

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÇALIŞAN BİREYLERDE TÜKENMİŞLİK
SENDROMU: BİR İNCELEME

DAMLA KÖROĞLU
2501151574

TEZ DANIŞMANI:
PROF.DR.İŞİL PEKDEMİR

İSTANBUL - 2017



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı : DAMLA KÖROĞLU Numarası : 2501151574
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı : İŞLETME YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON Danışmanı ☐ PROF.DR.İŞİL PEKDEMİR
Tez Savunma Tarihi : 09.08.2017 Saati : 10.30
Tez Başlığı : ÇALIŞAN BİREYLERDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU: BİR İNCELEME

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 36. Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜNE OYBİRLİĞİ / ~~YERİNE KOYULMASI~~ karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
PROF.DR.İŞİL PEKDEMİR		Kabul
PROF.DR.İBRAHİM PINAR		
PROF.DR.DİLEK ZAMANTILI NAYIR		Kabul

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
PROF.DR.DENİZ BÖRÜ		
PROF.DR.CEM CÜNEYT ARSLANTAŞ		Kabul

ÖZ

ÇALIŞAN BİREYLERDE TÜKENMİŞLİK
SENDROMU : BİR İNCELEME

DAMLA KÖROĞLU

Çalışan bireylerin iş yerlerinde karşılaştıkları fiziksel ve psikolojik zararlar daima önemini korumakla birlikte, özellikle hizmet sektörü çalışanlarının yaşadığı psikolojik problemlerden biri olan tükenmişlik sendromu 1970’lerden itibaren sağlık sektörü çalışanlarından başlayarak araştırılmış olup, günümüzde birçok çalışanın yaşadığı ciddi bir problem haline gelmiştir. Tükenmişlik sendromunun hem bireyler hem de çalıştıkları örgütlere verdikleri zararlar bu kavramın araştırılması gerekliliği doğurmuş olup, bu tez çalışmasında tükenmişlik sendromunun nasıl ortaya çıktığı, tanımı, belirtileri, sonuçları ve nasıl baş edilmesi gerektiğine dair derinlemesine yapılan literatür taramasından sonra; tükenmişlik sendromuna neden olarak gösterilen bireysel sebeplerden demografik değişkenler, kişilik ve sosyal destek değişkenlerinin, tükenmişlik sendromu ile olan ilişkileri, nitel araştırma yöntemlerinden doküman incelemesi seçilerek araştırılmıştır. Yapılan makele incelemeleri sonucunda, kişiliğin özellikle nevroitiklik ve dışadönüklük boyutları aracılığıyla; sosyal desteğin ise örgütsel kaynaklı olduğunda tükenmişlik sendromu ile ilişkisinin var olduğu ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik sendromu, kişilik, sosyal destek

ABSTRACT

EMPLOYEE BURNOUT : A RESEARCH

DAMLA KÖROĞLU

The burnout syndrome, which is one of the psychological damages that experienced especially by the service sector employees, has been researched since the 1970's, starting with the health sector employees and has become a serious problem that many employees have experienced today. It is necessary to investigate this concept and the damage of burnout syndrome that affects both the individuals and the organizations they work with. After a comprehensive review of the literature, how the burnout syndrome emerged, it's definition, dimensions, results and how to cope with it, relationship between the variables of demographic variables, personality and social support were investigated with document analysis which is a method of qualitative research. As a result of the review of the articles, the personality, especially through the extraversion and neuroticism dimensions; and the social support is associated with burnout syndrome.

Key Words: Burnout syndrome, personality, social support

ÖNSÖZ

Tükenmişlik sendromu 1970'lerden itibaren sağlık sektörü çalışanlarından başlayarak araştırılmış olup, günümüzde birçok çalışanın yaşadığı ciddi bir problem haline gelmiştir. Tükenmişlik sendromunun hem bireyler hem de çalıştıkları örgütlere yol açtığı problemler bu kavramın araştırılması gerekliliği doğurmuş olup, bu tez çalışmasında tükenmişlik sendromunun nasıl ortaya çıktığı, tanımı, belirtileri, sonuçları ve nasıl baş edilmesi gerektiğine dair derinlemesine yapılan literatür taramasından sonra; tükenmişlik sendromuna neden olarak gösterilen bireysel sebeplerden kişilik, sosyal destek ve demografik değişkenlerin tükenmişlik sendromu ile olan ilişkisi, bugüne kadar bu değişkenlerle yapılmış çalışmaların incelenmesi ile, ikincil veriler üzerinden araştırılmıştır. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Yönetimi ve Organizasyon Anabilim Dalı bünyesinde yürüttüğüm bu tez çalışması boyunca, ortaya bilimsel ve özgün bir çalışma çıkmasında sabrı ve desteği ile bana her zaman yol gösteren tez danışmanım Prof.Dr. Işıl PEKDEMİR'e teşekkür ederim.

Tez çalışmam boyunca bana hep destek olan, çalışmalarımda yardımcı olmakla kalmayıp manevi desteğini de hiçbir zaman eksik etmeyen ve tüm eğitim öğretim hayatım boyunca beni her zaman yürekten destekleyen sevgili annem ve babam, İlknur ve Mahir Köroğlu'na bana inandıkları, beni hiçbir zaman yalnız bırakmadıkları için sonsuz şükranlarımla...

İstanbul,2017

Damla KÖROĞLU

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	i
ABSTRACT	iii
ÖNSÖZ.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU

1. Tükenmişlik Sendromu	3
1.1. Tükenmişlik Kavramı, Ortaya Çıkışı ve Tanımı	3
1.2. Tükenmişliğin Belirtileri	10
1.2.1. Fiziksel Belirtiler	11
1.2.2. Psikolojik Belirtiler	11
1.2.3. Davranışsal Belirtiler	12
1.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler	15
1.3.1. Bireysel ve Sosyal Faktörler	15
1.3.2. İş ve Örgütle İlgili Faktörler	28
1.4. Tükenmişlik Kavramının Boyutları.....	34
1.4.1. Duygusal Tükenme	35
1.4.2. Duyarsızlaşma.....	37
1.4.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi.....	38
1.5. Tükenmişlik Sendromu İçin Geliştirilen Modeller	40
1.5.1. Maslach Modeli	40
1.5.2. Golembiewski Modeli.....	41
1.5.3. Edelwich ve Brodsky Modeli	43
1.6. Tükenmişliğin Sonuçları	46
1.6.1. Bireysel Sonuçlar	46
1.6.2. Örgütsel Sonuçlar	47
1.6.3. Ailesel Sonuçlar	49

1.7.Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri	50
1.7.1. Bireysel Düzeyde Baş Etme Yöntemleri	50
1.7.2. Örgütsel Düzeyde Baş Etme Yöntemleri.....	52
1.7.3.Diğer Kaynaklardan Gelecek Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri	53
İKİNCİ BÖLÜM	
ARAŞTIRMA: TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE KİŞİLİK VE SOSYAL DESTEK ÜZERİNE YAPILAN MAKALELERİN İNCELENMESİ	
2. Araştırma: Tükenmişlik Sendromu ile Kişilik ve Sosyal Destek Üzerine Yapılan Makalelerin İncelenmesi	55
2.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	55
2.2.Araştırmanın Yöntemi ve Örneklemi	56
2.3. Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik ile İlgili Makalelerin İncelenmesi	61
2.4.Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek İle İlgili Makalelerin İncelenmesi .	99
2.5. Tükenmişlik Sendromu, Kişilik ve Sosyal Destek Ortak Makalelerin İncelenmesi.....	139
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE KİŞİLİK VE SOSYAL DESTEK ÜZERİNE İNCELENMİŞ MAKALELERİN ANALİZİ	
3. Tükenmişlik Sendromu İle Kişilik Ve Sosyal Destek Üzerine İncelenmiş Makalelerin Analizi.....	150
3.1. Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik ile İlgili Makalelerin Analizi.....	150
3.2. Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek ile İlgili Makalelerin Analizi	155
3.3. Demografik Değişkenlerin Analizi	160
SONUÇ.....	161
KAYNAKÇA	170
EKLER.....	189

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1 : Tükenmişlik Sendromu Üzerine Yapılmış Tanımlar.....	9
Tablo 2 : Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri	41
Tablo 3 : Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri	42

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Tükenmişlik Sendromu Maslach Modeli.....	51
Şekil 2: Tükenmişlik Sendromu Golembiewski Modeli.....	53

GİRİŞ

Sanayi devrimi ile insanların fabrikalarda çalışmaya başlamasından günümüze dek, çalışanların, çalışma koşullarından kaynaklı karşılaştıkları problemler önemli bir araştırma alanı haline gelmiştir. Çalışan bireylerin karşılaştıkları, çalışma koşullarından kaynaklanan sorunların fiziksel olanları için birçok eylem yapılmış, birçok araştırmacı bu zararların önlenmesi için çeşitli çabalar ortaya koymuştur. Fakat çalışanların çalışma koşullarından ve yaptıkları işlerden kaynaklı yaşadığı fiziksel zararlar dışındaki psikolojik zararlar araştırmacıların dikkatini uzun süre çekmemiştir. Ancak fiziksel koşulların iyileştirilmesine dair ciddi adımlar atılabildikten sonra psikolojik zararlara yönelinmeye başlanmış olup, zamanla hizmet sektörünün de doğması ile bu sektörde çalışan kişilerin karşılaştıkları psikolojik zararlara dair araştırmalar yapılmaya başlanmıştır.

Özellikle hizmet sektörü çalışanlarının yaşadığı psikolojik zararlardan biri olan tükenmişlik sendromu 1970'lerden itibaren sağlık sektörü çalışanlarından başlayarak araştırılmış olup, günümüzde birçok çalışanın yaşadığı ciddi bir problem haline gelmiştir. Tükenmişlik sendromunun hem bireyler hem de çalıştıkları örgütlere verdikleri zararlar bu kavramın araştırılması gerekliliğini doğurmuş olup, bu tez çalışmasında tükenmişlik sendromunun nasıl ortaya çıktığı, tanımı, belirtileri, sonuçları ve nasıl baş edilmesi gerektiğine dair derinlemesine yapılan literatür taramasından sonra; tükenmişlik sendromuna neden olarak gösterilen bireysel sebeplerden demografik değişkenler, kişilik ve sosyal destek değişkenlerinin, tükenmişlik sendromu ile olan ilişkileri; nitel bir araştırma metodu izlenerek yayımlanmış makalelerin doküman incelemeleri yapılarak araştırılmıştır.

Araştırma kısmında incelemeye dahil edilen makalelerin seçiminde atıf sayıları dikkate alınmış olup, kişilik ve sosyal destek için Google Scholar veritabanı üzerinden her değişken için ayrı ayrı yirmi beş ve ortak beş tane olmak üzere toplamda elli beş tane makale atıf sayıları, yapıldıkları ülke, kullanılan ölçekler, araştırmayı oluşturan örneklem, incelenen bağımsız, bağımlı ve aracı değişkenler, kullanılan yöntem, ortaya

ıkan ilişkiler ve ortaya konulan öneriler gibi kriterler belirlenerek incelenmiştir. Bu detaylı incelemelerin sonucunda kişiğin dışadönüklük ve nevrotiklik özellikleri tükenmişlikle ilişkisi var çıkmış olup, nevrotiklik tükenmişlikle pozitif olarak; dışadönüklük ise negatif olarak ilişkilidir. Sosyal destek ise incelenen makalelerin neredeyse tamamında anlamlı negatif ilişkili çıkmış olup, özellikle iş arkadaşları ve yöneticilerden geldiğinde, yani örgütsel sosyal destek sağlandığında tükenmişliği azalttığı ortaya konmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU

1. Tükenmişlik Sendromu

1.1. Tükenmişlik Kavramı, Ortaya Çıkışı ve Tanımı

Sanayi devriminden itibaren günümüze kadar, çalışanların, çalışma koşullardan doğan birçok problem ortaya çıkmıştır. Çalışanların, karşılaştıkları sorunların fiziksel olanlarından korunması ve çalışma koşullarının değişmesi için çok sayıda çalışan, araştırmacı ve hukukçu çabalar ortaya koymuş olsa da, kişilerin çalışma koşullarından doğan psikolojik sorunlar ise araştırmacıların ilgisini dikkatini yakın zamana kadar çok çekmemiştir.¹ Fakat son yıllarda, özellikle insanlarla/müşterilerle yakın ilişki gerektiren ve onlara hizmet veren çalışanların, çalışma koşullarından kaynaklı karşılaştıkları psikolojik sorunlardan biri sayılan tükenmişlik sendromu ile ilgili çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.

Tükenmişlik sendromu kişiler ve çalıştıkları şirketler açısından, iş hayatını ciddi oranda tehdit eden bir problemdir. İngilizcede kavramın karşılığı “job burnout” ya da “staff burnout” şeklindedir. Türkçede ise “tükenmişlik -tükeniş sendromu- mesleki tükenmişlik” şeklinde ifade edilmektedir.² İnsanların yaşamları boyunca çalışma hayatı oldukça önemli bir yer işgal etmektedir. Günümüzde çalışan bireyler, örgüt içi ve dışı birçok uyarıcıyla karşılaşmakta ve bunlardan olumlu ya da olumsuz etkilenmektedir. Olumlu uyarıcılar insanları mutlu ederken, olumsuz uyarıcılar ile karşılaşmaları durumunda insanlar strese girebilmektedir. Tükenmişliğin stresin

¹Susan E. Jackson ve Christina Maslach, "After-effects of job-related stress: Families as victims", Journal of organizational behavior, Vol.3, No.1, 1982, ss. 63-77.

² Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, “Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi”, Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

ilerlemiş ve kronikleşmiş hali olduğunu düşünürsek, bireyler olumsuz uyarıcılar karşısında yaşadıkları bu stresli halin uzun sürmesi durumunda tükenmişlik yaşamaya başlamaktadırlar.³

“Bireylerin ruhsal ve fiziksel olarak enerjilerinin tükenmesi” olarak da açıklanabilecek olan tükenmişlik sendromu, kişilerin çalıştıkları örgütlerde karşılaştıkları hem işin kendisi hem de örgütten kaynaklı strese sebep olan unsurlara uzun süre maruz kalmaları sonucunda meydana gelmektedir. Burada, bireyin kendisinin sahip olduğu kaynaklarla tükenmişliğe sebep olan iş ve örgüt kaynaklı nedenleri ve yaşadığı stresi ortadan kaldıramaması söz konusudur. Stres kaynağı olarak iş ve örgütsel nedenlere vurgu yapılmasının nedeni ise, tükenmişliğe neden olan stres faktörlerini diğer stres faktörlerinden ayıran temel unsurun, bireyin çalıştığı ortam ve iş faktörlerinin bir sonucu olmasıdır.⁴

Tükenmişlik kavramının literatüre girmesi ilk defa, 1974’de psikiyatrist Herbert Freudenberger tarafından, uyuşturucu bağımlılarının tedavi gördüğü bir klinikte gönüllü olarak çalışanlar arasında ortaya çıkan bazı psikolojik sorunlara ‘*mesleki hastalık*’ olarak nitelendirilmesi ve bu nitelendirmenin üzerine yazdığı makale ile olmuştur. Yani tükenmişlik sendromu, kendisi de klinik çalışanı olan Herbert Freudenberger’in yeni konuşulmaya başlanmış olan tükenmişlik sendromu kavramının, belirtilerinin ne olduğunu, hangi tip kişiliğe sahip bireylerin bu sendroma yakalanma riski taşıdığını, sadece klinik gibi sağlık ve yardım çalışanları arasında mı yaygın olduğu yoksa diğer meslek gruplarında da görülüp görülmediğini, tükenmişliğe yakalandıktan sonra hangi yöntemlerle baş edilebileceğini ve benzeri konuları merak etmesi ve araştırmaya başlamasıyla literatüre kazandırılmış bir konudur.⁵ Freudenberger tükenmişlik sendromunu, “başarısız olma, yıpranma, aşırı talepler ve

³ Esin Barutçu ve Celalettin Serinkan, "Gunumuzun Onemli Sorunlarından Biri Olarak Tukenmislik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Arastirma", Ege Academic Review, Vol.8, No.2, 2008, ss.541-561.

⁴Christina Maslach, "Job burnout: New directions in research and intervention", Current directions in psychological science, Vol.12, No.5, 2003, ss.189-192.

⁵ Herbert J. Freudenberger, "The staff burn-out syndrome in alternative institutions", Psychotherapy: Theory, Research & Practice, Vol.12., No.1, 1975, ss.73-82.

karşılanamayan istekler sonucunda güç ve enerji kaynaklarının bitmesi, tükenmesi durumu” olarak tanımlamaktadır.⁶

Kavramı ilk oraya atan Freudenberger’in tükenmişlik sendromuna dair araştırmalarını sağlık çalışanları üzerinden yapması nedeniyle konuya dair ilk çalışmalar bu alanda yapılmıştır. Hatta Freudenberger makalesinde kendi yaşadıklarından da bahsetmiştir. Hasta servislerinde çalışan bireylerin hastalarla yoğun olarak iletişimde kalması nedeniyle yoğun bir duygusal strese maruz kaldığını, stresle baş etmekte zorluk yaşadıklarını ve bunun sonucunda hastalarına olan ilgisini ve olumlu hislerini kaybetmesine yol açan duygusal tükenme yaşadığından söz etmiştir.⁷

Tükenmişlik sendromu üzerinde yapılan çalışmalar sağlık sektörüyle başlasa da, orada kısıtlı kalmamıştır. Hizmet sektörünün gelişmesi ve insanlara yardımcı olabilecek mesleklerin artmasıyla birlikte, insanlar artık yaşadıkları sorunları aile ve arkadaşlarıyla çözmek yerine bu konuda onlara yardımcı olacak psikolog ve benzeri uzmanlara yönelmeye başlamışlardır. Kişiler arasında kurulan bu yardım ilişkisinin doğasında olan yoğun iletişim hali ise hem yardım alan hem de yardım eden taraflar için karşılıklı sorunlara yol açmıştır. Aldıkları hizmette beklemek zorunda kaldıkları uzun sıralardan, bürokratik işlemlerden şikayetçi olan hastalar onlarla ilgilenen çalışanları soğuk ve kaba davranmakla bile suçlayabilmektedir. Belki de çalışılan kurumun ve o sektördeki yasaların sonucu olarak çalışanların yapmak zorunda oldukları davranışları, örneğin hastaya özel birtakım soruların sorulmak zorunda olması gibi, gelen hastalar çalışanların kendi tercihi gibi görerek rahatsız olmakta ve onları suçlayabilmektedir. İlgilendikleri insanlardan/müşterilerden gelen tüm bu negatif tavırlar, zaten uzun süreli ve yoğun olarak hastalarla iletişime geçerek onların sorunlarıyla ilgilenen çalışanlarda fazladan bir stres unsuru daha olmaktadır. Hastalara uygulamak zorunda oldukları kurallar, sormak zorunda oldukları sorular ya da hastaların talep ettiği; ama çalışanın yetkisinin olmadığı durumlar gibi iki tarafı da

⁶Herbert J. Freudenberger, "Staff burn-out", Journal of social issues, Vol.30, No.1, 1974, ss. 159-165.

⁷ Herbert J. Freudenberger, "The staff burn-out syndrome in alternative institutions", Psychotherapy: Theory, Research & Practice, Vol.12., No.1, 1975, ss.73-82.

rahatsız eden koşullarda, uzun saatler ve zor koşullarda çalışarak stres yaşayan ve bu stresle baş etmeyi bilmeyen çalışan tükenmişlik hissetmeye başlamaktadır.⁸ Bu şekilde sağlık sektöründe başlayan tükenmişlik sendromu, araştırmacıların dikkatini çekerek çok araştırılan bir konu haline gelmeye başlamıştır.

Araştırma alanı genişledikçe tükenmişlik kavramının anlaşılmasında, bu kavramın farklı araştırmacılar tarafından değişik biçimlerde tanımlanması gibi birtakım sorunlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Kavramın farklı tanımlanmasının en önemli sebeplerinden bir tanesi, tükenmişliği gösteren semptomların neler olduğu, hatta bu semptomların isimleri hakkında bile bir görüş birliğine varabilmenin güç olmuş olmasıdır. Tükenmişliğin çalışılmaya başlanıldığı ilk zamanlarda, bu sendrom farklı meslek gruplarında farklı isimlerle anılabilmektedir. Örneğin, avukatlar arasında yaşanan tükenmişlik durumuna bu meslektekiler tarafından '*John Wayne sendromu (evinden uzak yalnız kovboy)*' ismi verilmiştir. Ancak sonradan görülmüştür ki bu sendrom birçok meslek grubu arasında kendini göstermektedir.⁹ Psikolog, hemşire, dişçi, avukat, öğretmen ya da muhasebeci fark etmeksizin herhangi bir profesyonel çalışanın işiyle aşırı özdeşleşme ve sadece işi üzerine bir hayat kurarak kendini kaybetmesi gibi tükenmişliğe yol açabilecek durumlara karşı dikkat etmesi gerekmektedir.

Yukarıda sayılan mesleklerdeki gibi o işi yapabilmek ve gerekli niteliği kazanmak için yıllarca eğitim gören profesyoneller, mesleklerini icra ederken durmadan aynı işi yapıyor olmaktan dolayı monotonlaşma ve daha da öte kendilerini kullanılıyormuş gibi hissetmeye başlayabilirler.¹⁰ Çalışılan her saat ve günle birlikte, yardım edilen insanların problemleriyle çok yakından ilişkili olmaya başladıkları, onların psikolojik, sosyal ve fiziksel problemleriyle ilgilendikleri için bu çalışanlarda, objektifliğini yitirme ve sürekli maruz kalınan duygusal stresle baş edemeyerek tükenmişlik sendromuna yakalanma görülmektedir. Maslach tarafından California

⁸Christina Maslach, "The client role in staff burn-out", Journal of social issues, Vol.34, No.4, 1978, ss.111-124.

⁹ Christina Maslach, "Burned-out", Human behavior, Vol.5, No.9, 1976, ss.16-22.

¹⁰ Herbert J. Freudenberger, "The staff burn-out syndrome in alternative institutions", Psychotherapy: Theory, Research & Practice, Vol.12., No.1, 1975, ss.73-82.

Üniversitesinden arkadaşlarıyla 200'den fazla avukat, psikolog, sosyal yardım çalışanları, hapishane personeli, klinik psikoloğu ve benzeri çalışanlarla yürütülen çalışmada, anket ve kişisel görüşmeler sonucunda şu görülmüştür, profesyonel çalışanlar maruz kaldıkları stresle hem kendilerine hem de topluma zarar verecek şekilde uzaklaşma yoluyla baş etmektedir. Çalışanlar negatif ve hatta alaycı bir tavra geçiş yapmakta, küçümsemelerini saklayamamakta hatta yardım ettikleri insanların bu durumu hak ettiklerini düşünmeye başlamaktadır.¹¹ Tükenmişlik sendromunun belirtileri ve sonuçları kısmında bu konuda daha fazla detay verilecektir.

Freudenberger'in başlattığı ve diğer birçok araştırmacının devam ettirdiği çalışmalar bağlamında tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılmış birtakım tanımlara aşağıda yer verilmiştir. Mattingly tükenmişliği her bir bireyin birbirinden farklı şekillerde ortaya koyduğu semptom, davranış ve tutumların oluşturduğu bir bütün olarak¹², Kammer, 'Bireysel anlamda bir yabancılaşma, fiziksel, ruhsal, duygusal ve psikolojik bir olgu.' olarak açıklamıştır.¹³ Edelwich ve Brodsky tarafından ise, 'Çalışma koşullarından kaynaklı, işe dair ideallerin, enerjinin ve amaçların yitirilmesine neden olan bir süreç.' olarak tanımlanmıştır.¹⁴ Pines ve Aranson tükenmişliği, 'Duygusal talepler gerektiren durumlara uzun süre maruz kalmanın neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu.' olarak tanımlamaktadırlar.¹⁵ Pines'e göre , kişiler çalışmaya büyük bir motivasyon ve bağlılıkla başlamakla ancak yaşadıkları hayal kırıklıkları sonucu tükenmektedir. ¹⁶ Golembiewski ise kavramı, 'Stresle etkin şekilde başa çıkmadaki başarısızlığın bir sonucu.' olarak açıklamıştır.¹⁷

¹¹ Christina Maslach, "Burned-out", Human behavior, Vol.5, No.9, 1976, ss.16-22.

¹² Martha A. Mattingly, "Sources of stress and burn-out in professional child care work", Child and Youth Care Forum, Vol. 6, No. 2, 1977.

¹³ Alfred C. Kammer , "Burn-out - Contemporary Dilemma for the Jesuit Social Activist", Studies in the Spirituality of Jesuits, Vol.10, No.1, 2013.

¹⁴ Kubilay Tekin, Selhan Karagöz ve Sema Bektaş, "A review of hydrothermal biomass processing", Renewable and sustainable Energy reviews, Vol.40, 2014, ss.673-687.

¹⁵ Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi", Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

¹⁶ Ayala M. Pines , "Burnout: An existential perspective", 1993.

¹⁷ David Friesen ve James C. Sarros, "Sources of burnout among educators", Journal of Organizational Behavior, Vol.10, No.2, 1989, ss.179-188.

Tüm bu tanımların yanında, günümüzde tükenmişlik sendromunun en yaygın ve kabul gören tanımı, Freudenberger'den sonra konuya ilişkin çalışmalarıyla konuyu öncülerinden olan Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach tükenmişliği, "Sürekli insanlarla iletişim halinde çalışan kişilerde, duygusal tükenme hissetme sinik tutum geliştirme şeklinde ortaya çıkan bir sendrom." şeklinde tanımlanmıştır.¹⁸ Maslach'a göre tükenmişlik iş yerindeki stres unsurlarına karşı ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur.¹⁹ Aşağıda tüm bu tanımların birlikte yer aldığı tükenmişlik sendromu üzerine yapılmış tanımlar tablosu yer almaktadır:

¹⁸Christina Maslach ve Susan E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", Journal of organizational behavior, Vol. 2, No.2, 1981, ss. 99-113.

¹⁹ Christina Maslach, "Job burnout: New directions in research and intervention", Current directions in psychological science, Vol.12, No.5, 2003, ss.189-192.

Tablo 1 : Tükenmişlik Sendromu Üzerine Yapılmış Tanımlar²⁰

Yazar-Kaynak	Tanım
Freudenberger (1974)	Başarısız olma, yıpranma, aşırı talepler ve karşılanamayan istekler sonucunda güç ve enerji kaynaklarının bitmesi, tükenmesi durumu.
Mattingly (1977)	Her bir bireyin birbirinden farklı şekillerde ortaya koyduğu semptom, davranış ve tutumların oluşturduğu bir bütün.
Kammer (1978)	Bireysel anlamda bir yabancılaşma, fiziksel, ruhsal, duygusal ve psikolojik bir olgu.
Pines ve Aranson (2008)	Duygusal talepler gerektiren durumlara uzun süre maruz kalmanın neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu.
Golembiewski (1989)	Stresle etkin şekilde başa çıkmadaki başarısızlığın bir sonucu.
Edelwich ve Brodsky	Çalışma koşullarından kaynaklı, işe dair ideallerin, enerjinin ve amaçların yitirilmesine neden olan bir süreç.
Maslach (1981)	Sürekli insanlarla iletişim halinde çalışan kişilerde, duygusal tükenme hissetme sinik tutum geliştirme şeklinde ortaya çıkan bir sendrom.

Tüm bu farklı tanımlardan da görüldüğü gibi, tükenmişlik sendromu konusunda araştırmacılar arasında meydana getirilmiş ortak bir tanım olmasına rağmen, tükenmişlik denilince kişilerin çalıştıkları işleriyle ilgili yaşadıkları kronik stresin bir sonucu olduğu konusunda araştırmacılar ve yazarlar arasında fikir birliği vardır.²¹ Anca burada dikkat edilmesi gereken nokta, tükenmişlik stresin kendisi ya da

²⁰ Herbert J. Freudenberger, "Staff burn-out", Journal of social issues, Vol.30, No.1, 1974, ss. 159-165; Martha A. Mattingly, "Sources of stress and burn-out in professional child care work", Child and Youth Care Forum, Vol. 6, No. 2, 1977; Alfred C. Kammer, "Burn-out - Contemporary Dilemma for the Jesuit Social Activist", Studies in the Spirituality of Jesuits, Vol.10, No.1, 2013 ; Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi", Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148 ; David Friesen ve James C. Sarros, "Sources of burnout among educators", Journal of Organizational Behavior, Vol.10, No.2, 1989, ss.179-188 ; Kubilay Tekin, Selhan Karagöz ve Sema Bektaş, "A review of hydrothermal biomass processing", Renewable and sustainable Energy reviews, Vol.40, 2014, ss.673-687; Christina Maslach ve Susan E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", Journal of organizational behavior, Vol. 2, No.2, 1981, ss. 99-113.

²¹ Christina Maslach ve Wilmar B. Schaufeli, and Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

depresyona karıştırılmamalıdır. Lazarus ve Folkman'a göre mesleki stres, iş yerinden gelen taleplerin kişilerin kendi baş etme kaynaklarını geçtiği durumlarda oluşmaktadır.

Stres iş taleplerinin çalışanın baş etme kaynakları arasındaki dengesizlik sonucu oluşan, fiziksel ve zihinsel belirtileri olan, geçici bir adaptasyon süreci olarak ifade edilen genel bir terimdir. Bunun tersine, tükenmişlik ise, iş yerinde talepler ile kaynaklar arasındaki dengesizliğe adapte olmaya çalışma sürecinde uzun dönem yaşanan stresin sonucunda oluşan, kırılma noktasıdır. Bu yüzden tükenmişlik, uzamış iş stresi ya da kronik devam eden bir stres sonucu olarak değerlendirilmektedir.²²

1.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik bir anda meydana gelen bir durum olmadığı gibi, aksine yavaşça kendini gösteren belirtilerden oluşmaktadır. Tükenmişlik belirtilerinin bilinmeyerek anlaşılması da sendromun gittikçe ilerlemesine ve tedavi edilemez hale gelmesine neden olmaktadır. Bu sebeple tükenmişlik sendromunun ufak belirtilerinin bile çok iyi bilinmesi ve vakit varken tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması oldukça önemlidir.

Tükenmişliğe ilişkin Schaufeli tarafından 100'den fazla belirti ifade edilmiştir.²³ Tükenmişlik sendromunun tanım ve boyutlarına bakıldığında, bu tanım ve boyutların bireyin tükenmişlik yaşadığını anlamasına yarayacak birtakım belirtileri de bulundurduğu görülse de tükenmişlik sendromunun belirtilerini ayrıca incelemek kavramın anlaşılmasında yardımcı olacaktır. Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye farklılık gösterse de belirtileri fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak sınıflandırmak mümkündür.²⁴

²² Storm, K., ve S. Rothmann, "The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical group", Sa Journal of industrial psychology, Vol.29, No.4, 2003, ss.35-42.

²³Dirk Van Dierendonck, Wilmar B. Schaufeli ve Herman J. Sixma, "Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory", Journal of social and clinical psychology, Vol.13, No.1, 1994, ss.86-100.

²⁴ Herbert J. Freudenberger, "The staff burn-out syndrome in alternative institutions", Psychotherapy: Theory, Research & Practice, Vol.12., No.1, 1975, ss.73-82.

1.2.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik sendromuna dair fiziksel belirtileri anlamak kolaydır. Aşırı yorgunluk hissetmek, sık sık olan baş ağrıları, sindirim sistemindeki rahatsızlıklar, uykusuzluk problemleri gibi belirtiler tükenmişliğin göstergesi olabilir.²⁵ Tükenmişlik fiziksel anlamda öncelikle, enerjinin düşmesi, kronik baş ağrıları, yorgunluk ve bitkinlik hissi, uyuşukluk gibi zayıf birtakım belirtilerle ortaya çıkmaktadır.²⁶ Bahsedilen bu belirtilere zamanında gerekli önlemler alınmadığı takdirde, ilerleyen zamanda; bir türlü geçmeyen grip tarzı hastalıklar, aşırı kilo kayıpları ya da kilo almalar, vücuttaki direncin azalması, solunum güçlüğü, tansiyon ve kolesterol yükselmeleri, kalp çarpıntıları gibi sorunlar oluşmaya başlayabilir.²⁷ Bu ve benzeri fiziksel rahatsızlıkların göz ardı edilmesi durumunda tükenmişliğin ilerlemesi kaçınılmazdır.

1.2.2. Psikolojik Belirtiler

Yukarıda bahsedilen fiziksel belirtilerin aksine, tükenmişlik yaşayan kişilerde görülebilecek psikolojik belirtileri anlamak çok daha zordur. Kişiler yaşadıkları stres karşısında yapmak istediklerini yapamadıkça engellenmiş hissetmeye, sinirlenmeye, psikolojik olarak daha çabuk incinmeye başlamaya, işiyle ve kendisiyle ilgili ümitsizlik duymaya, işe ve hayatına dair tatminsizlik hissi yaşamaya, işte yaşadığı problemleri ve stresi özel hayatına da yansıtmaya, bu bağlamda kibarlık, saygı, sevgi, dostluk gibi olumlu duygularda azalma hissetmeye, sık sık işi bırakmayı düşünme, suçluluk duymaya, çaresizlik hissetmeye ve baş edilmeyen stres sonucunda bazen

²⁵ Herbert J. Freudenberger, "Staff burn-out", Journal of social issues, Vol.30, No.1, 1974, ss. 159-165.

²⁶ Glenn W. Lambie, "The contribution of ego development level to burnout in school counselors: Implications for professional school counseling", Journal of Counseling & Development, Vol.85, No.1, 2007, ss.82-88.

²⁷ Kadir Ardiç ve Sema Polatci, "Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği)", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.10, No.2, 2008, ss.1-28.

depresyon yaşamaya başlamaktadır.²⁸ Gözle görülmesi pek de mümkün olmayan bu tarz belirtileri fark etmek de oldukça zor olabilmektedir.

1.2.3. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler ise diğer iki belirtinin aksine başkaları tarafından daha kolay fark edilen ve bu yüzden de literatürde daha fazla yer verilen belirtilerdir. Çalışanın ani kızgınlık ve bıkkınlık göstermesi, çabuk sinirlenmeye başlaması davranışsal belirtiler arasında yer almaktadır. Tükenmişlik sendromu yaşamakta olan birey, hislerini içinde tutmakta zorluk yaşamakta, en ufak baskıda dahi sıkışmış hissetmekte, kolayca bağırabilir ya da ağlayabilir duruma gelmektedir. Öfkenin yanında bu çalışanlarda şüphecilik ve hatta paronaya başlayabilmekte, bireyde sanki her an herkes ona bağıracakmış gibi bir beklenti oluşabilmektedir. Paronaya gibi bir diğer sonuç da, kişinin kendine aşırı güvenmesi ve her şeye gücünün yeteceği inancıdır. Kişi her şeyi en iyi kendisinin bildiğini ve işe dair her şeyi deneyimlediğini düşünmektedir. Kendine fazla güvenmenin getirdiği bir sonuç olarak da kişide risk alma davranışının arttığı görülmektedir. Bu risk alma davranışı aşırı hız yapmaktan, normalde tek başına halledemeyeceği vakalara (doktor, avukat vb. mesleklerde) kendi başına girmesine kadar gidebilmektedir. Çalışan burada çılgınlık diyebileceğimiz noktalara kadar gelebilmekte ve bunu sırf tükenmişlikte yaşadığı monotonluktan ve rutinden kurtulmak için bile yapabilmektedir.²⁹

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyde, davranışsal belirtilerden bir diğeri de aşırı şekilde inatçılık ve değişime kapalılıktır. Kişi gelişime ve herhangi bir değişime kendini kapatır çünkü değişim yeniden adaptasyon gerektiren yorucu bir süreçtir ve kişi daha fazla değişimi kaldıracak enerjiye sahip değildir. Birey herhangi bir yeniliğe ve değişime, yapıcı bile olsa, kendini kapatarak, değişimin getirdiği, yorgunluktan ve

²⁸ Herbert J. Freudenberger, "The staff burn-out syndrome in alternative institutions", Psychotherapy: Theory, Research & Practice, Vol.12., No.1, 1975, ss.73-82; Kadir Ardiç ve Sema Polatci, "Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği)", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.10, No.2, 2008, ss.1-28.

²⁹ Herbert J. Freudenberger, "The staff burn-out syndrome in alternative institutions", Psychotherapy: Theory, Research & Practice, Vol.12., No.1, 1975, ss.73-82.

çabadan kendini korumaya çalışmaktadır. Bu durumdaki çalışanların ihtiyacı eleştirilmek değil tam aksine anlaşılma ve desteklenmektir Değişme kapalılık özelliği gösteren kişi eğer yönetici ise, yöneticinin değişime kapanması ve katılımı tüm bir grubu etkileyebilmektedir.³⁰

Tükenmişliğe ait diğer bir davranışsal belirti de kişinin alaycı tavırları ve sözleridir. Kişi depresif görünmeye ve davranmaya başlamaktadır. Olumsuz tutumlar içine giren bireyde ‘Bunu yapınca olumlu ne olacak ki?, Boşversene, zaten kimse önemsemiyor, İşe yarmayacak boşuna uğraşmayalım, daha önce denemiştım’ ve benzeri söylemler görülecektir. Kişinin çalıştığı iş yerinde geçirdiği vakit artarken; başardığı şeylerdeki azalış da göstergelerden biri olarak kabul edilebilir. Tükenmişlik sendromu yaşayan birey iş yerinde dolanıyor ve ne yaptığını bilmiyor gibi gözükabilmektedir. Yaptığı işe dair yanlış kararlar vererek aslında etrafındakilere ‘Benim yardıma ihtiyacım var!’ çağrısı göndermektedir.³¹

Tükenmişlik sendromu, alaycılık ve negatif tutum ve değişime kapalılık semptomları içeren bir durumdur. Kişi yaptığı işle ve ilgilendiği insanlarla duygusal bağ kurmadan sadece mesleki jargonlarla konuşmaya başlayabileceği gibi, yöneticisinin ve iş arkadaşlarının bilerek onun iş hayatını zorlaştırdığına dair paronayalar da yaşayabilir. Kişilerdeki bir diğer gösterge, her şeyi bildiğine dair inançtır. Birey git gide yalnızlaşabileceği gibi, tam tersi olarak işten kaçmak adına aşırı sosyalleşebilir. Aşağılayıcı ya da alaycı cümleler kurması, işin monotonluğundan yakınılması diğer belirtiler arasındadır. Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyde özel hayatın bozulması da bir sonuçtur. İş devamsızlık, psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar da tükenmişlikle direkt olarak ilişkilidir. Yani tükenmişlik çalışanın hizmet verdiği kişilerle olan ilişkisinden, kurumla olan ilişkisine, iş dışı hayatına, duygusal ve fiziksel şikayetlere kadar her alanda belirtilerini göstermektedir.³²

³⁰ Herbert J. Freudenberger, "Staff burn-out", Journal of social issues, Vol.30, No.1, 1974, ss. 159-165.

³¹ Herbert J. Freudenberger, "The staff burn-out syndrome in alternative institutions", Psychotherapy: Theory, Research & Practice, Vol.12., No.1, 1975, ss.73-82.

³² Herbert J. Freudenberger, "Burn-out: Occupational hazard of the child care worker", Child and Youth Care Forum, Vol. 6, No. 2, 1977.

Çalışanlar işle ve iş yapılan kişiyle duygusal bağılıklarını azaltarak, hizmet verdiği kişileri insandan çok obje ya da sadece birer sayı gibi görmeye başlamaktadır. Başka bir belirti olarak ise örneğin sağlık sektöründe çalışan bireylerin hastaların problemlerini çok bilimsel ve terminoloji kullanarak açıklanmaya başlanmasıdır. Bu şekilde hastalarla olan duygusal ve insani ilişkiden uzaklaşarak, tamamen objektifleştirme yapılmaktadır. Böylelikle çalışanı tükenmeye yaklaştıran hastaya dair hisler, acılar, umutlar ve benzeri insani şeylerden kaçınılmaktadır. Tükenmişlik sendromuna tepki olarak ortaya çıkan sonuçlardan biri de çalışanın özel hayatıyla özel hayatını çok keskin çizgilerle ayırmasıdır. Yapılan çalışmada tükenmişlik yaşayan çalışanların birçoğu eşleri ya da özel hayatlarıyla ilgili şeyleri iş arkadaşlarıyla paylaşmadığı görülmüştür. Aynı şekilde iş hayatında yaşadıkları vakaları ve sorunları da eşleri ve aileleriyle paylaşmamaktadırlar. Hapishanede gardiyanlık yapan çalışanların ise soranlara ne iş yaptıklarını dahi söylemekten kaçındıkları bulunmuştur. Aynı şekilde çocuk esirgeme kurumunda çalışan bir uzman, eğer işiyle ilgili problemleri işte bırakmazsa evde çocuklarının yüzüne bakamadığını ve aynı şekilde isteyken ailesini düşünmediğini aksi takdirde hastalarıyla aşırı empati kurduğunu ve duygusal stres yaşadığını belirtmiştir.³³

Kişiler yaşadıkları stres karşısındaki oluşan negatif duygularla baş edebilmek için çalışanların hizmet verilen kişilerle fiziksel yakınlıklarını aza indirmesidir. Örneğin sağlık sektöründe, tükenmişlik yaşayan bir sağlık personeli, hastayla aynı odadayken tek başına uzakta durmak, göz kontağı kurulmaktan kaçınmak, mümkün olan en az diyaloga girmeye çalışmak ya da hastayla kişisel olmayan şekilde iletişim kurmak için yöntemler izleyebilmektedir. Çalışanların kendilerini psikolojik olarak uzak tutmak için yaptıkları bir diğer davranış da, her şeyin ‘kitabına göre’ yapılmasıdır. Böylelikle hizmet verilen kişiyle gereken kişisel ilişki minimuma indirgenmektedir. Kişi resmi olarak yapılması gereken psoredürü ya da işlemi uygulamak dışında hiçbir şey yapmaması, onun strese girmesi ya da sorumluluk almasının önüne geçmektedir.³⁴

³³ Christina Maslach, “Burned-out”, Human behavior, Vol.5, No.9, 1976, ss.16-22.

³⁴ Christina Maslach, “Burned-out”, Human behavior, Vol.5, No.9, 1976, ss.16-22.

Yukarıda anlatılan fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler tükenmişlikten bağımsız olarak düşünülünce başka sorunlar sanılmasına da neden olabilecek niteliktedir. Ancak bu bahsedilen belirtiler çalışma ortamında gerçekleşir ve özellikle yapılan işin kendisiyle bağlantı kurularak düşünülürse, tükenmişlik sendromuyla ilişkilendirilecek ve bu sendromun fark edilmesinde başlangıç noktası olacaktır.

1.3.Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişlik sendromunun oluşmasına sebep olan ana faktör, bireyin uzun dönem strese maruz kalması ve stresle baş etmeye yarayan kaynaklarının tükenmesidir.³⁵ Kişilerin tükenmişlik yaşamasında, yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, kişilik ve sosyal destek azlığı gibi birçok bireysel faktörün yanında, iş yerinde karşılaştıkları rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı iş yükü gibi bazı örgütsel faktörleri de bulunmaktadır.³⁶ Tükenmişlik sendromunu etkileyen faktörler bireysel faktörler ve sosyal faktörler ve iş&örgüt ile ilgili faktörler olarak ayrılmaktadır.³⁷

1.3.1.Bireysel ve Sosyal Faktörler

Bireysel özellikler, bireyin kendisinde var olan, birtakım koşullarda tükenmişliğe ortam hazırlayan ya da onun etkilerini artıran, bazen de tükenmişlik sendromunu ve onun etkilerini azaltan özellikler anlamına gelmektedir. Tükenmişliği neden olan bireysel ve sosyal faktörlerden bazıları: cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, kişilik ve sosyal destek azlığı şeklindedir.³⁸

³⁵Mahmut Akbolat ve Oğuz Işık, "Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Vol.11, No.2, 2008.

³⁶ Belma Tuğrul ve Eylem Çelik, "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik", Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Vol.12, No.12, 2002, ss.1-11.

³⁷ Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi", Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

³⁸ Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi", Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

1.3.1.1. Cinsiyet

Benzer ya da aynı mesleği icra eden kadın ve erkekler tükenmişliği ve alt boyutlarını değişik seviyelerde yaşayabilmektedir. Ancak yapılan çalışmaların sonuçlarına bakıldığında, net bir sonuç olmadığı görülmektedir. Bazı çalışmalarda kadınların erkeklere kıyasla daha çok duygusal tükenmişlik yaşadığı bulunurken, bazı çalışmalarda anlamlı bir fark bulunamamıştır.³⁹ Maslach ve Jackson yaptıkları bir çalışmalarında erkeklerin kadınlara kıyasla duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissini daha çok yaşadığını ortaya çıkarmışken, Maslach başka bir çalışmasında anlamlı bir fark bulamamıştır.⁴⁰ Kadın ve erkeklere dair sonuçların farklı çıkmasında cinsiyetlere dair oluşmuş ön yargıların ve bazı meslek gruplarında bir cinsiyetin daha baskın olmasının da (Polislerin daha çok erkek, hemşirelerin daha çok kadın olması gibi) etkili olduğu söylenebilir.⁴¹

1.3.1.2. Yaş

Tükenmişliğin gençlerde ve daha büyük yaşlarda ortaya çıkma seviyesinin de farklılık gösterdiği bulunmuştur. Tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda yaşı daha küçük olan çalışanların, mesleklerinin ilk yıllarındaki kendilerinden ve örgütlerden beklentilerinin daha fazla olmasından dolayı daha çok tükenmişliğe yakalandıkları bulunmuştur.⁴²

³⁹Canan Ergin, "Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması", VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları, 1992, ss.22-25; Ian Buick ve Mahesh Thomas, "Why do middle managers in hotels burn out?", International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol.13, No.6, 2001, ss.304-309.

⁴⁰ Christina Maslach ve Susan E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", Journal of organizational behavior, Vol. 2, No.2, 1981, ss. 99-113.

⁴¹ Christina Maslach ve Wilmar B. Schaufeli, and Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

⁴² Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout", Academy of management review, Vol.18, No.4, 1993, ss.621-656; Canan Ergin, "Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması", VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları, 1992, ss.22-25; Gülay Budak ve Olca Sürgevil, "Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.20, No.2, 2013, ss.95-108.

1.3.1.3. Eğitim

İş hayatındaki bireylerin görmüş oldukları eğitimin düzeyi de tükenmişlik yaşamalarını etkileyen bir başka faktördür. Yapılan çalışmaların çoğunluğunda alınan eğitimin artmasıyla bireyin tükenmişlikle mücadelede daha başarılı olacağı ve eğitim seviyesi ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki kurulacağı tahminlerinde bulunulsa da, sonuçlarda kişilerin eğitim düzeyi arttıkça yaşadıkları tükenmişliğin de yükseldiği görülmüştür. Bu ters sonucun yorumlanmasında eğitimin yapılan meslek ve statüyle ilişkili bir değişken olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Eğitim seviyesi yüksek olan insanların daha çok sorumluluğu olması ve daha fazla stres unsuruyla karşılaşmaları bu durumun olası bir sebebi olabilir. Yapılabilecek bir diğer açıklama da eğitim düzeyi daha yüksek bireylerin kariyer beklentilerinin yüksek olması ve bunları başarmak için strese daha çok girmeleridir.⁴³

1.3.1.4. Medeni Durum

Kişilerin bekar, evli, boşanmış şeklindeki medeni durumları da tükenmişliği etkileyen bir diğer faktördür. Yapılan araştırmalar boşanmış, hiç evlenmemiş ya da evli fakat çocuksuz kişilerin; diğer kişilere göre tükenmişliğin tüm boyutlarında değil ama duygusal tükenmişlik boyutunu daha fazla hissettiklerini göstermektedir.⁴⁴ Tükenmişlik sendromunun alt boyutları daha sonra detaylıca açıklanacaktır.

1.3.1.5. Kişilik

Tükenmişlik sendromu üzerine yapılan çalışmaların birçoğu çevresel faktörlere odaklandığı gibi, daha sonraları bireysel faktörlere de önem verilmeye başlanmış ve bu bireysel farklılıklardan biri olan kişiliğin de tükenmişliğin ortaya çıkmasında çok önemli bir faktör olduğu görülmüştür

⁴³ Christina Maslach ve Wilmar B. Schaufeli, and Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

⁴⁴ Christina Maslach ve Susan E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", Journal of organizational behavior, Vol. 2, No.2, 1981, ss. 99-113. ; Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout", Academy of management review, Vol.18, No.4, 1993, ss.621-656 ; Christina Maslach ve Wilmar B. Schaufeli, and Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

Kişinin sahip olduğu psikolojik ve biyolojik özellikler anlamına gelen kişilik kavramı, tükenmişlik sendromunu ve düzeyini etkileyen başka bir bireysel faktör olarak incelenmektedir. McCrae ve Costa kişiliği, bireyin farklı durumlarda ortaya koyduğu davranışları açıklayan, sürekliliği olan, kişilerarası, duygusal, motivasyonel, deneyime dayalı etkileşim tarzı olarak tanımlamıştır.⁴⁵ Bireylerin başka insanlarla kurdukları ilişkileri, hayatlarında yaşadıkları sorunlara verdikleri tepki şekilleri ve yaşanan olaylara yaklaşımları, yaşadıkları tükenmişlik düzeyinde etkili olmaktadır.⁴⁶ Bireyler fiziksel, zihinsel ve duygusal yönden birçok farklılık göstermekle birlikte, bu farklılıkların sonucunda, hayatları boyunca yaşadıkları olayları ve olguları farklı bakış açılarıyla yorumlamaktadırlar. Bu farklılıklar kişiliğin temelini oluşturmaktadır. Kişilik insanların dış çevreleriyle ilişkilerini etkileyerek; onların duygu, düşünce ve davranışlarına yön vermektedir. Bu bağlamda aşağıda kişilikle ilgili tükenmişlikle arasında ilişkilerine bakılan kişilik özelliklerine yer verilecektir.

1.3.1.5.1.Beş Büyük Faktör Kişilik Özellikleri

Literatürde kişiliğe dair en kabul görülen kişilik özellikleri ‘Beş Büyük Faktör (Big Five Factor)’ olup, bu beş boyut ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiler, örneklem olarak farklı meslek grupları üzerinde yapılan araştırmalarla test edilmeye çalışılmıştır. Beş faktör kişilik özellikleri “özellik yaklaşımına” dayanmaktadır ve kişiliğin ölçülmesinde bireylerin kendilerini ve diğerlerini tanımlamada kullandıkları “sıfatlardan” yararlanılmaktadır. Beş faktör kişilik özelliklerinin araştırmacılar tarafından benimsenmesinin ve kişilikle ilgili araştırmalarda yaygın bir şekilde kullanılmasının nedenleri olarak; bu özelliklerin boylamsal ve ampirik çalışmalara dayalı olması, ölçülen özelliklerin zamana karşı sürekliliğini koruması, bazı biyolojik temellerinin olması, farklı kültür ve gruplarda geçerliliğinin ortaya konması ve

⁴⁵Robert R. McCrae ve Paul T. Costa, "Reinterpreting the Myers-Briggs type indicator from the perspective of the five-factor model of personality", Journal of personality, Vol. 57, No.1, 1989, ss.17-40.

⁴⁶ Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, “Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi”, Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

psikometrik açıdan kullanımının ve değerlendirilmesinin kolay olması ifade edilmektedir.⁴⁷

Beş faktör kişilik özellikleri, dışadönüklük, nevrotiklik (duygusal dengesizlik), sorumluluk, deneyime açıklık ve uyumluluk alt boyutlarından oluşmaktadır. Dışadönüklük alt boyutu, enerjik, konuşkan, sıcakkanlı, heyecanlı ve coşkulu ve sosyal olma gibi özelliklerden oluşmaktadır. Dışadönüklük düzeyi yüksek bireyler insanlarla kolay ilişki kurabilen, insanlarla olmayı seven, işbirliğine yatkın, sempatik bireyler olarak değerlendirilmektedir. Dışadönüklük, sosyal beceri, girişimcilik ve konuşkanlık gibi özellikleri içermektedir. Dışadönükler aktif, sempatik, etkileyici ve baskın bireylerdir. Dışadönüklük düzeyi düşük olan, bir başka deyişle, içe dönük olan bireyler ise içine kapanık, sosyalleşmeyi sevmeyen, insanlara karşı mesafeli duran, sessiz kalmaya eğilimli, utangaç ve tutuk bireyler olarak değerlendirilmektedir.⁴⁸

Nevrotiklik alt boyutu, depresif ve hüzünlü olma, gerginlik, kaygılı olma, sıklıkla duygusal iniş çıkışlar yaşama, tedirginlik, huzursuzluk ve sabırsızlık gibi kişilik özelliklerini kapsamaktadır. Nevrotiklik boyutu duygusal dengesizlik olarak da adlandırılmaktadır. Nevrotiklik düzeyi yüksek bireyler endişeli, güvensiz, öfkeli, alıngan bireyler olarak değerlendirilmektedir. Nevrotiklik düzeyi düşük olan, yani duygusal dengesi yüksek olan bireylerin ise rahat, duygusal olarak dengeli, stresli durumlarda sakin kalabilen, kolay kolay öfkelenmeyen, kendine güvenleri yüksek ve olumlu duygular yaşamaya eğilimli bireyler olduğu belirtilmektedir.⁴⁹

Sorumluluk alt boyutu, disiplinli olma, görev bilinci, sorumluluk sahibi olma, düzenlilik, özenli ve dikkatli olma gibi özelliklerden oluşmaktadır. Sorumluluk düzeyi yüksek bireyler, başarılı olmaya eğilimli, azimli, planlı ve hareket etmeden önce düşünen bireyler olarak değerlendirilmektedir. Sorumluluk düzeyi düşük bireyler ise

⁴⁷Paul T. Costa ve Robert R. McCrae, "Four ways five factors are basic", Personality and individual differences, Vol.13, No.6, 1992, ss.653-665.

⁴⁸Veronica Benet-Martinez ve Oliver P. John, "Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait-multimethod analyses of the Big Five in Spanish and English", Journal of personality and social psychology, Vol.75, No.3, 1998, ss.729-750.

⁴⁹Paul T. Costa Jr ve Robert R. McCrae, "Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the Revised NEO Personality Inventory", Journal of personality assessment, Vol.64, No.1, 1995, ss.21-50.

dağınık, disiplinsiz, tembelliğe meyilli, görev bilincinden uzak bireyler olarak değerlendirilmektedir.⁵⁰

Deneyime açıklık alt boyutu, ilgili olma, meraklılık, yeniliklere açık olma, bağımsızlık, yaratıcılık, değişime açık olma gibi kişilik özelliklerinden oluşmaktadır. Deneyime açıklık düzeyi yüksek olan bireyler, yeni fikirler üretmekten, hoşlanan, maceracı, sanata karşı ilgili, üretken bireyler olarak değerlendirilmektedir. Deneyime açıklık düzeyi düşük olan bireyler ise tutucu, geleneksel, sabit fikirli ve yeniliklere kapalı bireyler olarak tanımlanmaktadır.⁵¹

Modele ilişkin son boyut ise uyumluluk olarak adlandırılmaktadır. Bu boyutu oluşturan kişilik özellikleri olarak ise yardımseverlik, bağışlayıcılık, nazik, hoşgörölü, saygılı ve esneklik gibi özellikler sıralanabilir.⁵² Uyumluluk düzeyi yüksek olan bireyler diğer insanları seven, verici ve merhametli bireyler olarak değerlendirilmektedir. Uyumluluk düzeyi düşük olan bireyler ise kindar, kibirli, inatçı, rekabetçi, geçimsiz, uzlaşması zor bireyler olarak değerlendirilmektedir.⁵³

Yapılan araştırmalar, nevrozizm ve içedönüklük kişilik özelliklerinin, tükenmişlik ile pozitif olarak ilişkili olduğunu göstermektedir. ⁵⁴ Nörvatik bireyler daha çok negatif

⁵⁰ Paul T. Costa Jr ve Robert R. McCrae, "Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the Revised NEO Personality Inventory", Journal of personality assessment, Vol.64, No.1, 1995, ss.21-50.

⁵¹ Veronica Benet-Martinez ve Oliver P. John, "Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait-multimethod analyses of the Big Five in Spanish and English", Journal of personality and social psychology, Vol.75, No.3, 1998, ss.729-750; Paul T. Costa Jr ve Robert R. McCrae, "Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the Revised NEO Personality Inventory", Journal of personality assessment, Vol.64, No.1, 1995, ss.21-50.

⁵²Hasan Bacanlı, Tahsin İlhan ve Sevda Aslan, "Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (Sdkt)", Journal of Turkish Educational Sciences, Vol. 7, No.2, 2009.

⁵³ Hasan Bacanlı, Tahsin İlhan ve Sevda Aslan, "Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (Sdkt)", Journal of Turkish Educational Sciences, Vol. 7, No.2, 2009; Paul T. Costa Jr ve Robert R. McCrae, "Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the Revised NEO Personality Inventory", Journal of personality assessment, Vol.64, No.1, 1995, ss.21-50.

⁵⁴Francisco Javier Cano-García, Eva María Padilla-Muñoz ve Miguel Ángel Carrasco-Ortiz. "Personality and contextual variables in teacher burnout." Personality and Individual differences 38.4 (2005): 929-940; David Fontana ve Reda Abouserie, "Stress levels, gender and personality factors in teachers", British Journal of Educational Psychology, Vol.63., No.2, 1993, ss.261-270; Lane B. Mills ve E. Scott Huebner, "A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and

duygu taşımaları, duygusal olarak dengesiz olmaları ve stresle karşılaştıklarında verdikleri tepkiler nedeniyle tükenmişliğe ve diğer psikolojik rahatsızlıklara karşı daha savunmasızlardır.⁵⁵ İç dönük bireylerde ise pasif kalmaları, sosyalleşme konusunda istekli olmaları ve pozitif duygu durumlarına daha az yatkın olmaları gibi özellikleriyle tükenmişlik yaşama ihtimalleri daha yüksektir.⁵⁶

1.3.1.5.2.Denetim Odağı

Kişilikle ilgili başka bir özellik olarak ele alınan denetim odağı sayısız araştırmaya konu olmuş ve çok sayıda kişilik değişkeniyle ya da davranışla ilişkisi incelenmiştir.⁵⁷ Rotter'a göre denetim odağı inancı bireylerin geçmişlerindeki pekiştirici yaşantılarına dayalı olarak davranışlarının sonuçlarını kendi kontrollerine veya kendi dışlarındaki odakların (örn; şans, kader, Tanrı ve benzeri) kontrollerine bağlamaları sonucu oluşan bir özelliktir.⁵⁸ Bazı bireyler, iç-dış denetim odağı inancı boyutunun uç noktalarında bazıları da ortalarında yer alabilmektedirler.⁵⁹

İnsanlar ödül ve cezalar biçiminde kendilerine olanların sorumluluğunu kendilerine ya da şans, kader, kısmet gibi kendileri dışındaki güçlere yüklemek eğiliminde olabilirler. Ödül ve cezaları denetleyen gücün kaynağını birey kendi içinde ya da dışında algılayabilir. Rotter bu gücün kaynaklandığı yere “denetim odağı” adını vermektedir.⁶⁰

Denetim odağı algısı nedensellik belirtme ve sorumluluk yükleme ile ilgili görülmektedir. İçten denetimliler yaptıkları işin beceriye dayalı yönlerini

burnout among school psychology practitioners", Journal of school psychology, Vol.36, No.1, 1998, ss.103-120.

⁵⁵David Watson, Lee A. Clark ve Allan R. Harkness, "Structures of personality and their relevance to psychopathology", Journal of abnormal psychology, Vol.103, No.1, 1994.

⁵⁶Jayne Griffith, Andrew Steptoe ve Mark Cropley, "An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers", British Journal of Educational Psychology, Vol.69, No.4, 1999, ss.517-531.

⁵⁷İhsan Dağ, "Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği (RİDKOÖ)'nin üniversite öğrencileri için güvenilirliği ve geçerliği", Psikoloji Dergisi, Vol.7, No.26, 1991, ss.10-16.

⁵⁸Julian B. Rotter, "Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement", Psychological monographs: General and applied, Vol. 80, No.1, 1966.

⁵⁹İhsan Dağ, "Kontrol odağı, öğrenilmiş güçlülük ve psikopatoloji ilişkileri", Psikoloji Dergisi, Vol.7, No.27, 1992, ss.1-9.

⁶⁰Julian B. Rotter, "Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement", Psychological monographs: General and applied, Vol. 80, No.1, 1966.

vurgulayarak, başarılarını kendi davranışlarına bağlamaktadırlar. Dıştan denetimlilerse şansı ya da koşulları davranışın sonucunun özellikle de başarısızlığın sebebi olarak algılamaktadırlar. İçten denetimliler başarısızlıklarında ya da ortaya çıkan kazalarda çalışmalar sırasındaki dikkat dağıtıcı uyaranları suçlamak yerine, bireysel sorumlulukta aramaya daha çok eğilimli görülmektedirler.⁶¹

Denetim odağı ile tükenmişlik arasındaki ilişki çeşitli araştırmacılar tarafından ele alınmıştır.⁶² Denetim odağı ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya çalışan araştırmalar dış denetim odağı yüksek olanların daha fazla tükenmişlik gösterdiklerini bildirmektedirler.⁶³

1.3.1.5.3. A Tipi ve B Tipi Kişilik

A tipi ve B tipi kişilik ilk defa Meyer Friedman ve Rosenman tarafından keşfedilmiştir. A tipi davranış biçimine sahip bireyler aşırı rekabetçi, kendisini işine adanmış ve zamana oldukça duyarlıdır. Bu bireyler agresif, sabırsız ve işlerine çok düşkün olduğu gibi, mümkün olan en kısa sürede ve mümkün olan en fazla başarıyı göstermek istemektedirler. Yaşadıkları zaman kısıtından hoşlanır ve aceleci tavır içerisinde kendilerini daima bir şeyler yapmak zorunda hissederler.⁶⁴ Tatilde bile hareketsizliği sevmeyen, yavaş hareket eden insanlara kızan, oldukça yoğun çalışan ve iş

⁶¹ Ali Dönmez, "Denetim odağı: Temel araştırma alanları", Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi , Vol.18, No.1-2, 1986, ss.259-280.

⁶²Thomas C. McIntyre, "The relationship between locus of control and teacher burnout", British Journal of Educational Psychology, Vol.54, No.2, 1984, ss.235-238.

⁶³ Thomas C. McIntyre, "The relationship between locus of control and teacher burnout", British Journal of Educational Psychology, Vol.54, No.2, 1984, ss.235-238.; Pamela J. Mazur ve Mervin D. Lynch, "Differential impact of administrative, organizational, and personality factors on teacher burnout", Teaching and teacher education, Vol.5, No.4, 1989, ss.337-353 ; Gerald D. Nunn ve Susan J. Nunn, "Locus of control and school performance: Some implications for teachers", Education, Vol.113, No.4, 1993, ss.636-641.

⁶⁴Tufan Aytaç, "Eğitim ve Yönetimde Yeni Yaklaşımlar Zaman Yönetimi", Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim Dergisi, 2002.

arkadaşlarından da aynı şeyi bekleyen bireylerdir. Kendini genelde başka insanlara göre daha enerjik hissederler ve beklemeye tahammüleri çok azdır.⁶⁵

B tipi davranış biçimine sahip bireylerse, A tipindeki bireylerin aksine çok rekabetçi olmayan, işe kendilerini adanma seviyeleri az olan ve zaman kavramına daha hassas yaklaşan kişilerdir. Bu tür insanlar zamanla çatışma daha az yaşamakta ve yaşama karşı daha rahat bir tutum takınmaktadırlar.⁶⁶ Bu kişiler zamanla yarışa girmeden, iş dışı etkinliklere daha çok zaman ayırırlar. B tipi kişilikteki bireyler insanlar katı kuralları sevmeyen, esnek, başarılı olmak için aşırı hırslı olmayan kişilerdir. Bu kişilikteki bireyleri çok kolay sinirlenmek ve tedirgin etmek mümkün değildir. İşlerinde katı değil de esnek olmaları onlarda suçluluk yaratmadığı gibi, sakin ve düzenli çalışarak, çevrelerinden ve kendilerinden emin olan kişilerdir.⁶⁷

Gmelch ve Gates kişilikle ilgili yaptıkları bir çalışmada A ve B Tipi Kişilik yapısını incelemiş, A tipi kişilik ile tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenmişlik için anlamlı ve pozitif ilişkisi ortaya çıkmıştır.⁶⁸

1.3.1.5.4. Güçlü Kişilik

‘Güçlü Kişilik’ (Hardy Personality) olarak ifade edilen kişilik özellikleri Kobasa tarafından 1979’da, kişilerin hedefleri ve yaşadığı problemleri farklı ve aktif bir şekilde ele alışını anlatmak için kullanmasıyla ortaya çıkmıştır. Bu kişilik yapısını, bağlılık, kontrol ve meydan okuma(challenge) şeklinde üç alt değişkenle tanımlamaktadır. Bağlılık kişinin hayata dair katılımını, kontrol kişinin olaylar üzerinde farkında olduğu etkisini ve meydana okuma ise değişime uyma, değişim isteme

⁶⁵ Salih Güney, “Davranış Bilimleri”, Nobel Yayınları, 2000, Ankara.

⁶⁶Walter H. Gmelch ve Gordon Gates, "The impact of personal, professional and organizational characteristics on administrator burnout", Journal of Educational Administration, Vol.36, No.2, 1998, ss.146-159.

anlamındadır. Kobassa'ya göre güçlü kişilik özellikleri stresin negatif etkilerini azaltmaktadır. Bu azaltma ise, karşılaşılan zorluklara daha pozitif bakabilme ve zorluklarla baş etmede daha spesifik yöntemler uygulayabilme şeklinde gerçekleşmektedir.⁶⁹ Güçlü kişilikteki bireyler karşılaşılan zorlukları onları güçlendiren şeyler olarak algılayarak ve sağlıklı düşünerek atlattmaktadır. Güçlü kişilik özellikleriyle tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar olup, bu kişilik özelliklerinin tükenmişliği azaltıcı etkisi olduğu söylenmektedir.

1.3.1.5.5. D Tipi Kişilik

Sağlık literatüründe son zamanlarda dikkatlerin yöneltildiği kişilik özelliklerinden biri 'Sıkıntılı(distressed)' ya da 'D Tipi Kişilik' olmaktadır. D Tipi kişilik negatif duygusallık ve sosyal tutukluk özellikleri göstermektedir.⁷⁰

Yüksek düzeyde negatif duygusallık taşıyan bireyler stres duyma, anksiyete, kötümserlik, endişe etme gibi özelliklere yatkın olup, bu kişiler aynı zamanda kendilerini, dünyayı, diğerlerini ve geleceği de negatif görmektedir.⁷¹ Sosyal tutukluk göstermeleri de onları gergin, insanlarla kurdukları ilişki bağları düşük ve diğer kişilerle girdikleri sosyal ortamlarda rahatsız hissetmeye itmektir.⁷²

Negatif duygusallık ve sosyal tutukluk özelliklerini yüksek taşıyan, negatif duygular taşıyan ve bunlarla baş edemeyen bireyler D Tipi Kişilik grubu içine girmektedir.⁷³ D Tipi kişilikteki bireylerin kronik strese, duygusal ve sosyal zorluklara daha fazla savunmasız olduğu kanıtlanmış olup, depresyon belirtileri, sinirlilik, az sosyal destek,

⁶⁹Suzanne C. Kobasa, "Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness", Journal of personality and social psychology, Vol.37, No.1, 1979.

⁷⁰Johan Denollet, "Clinical events in coronary patients who report low distress: adverse effect of repressive coping", Health Psychology, Vol. 27, No.3, 2008.

⁷¹Randy J. Larsen ve Timothy Ketelaar, "Personality and susceptibility to positive and negative emotional states", Journal of personality and social psychology, Vol. 61, No.1, 1991, ss.132 - 140.

⁷²Wilco HM Emons, Rob R. Meijer ve Johan Denollet, "Negative affectivity and social inhibition in cardiovascular disease: evaluating type-D personality and its assessment using item response theory", Journal of psychosomatic research, Vol. 63, No.1, 2007, ss.27-39.

⁷³ Nina Kupper ve Johan Denolle, "Type D personality as a prognostic factor in heart disease: assessment and mediating mechanisms", Journal of personality assessment, Vol. 89, No.3, 2007, ss.265-276.

düşük özgüven gibi belirtileri daha çok gösterdikleri görülmektedir.⁷⁴

1.3.1.6. Sosyal Destek

Tükenmişlik sendromunu etkileyen bireysel ve sosyal faktörler arasında en önem taşıyan faktörlerden birinin sosyal destek olduğu görülmektedir.⁷⁵ Sosyal destek, genellikle stres altındaki ya da güç durumdaki bireye yakından bağlı olduğu eş, aile, arkadaşlar tarafından sağlanan maddi- manevi yardım olarak kabul edilmiştir. 1970'lerin ortalarından itibaren, yaşanan stresle baş etme kaynağı olarak sosyal desteğin rolü büyük ilgi görmüştür. Sosyal destek kuramlarında genel olarak sosyal desteğin yaşam boyu gerekli olduğu, ait olma duygusunu yaratan kişiler arası ilişkileri de kapsadığı ve olumlu yönde bir etkileşim olduğu kabul edilmektedir. Diğer taraftan sosyal desteklerin sevgi, şefkat, yeterlik, benlik saygısı, bir gruba ait olma gibi sosyal gereksinimleri karşılayarak fizik ve ruh sağlığını olumlu bir biçimde etkilediği düşünülmektedir.⁷⁶

Bireyin aile yaşamının doyurucu olması, işte arkadaşları ve özel hayatındaki dostları ile sorunlarını paylaşarak yaşadığı stres ve sorunların çözümüne yönelik paylaşımda bulunmanın tükenmişliği azaltmada etkili olduğu da bulunmuştur.⁷⁷ Buick ve Thomas yaptıkları bir çalışmada, orta kademeli otel yöneticilerini incelemişler ve çalışmanın sonuçlarında aile ve iş arkadaşlarından destek görmeyenlerin daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür.⁷⁸

⁷⁴ Pedersen, S. S. Ve J. Denollet, "Is Type D personality here to stay?", Psychology & Health. Vol.21, No.4, 2006.

⁷⁵ Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout", Academy of management review, Vol.18, No.4, 1993, ss.621-656.

⁷⁶ Sorias, "Sosyal destek kavramı", Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Vol.27, No.1, 1988, ss.353-357.

⁷⁷ Alev Torun, "Stres ve tükenmişlik", Endüstri ve örgüt psikolojisinde. Suna Tevrtiz (ed). Türk Psikologlar Dernegi Yayınları, Ankara, 1996, ss.43-53.

⁷⁸ Ian Buick ve Mahesh Thomas, "Why do middle managers in hotels burn out?", International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol.13, No.6, 2001, ss.304-309.

Sosyal desteği, Richman, Rosenfeld ve Bowen⁷⁹ destek sağlayanla bu destek sayesinde kendini iyi hisseden arasındaki iletişim; Pearson⁸⁰ bireyin bir kişi veya grup tarafından kabul edilmesi; Caplan⁸¹ ise kişiler arası ilişkilerin dőzeyini belirleyen etkileşimler ağı olarak tanımlamaktadırlar. Sosyal destek, House tarafından ise 1981’de insanların karşılaştıkları stresle baş etmelerine yardımcı olan bir kaynak olarak tanımlanmıştır. Destekleyici arkadaşlıklara sahip bireylerin stres karşısında baş ederken diğer insanlara onlardan yardım geleceği yőnőnde gővendikleri ve böylelikle stres karşısında fiziksel ya da psikolojik sorunlar yaşamadıkları bulunmuştur. Sosyal destek görmeyen bireylerin ise, stresin olumsuz etkilerine savunmasız oldukları gőrőlmőřtőr.⁸²

Yukarıda verilen sosyal destek tanımları ışığında sosyal destek, bireylerin diğer bireylerle kurdukları etkileşim aracılığıyla karşılaştıkları problemler karşısında cőzőm őretebilmeleri olarak açıklanabilmektedir. őretilen cőzőmlerin őrgőtteki amaca ya da yaşanılan problemin cőzőmőne hizmet edebilmesi ise desteğin doğru kaynaktan sağlanmasına bağlı olduğu belirtilmektedir.⁸³

Sosyal destek kaynakları, bireye destek sağlayan kişi veya kuruluşlardır. Bu cėereve de aile, arkadaş, yönetici, komşu, őęretmen, danışman, amir, ideolojik, dinsel veya etnik gruplar ile bireyin içinde yaşadığı toplum o bireyin sosyal destek kaynaklarını oluşturmaktadır.⁸⁴ Yapılan makalelere bakıldığında en cők araştırılan sosyal destek

⁷⁹Jack M. Richman, Lawrence B. Rosenfeld ve Gary L. Bowen, "Social support for adolescents at risk of school failure", Social work, Vol.43, No.4, 1998, ss.309-323.

⁸⁰Judith E. Pearson, "The definition and measurement of social support", Journal of Counseling & Development, Vol.64, No.6, 1986, ss.390-395.

⁸¹Gerald Caplan, "Support systems and community mental health: Lectures on concept development", Behavioral Publications, 1974.

⁸²Daniel W. Russell, Elizabeth Altmaier ve Dawn Van Velzen, "Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers", Journal of applied psychology, Vol.72, No.2, 1987, ss.269.

⁸³John F. Finch, "The factor structure of received social support: Dimensionality and the prediction of depression and life satisfaction", Journal of Social and Clinical Psychology, Vol.16, No.3, 1997, ss.323-342; John Jung ve John Jung, "The relationship of daily hassles, social support, and coping to depression in black and white students", The Journal of general psychology, Vol.116, No.4, 1989, ss.407-417.

⁸⁴Susanne E. Dunn, "Social support and adjustment in gifted adolescents", Journal of Educational Psychology, Vol.79, No.4, 1987, ss.467; İbrahim Yıldırım, "Algılanan sosyal destek ölçeğinin geliştirilmesi, gővenirlięi ve geçerliği", Hacettepe őniversitesi Eğitim Fakőltesi Dergisi, Vol.13, No.13,1997.

kaynaklarının ise aile, arkadaş, iş arkadaşı ve yöneticiler olduğu görülmektedir. Destek kaynaklarının bu derece çeşitlilik göstermesi, hangi destek kaynağının hangi destek türlerinde etkili ve verimli olabileceği sorusunu da beraberinde getirmektedir. Çünkü sosyal destek kaynaklarının çokluğu gibi sosyal destek türleri de çok fazladır. Birçok araştırmacı sosyal desteğin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu konusunda hemfikir olmakla birlikte, sosyal destek türleri de araştırmacıdan araştırmacıya değişiklik göstermektedir.

Sosyal destek türlerinden en kabul edilen ve en çok araştırma konusu edilen House'ın 1981 yılında yaptığı çalışma ile sosyal desteği dört türe ayırdığı halidir.⁸⁵ Bu destek türleri: duygusal destek, bilgisel destek, değerlendirici destek ve araçsal destektir. Kısaca açıklanacak olursa; duygusal destek, değer verme, güven, sevgi, saygı, empati desteklerinden; bilgisel destek, bilgi, öneri, anlaşılamayan problemleri açıklama, öğrenme sürecinde akademik yardım sağlama desteklerinden; değerlendirici destek, bireyin öğrenme sürecinde sergilemiş olduğu performans düzeyi ile ilgili geri bildirim sunma desteklerinden; araçsal destek, para, zaman, materyal sağlama desteklerinden oluşmaktadır.

House'un yaptığı bu ayrım dışında, Cobb, sosyal desteği bireyin ilgilenildiğini, sevildiğini sayıldığını ve karşılıklı bağılılıklardan oluşan bir sosyal ilişki ağının üyesi olduğunu hissetmesini sağlayan bilgi olarak tanımlamasından hareketle sosyal desteğin türlerini duygusal, saygı duyma ve sosyal ilişkiler olarak ayırmaktadır.⁸⁶ Kahn and Antonucci 1980 yılında yaptıkları çalışmada sosyal destek türlerini onaylama ve yardım etme şeklinde sınıflandırmıştır.⁸⁷ Tüm bu bilgilerden de görülmektedir ki, sosyal desteğin tanımları ve türleri arasında yüksek düzeyde çakışmalar vardır ve bu da sosyal destek çalışmalarını incelemeyi zorlaştırmaktadır. Sosyal desteğin araştırıldığı her araştırmayı o araştırmada çizilen sınırlar çerevesinde

⁸⁵James S. House, Work stress and social support, 1981.

⁸⁶Sidney Cobb, "Social support as a moderator of life stress", Psychosomatic medicine, Vol.38, No.5, 1976, ss.300-314.

⁸⁷Robert L. Kahn ve Toni C. Antonucci, "Convoys over the life course: Attachment, roles, and social support", Life-span development and behavior, 1980, ss.254-286.

değerlendirmek en sağlıklı olacaktır.

Sosyal destek türlerinden daha önce bahsedildiği gibi en çok kabul edileni House tarafından yapılan dörtlü ayrım olmakla birlikte, bu tezde incelenen makalelerde yer alan bir başka ayrıma daha yer verilecektir. Bazı araştırmacılar House tarafından da kabul edilen duygusal desteğin içeriğinin pozitif, negatif ve işle ilgisi olmayan alt boyutlarına ayrıldığını ifade etmektedir.⁸⁸ Bu bağlamda pozitif içerikli iletişimin, işin olumlu yönlerine odaklandığı, negatifte ise işin stresli yönlerinin konuşulduğu belirtilmektedir. İşle alakalı olmayan iletişimde ise kişilerin iş dışı aile gibi meselelerin konuşulması durumunda ortaya çıktığı belirtilmektedir.⁸⁹

1.3.2.İş ve Örgütle İlgili Faktörler

Tükenmişlik, kişilerin çalışma ortamından kaynaklı yaşadığı stresin bir sonucudur. Literatür incelendiğinde tükenmişliğin kaynakları çoğunlukla bireysel ve çevresel faktörlerin tamamı gibi gözükmekte ve bu şekilde araştırılmaktadır ancak birçok çalışmada çevresel faktörlerin, özellikle de çalışma ortamından kaynaklananların, bireysel değişkenlerinden çok daha fazla tükenmişliğe etki ettiği bulunmuştur.⁹⁰ Yapılan çalışmalarda, hizmet verilen kişi ya da iş arkadaşı gibi insanlarla sürekli iletişim kurmak, hizmet verilen kişilerle yaşanan problemler, fazla iş yükü, şirketteki rol belirsizliği gibi birçok örgütsel faktörle tükenmişliğin yüksek oranlarda ilişkili olduğu tespit edilmiştir.⁹¹

⁸⁸Terry A. Beehr, Lynda A. King ve Daniel W. King, "Social support and occupational stress: Talking to supervisors", Journal of Vocational Behavior, Vol.36, No.1, 1990, ss.61-81; Kristofer J. Fenlason ve Terry A. Beehr, "Social support and occupational stress: Effects of talking to others", Journal of organizational behavior, Vol.15, No.2, 1994, ss.157-175.

⁸⁹Vicki S. Helgeson, "Group support interventions for women with breast cancer: who benefits from what?", Health psychology, Vol.19, No.2, 2000, ss.107.

⁹⁰Ronald J. Burke, Jon Shearer ve Gene Deszca, "Burnout among men and women in police work: An examination of the Cherniss model", Journal of Health and Human Resources Administration, 1984, ss.162-188; Robert T. Golembiewsk ve Michael Scicchitano, "Testing for demographic covariates: Three sources of data rejecting robust and regular association", International Journal of Public Administration, 1983, ss.435-447.

⁹¹Norman J. Lewiston, Judy Conley Ve J. O. A. N. N. Blessing-Moore, "Measurement of hypothetical burnout in cystic fibrosis caregivers", Acta Paediatrica, Vol.70, No.6, 1981, ss.935-939; Kathryn P. Meadow, "Burnout in professionals working with deaf children", American Annals of the Deaf, Vol.156, No.1, 1981, ss.13-22; Christina Maslach ve Ayala Pines, "The burn-out syndrome in the day care setting", Child care quarterly, Vol. 6, No.2, 1977, ss.100-113.

Yapılan çalışmalar göstermektedir ki işin kendisine ait özellikler, yani işin bağlamı da işle ilgili stresi ve tükenmişliği etkilemektedir. İşe ait özellikler, çalışma saatleri, iş arkadaşları, psikolojik çevre gibi birçok faktör olabilir; ama örgütsel stres faktörlerinden en önemli olanının müşteri ya da hizmet edilen kişilerle olan ilişkinin bağlamı olduğu görülmektedir.⁹² Yapılan işin kendisi, hizmet verilen kişilerle sık ve yoğun bir iletişim gerektiriyorsa, bunların az olduğu bir işe göre yaşanan tükenmişlik seviyesi de artacaktır. Örneğin, insanlarla kurulan ilişkilerin çok ve yoğun olduğu görevlere sahip satış ya da pazarlama yöneticileri ile bireyler arası ilişkilerin sayı ve yoğunluk olarak daha düşük olduğu bir ortamda görev yapan üretim yöneticilerinin tükenmişlik seviyesi aynı olmayacaktır. Benzer şekilde müşterilerle çok daha fazla sayıda etkileşime giren satış departmanı çalışanlarının da, aynı firmada çalışan ar-ge departmanında çalışan uzmanlara göre tükenmişlik dereceleri daha fazla olacaktır.⁹³

İşe ait özellikler tükenmişliğin alt boyutları ile ayrı ayrı değerlendirildiğinde farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Tükenmişliğin en önemli alt boyutu olarak görülen duygusal tükenme boyutu, iş yüküyle direk olarak ilişkilidir. ⁹⁴ Yani duygusal tükenmişliğe sebep olan temel etkenlerden biri şirketin çalışanlar üzerindeki taleplerinin çok olmasıdır. Örneğin, niceliksel iş fazlalığı, duygusal tükenmenin önemli bir belirleyicisidir. Verilen fazla sayıdaki işi yetersiz çalışma saati içerisinde bitirmeye ve yüksek performans göstermeye çalışan bireyler maruz kaldıkları stresle duygusal kaynaklarını tüketecek ve duygusal tükenme yaşamaya başlayacaktır. Aynı şekilde iş yerindeki kişilerarası etkileşimlerin nitel ve nicel talepleri, duygusal tükenme düzeylerini etkileyebilir.⁹⁵ Yüz yüze ve uzun süren, yani yoğun ve duygusal etkileşimler içeren etkileşimler yaşayan bireyin duygusal tükenme yaşama olasılığı

⁹² Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi", Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

⁹³ Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout", Academy of management review, Vol.18, No.4, 1993, ss.621-656.

⁹⁴ Arie Shirom, "Burnout in work organizations", Wiley, New York, 1989.

⁹⁵ Susan E. Jackson, Richard L. Schwab ve Randall S. Schuler, "Toward an understanding of the burnout phenomenon," Journal of applied psychology, Vol.71, No.4, 1986, ss.630.

daha yüksektir.⁹⁶ Müşterilerin daha rutin sorunlarıyla uğraşan ya da insanlarla daha az yüz yüze temas halinde olan çalışanların daha az duygusal tükenme yaşadığı görülmektedir.⁹⁷ Bu iki uç durum dışında, günlük olarak sayıca çok müşteri ile; ama rutin problemleriyle ilgilenen çalışanlarda orta düzeyde duygusal tükenme yaşanabilmektedir. Bazı bireylerin müşterileriyle kurdukları iletişim ego seviyesini arttırıcı, ödüllendirici ve keyifli de olabilmektedir ve tam tersi bir etki yaratmaktadır.⁹⁸ Görüldüğü üzere, ilgilenilen müşterilerin talepleri veya kişiler arası temasın niteliği duygusal tükenme sürecinde birincil faktör olarak yer almaktadır. Bu nedenle insan ilişkilerinin yoğun olarak bulunduğu ve gerginliğe neden olabilecek herhangi bir meslek grubunda çalışan bireyler, tükenmişlik yaşamaya açıktır.⁹⁹

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma alt boyutu genellikle işin kendisinin ve iş çevresinin bürokratik, katı veya hiyerarşik olarak algılanması durumlarında ortaya çıkmaktadır.¹⁰⁰ Duyarsızlaşma, organizasyona karşı iş arkadaşı, müşteri, astları gibi kim olduğu fark etmeksizin gösterilen alaycı ve duygusuz davranışlar olarak ortaya çıkmaktadır ve bunların seviyesi cezalandırma üzerine kurulu katı örgüt ortamlarında artmaktadır.¹⁰¹ Çalışan bir kişi çevresel koşulları, rastgele veya kontrol edilemez olarak algılsa, ortaya çıkan çaresizlik veya belirsizlik hissiyle baş edebilmek için, iş arkadaşları, müşteriler ve / veya organizasyonla olan ilişkilerini mekanize edecek veya kişiselleştirilemeyecektir.¹⁰²

Tükenmişlik sendromunun üçüncü alt boyutu olan kişisel başarıda azalma ise, kişinin takdir edilmediğini, verimli çalışmadığını ya da performansının düşük olduğunu

⁹⁶Christina Maslach, "Burnout: The cost of caring", Prentice-Hall, New York, 1982.

⁹⁷Christina Maslach, "The client role in staff burn-out", Journal of social issues, Vol. 34, No.4, 1978, ss.111-124.

⁹⁸Michael P. Leiter ve Christina Maslach, "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment", Journal of organizational behavior, Vol.9, No.4, 1988, ss.297-308.

⁹⁹Susan E. Jackson ve Randall S. Schuler, "Preventing employee burnout", Personne, Vol.60, No.2, 1983, ss.58-68.

¹⁰⁰Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout", Academy of management review, Vol.18, No.4, 1993, ss.621-656.

¹⁰¹Susan E. Jackson, Richard L. Schwab ve Randall S. Schuler, "Toward an understanding of the burnout phenomenon," Journal of applied psychology, Vol.71, No.4, 1986, ss.630.

¹⁰²Cynthia L. Cordes, Thomas W. Dougherty ve Michael Blum, "Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models", Journal of Organizational Behavior, 1997, ss.685-701.

düşünmeye başlamasıyla artmaktadır.¹⁰³ Öz-yeterlilik algısı, kişisel başarı bileşeninin temelidir.¹⁰⁴ İş yerinde kişinin öz yeterlilik algısını düşürecek en önemli faktör, ödüllerin olmamasıdır.¹⁰⁵ Bir diğeri de örgütün çalışandan normalin üstünde olan beklentisinin, kısıtlı kaynaklar ve zamanda çalışan tarafından karşılanamaması kişisel başarının azalması duygusuna katkıda bulunabilmektedir.¹⁰⁶

Tükenmişlik sendromuna sebep olan örgüt kaynaklı sebeplerden bir diğeri rol çatışmasıdır. Kişinin bulunduğu statüden gelen görev ve sahip olduğu hakların kullanımı ve kurulan karşılıklı ilişkiler kalıbı rol olarak ifade edilmektedir.¹⁰⁷ Bireyden beklenen, kişinin kendi algıladığı ve aslında gerçekleştirdiği roller arasında yaşanan uyumsuzluklar, bu rollere dair var olan belirsizlikler, bireyden beklenen rolün gerektirdikleri ile bireyin gerçekte sahip olduğu yetenek ve motivasyon arasında fark olması tükenmeyi artıran bir rol oynamaktadır.¹⁰⁸ Bireylerin bulundukları rollere dair yaşadıkları stresler az ve orta düzeyde, yani bireyin baş edebildiği düzeylerde olduğu sürece pozitif olarak etkili olmakta ve kişinin yaratıcılık, üretkenlik gibi seviyelerini yükseltmektedir. Ancak kişi, bu stres kaynaklarıyla baş edemediği noktaya geldiğinde tükenmişlik sendromu yaşanmaya başlamaktadır.¹⁰⁹

Literatürde yer bulmuş, aslında bireysel değişken olarak kabul edilen ancak iş yerindeki ise iş arkadaşları ve yöneticilerden geldiğinde örgütsel olarak da kabul edilen bir başka değişken sosyal destektir. İş arkadaşları ve amirlerinden sosyal anlamda

¹⁰³Susan E. Jackson, Jon A. Turner ve Arthur P. Brief, "Correlates of burnout among public service lawyers", Journal of Organizational Behavior, Vol.8, No.4, 1987, ss.339-349.

¹⁰⁴Raymond T. Lee ve Blake E. Ashforth, "On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout", Journal of applied psychology, Vol. 75, No.6, 1990, ss.743-747.

¹⁰⁵ Christina Maslach, "Burnout: The cost of caring", Prentice-Hall, New York, 1982.

¹⁰⁶Gregory B. Stevens ve Patrick O'Neill, "Expectation and burnout in the developmental disabilities field", American Journal of Community Psychology, Vol.11 No.6, 1983, ss.615-627.

¹⁰⁷ Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi", Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

¹⁰⁸Hyun Jeong Kim, Kang Hyun Shin ve W. Terry Umbreit, "Hotel job burnout: The role of personality characteristics", International Journal of Hospitality Management, Vol. 26, No.2, 2007, ss.421-434; Christina Maslach, "Job burnout: New directions in research and intervention", Current directions in psychological science, Vol.12, No.5, 2003, ss.189-192.

¹⁰⁹Jagdeep Singh, Jerry R. Goolsby ve Gary K. Rhoads, "Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives", Journal of Marketing Research, 1994, ss.558-569.

destek gören ve iletişim kurabilen bireylerin tükenmişlik seviyelerinin çok daha düşük olduğu bulunmuştur.¹¹⁰ Leiter ve Maslach gerçekleştirdikleri çalışmada, örgüt ortamında kişilerarası ilişkilerden kaynaklı, rol çatışması yaşayan ve yöneticileriyle negatif ilişkiler içerisinde olan kişilerin, tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu daha fazla deneyimledikleri gözlemlenmiştir. Öte yandan çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerin niteliği ve onlardan görülen destek ise tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme alt boyutlarıyla negatif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur.¹¹¹

Çalışılan işteki geçen süre tükenmişlik düzeyini etkileyen örgütsel başka bir değişkendir. Yapılmış araştırmalar, işteki deneyim süresi bir ve beş yıl arası olan kişilerin, bir yıldan az ve beş yıldan uzun süre olan kişilere göre daha fazla düzeyde tükenmişlik sendromu yaşadığını göstermektedir.¹¹²

Literatürde yer alan fakat çok fazla sayıda araştırmanın olmadığı bir diğer örgütsel faktör kariyer hayatı boyunca yaşadığı ilerlemeler ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkidir. Cordes ve Dougherty kişilerin icra ettikleri mesleklerinde kariyer basamaklarını çıktıkça daha az tükenme yaşayacağını söylemektedir.¹¹³ Bu iddiayı destekleyen bir başka çalışma Budak ve Sürgevil'in üniversitede akademisyenler ile yaptığı çalışmadır. Akademik unvan sıralamasında araştırma görevlisi, öğretim görevlisi, araştırma görevlisi doktor, yardımcı doçent doktor, doçent ve profesörler arasında yapılan çalışmada, tükenmişliğe dair her boyutun en düşük yaşandığı grubun kariyerin en üst basamağındaki doçent ve profesörler olduğu görülmüştür.¹¹⁴

¹¹⁰Monica Martinussen, A. M. Richardsen ve Ronald J. Burke, "Job demands, job resources, and burnout among police officers", *Journal of Criminal Justice*, Vol.35, No.3, 2007, ss. 239-249.

¹¹¹ Michael P. Leiter ve Christina Maslach, "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment", *Journal of organizational behavior*, Vol.9, No.4, 1988, ss.297-308.

¹¹² Alev Torun, "Stres ve tükenmişlik", *Endüstri ve örgüt psikolojisinde*. Suna Tevrtiz (ed). Türk Psikologlar Dernegi Yayınları, Ankara, 1996, ss.43-53.

¹¹³ Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout", *Academy of management review*, Vol.18, No.4, 1993, ss.621-656.

¹¹⁴Gülay Budak ve Olca Sürgevil, "Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Vol.20, No.2, 2013.

Yukarıda bahsedilen bireysel ve sosyal faktörler ve iş ve örgütle ilgili faktörleri ayrı ayrı inceleyen çalışmaların dışında, Maslach ve Leiter'a göre tükenmişlik sendromuna sebep olan ne tek başına bireysel faktörler ne de tek başına örgütsel faktörlerdir.¹¹⁵ Maslach ve Leiter tükenmişlik konusuna farklı bir açıyla yaklaşmış, tükenmişliğe sebep olan bireysel ve örgütsel faktörleri bir arada incelemişlerdir. Bu bağlamda tükenmişliğe neden olan faktörleri kişinin çalışma ve özel hayatının çeşitli alanları olduğunu savunmuşlar ve bu alanları 'iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler' başlıkları altında toplamışlardır.¹¹⁶ İş yükü, belirlenen bir zaman aralığında, belirlenmiş bir kalitede yapılması gereken iş miktarı olarak ifade edilmektedir.¹¹⁷ Kontrol, bireyin kendi işi üzerinde sahip olduğu "karar verebilme, seçim yapabilme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirebilme imkânı" ; ödüller ise kişinin örgüte bulunduğu katkılarının karşılığında maddi ve sosyal açıdan takdir görmesi anlamına gelmektedir.¹¹⁸ Aidiyet/birlik duygusu örgüte ait sosyal çevreyi kapsamaktadır. Buna göre bireyler sosyal destek gördüğü, iş birliği kurabildikleri, yani olumlu şeyler elde edebildikleri gruplara girmeyi tercih etmektedirler. Adalet kavramı, bulundukları örgütte çalışan kişilerin şirkette alınan kararların doğruluğu hakkındaki taşıdıkları olumlu duyguları ve örgütün herkes için eşit kurallara sahip olduğuna dair inançları anlamına gelir.¹¹⁹ Değer ise, "neyin iyi neyin kötü" olduğuna ilişkin sahip olunan inanç şeklinde tanımlanmaktadır.¹²⁰ Örgütün değerleri ile orda çalışanların kendi değerleri arasında farklılık oluşması halinde tükenmişlik de daha fazla yaşanmaya başlamaktadır. Çalışan birey ile bulunduğu iş çevresi arasında yukarıda

¹¹⁵Christina Maslach ve Michael P. Leiter, "The truth about burnout", Jossey-Bass, San Francisco, 1997.

¹¹⁶ Christina Maslach ve Michael P. Leiter, "The truth about burnout", Jossey-Bass, San Francisco, 1997.

¹¹⁷ Christina Maslach ve Michael P. Leiter, "The truth about burnout", Jossey-Bass, San Francisco, 1997.

¹¹⁸Michael P. Leiter ve Christina Maslach, "Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout", Emotional and physiological processes and positive intervention strategies, Emerald Group Publishing Limited, 2003, ss.91-134.

¹¹⁹ Michael P. Leiter ve Christina Maslach, "Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout", Emotional and physiological processes and positive intervention strategies, Emerald Group Publishing Limited, 2003, ss.91-134.

¹²⁰Nuri Bilgin, "Sosyal Psikoloji Sözlüğü: Kavramlar", Bağlam Yayınları, İstanbul, 2003.

bahsedilen iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler açısından yaşanan herhangi bir uyumsuzluk tükenmişliğe neden olmaktadır.¹²¹

Tükenmişlik sendromu bir anda ortaya çıkan bir hastalık değildir, aksine yavaş yavaş ve geniş bir sürede yukarıda sayılan sebeplerle ortaya çıkan bir belirtiler topluluğudur. Tükenmişlik belirtilerinin görmezden gelinmesi ya da sebeplerinin ortadan kaldırılmaması ise sendromun ilerlemesine ve tedavi edilemeyen bir duruma dönüşmesine neden olmaktadır. Bu sebeple tükenmişlik sendromunun zamanında fark edilerek gerekli önlemlerin alınması hayati önem taşımaktadır.

1.4.Tükenmişlik Kavramının Boyutları

Tükenmişlik sendromunu tanımlamak, nedenlerini saptamak ve oluşum aşamalarını göstermek için birçok model geliştirilmiştir. Bu modellerden en çok kabul göreni Maslach ve Jackson Modelidir. Bu model sendromun oluşum aşamalarına odaklanan ve tüm yönleriyle tükenmişlik sendromunun bir süreç içerisinde anlaşılmasını sağlayan atıfsal- durumsal bir modeldir.¹²²

Kavramı ilk ortaya atan Freudenberg tükenmişliğin sadece duygusal tükenmişlik boyutunu tanımsken, Maslach ve Jackson literatürde tükenmişliğin kabul gören üç alt boyutunu da ortaya koyan araştırmacılar olarak görülmektedirler. Maslach ve Jackson tükenmişlik sendromunu duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşmeden meydana gelen, “üç bileşenli bir psikolojik sendrom” şeklinde tanımlamışlardır.¹²³

Tükenmişlik sendromunun temelini çalışanlarda artarak hissedilen duygusal tükenme oluşturmaktadır. Çalışanlar duygusal kaynaklarının tükendiğini ve psikolojik olarak

¹²¹ Christina Maslach ve Michael P. Leiter, "The truth about burnout", Jossey-Bass, San Francisco, 1997.

¹²² Arzu Gürdoğan ve Selma Atabey, "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma", Journal of Recreation and Tourism Research, Vol.1, No.2, 2014, ss.18-32.

¹²³ Christina Maslach ve S. E. Jackson, "MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition. Palo Alto: University of California", 1986, ss.24-28.

kendilerini yaptıkları işe veremediklerini hissetmeye başlarlar. Tükenmişlik sendromunun diğer boyutu çalışanların hizmet verdikleri kişilere (hasta, öğrenci, müşteri..) karşı negatif, alaycı bir tutum geliştirmesi şeklinde kendini gösteren duyarsızlaşmadır. Bu durum çalışanların karşısındakilerin yaşadığı olumsuz durumları hak ettiklerini düşünmesine kadar yol açabilmektedir. Duyarsızlaşma boyutu, duygusal tükenmeye bağlı olarak ortaya çıktığı için bu iki alt boyut birbirleriyle ilişkilidir. Üçüncü boyut ise kişinin kendisini negatif olarak değerlendirmeye başlaması, işine dair başarılarını yetersiz bulması ve bu konuda mutsuz hissetmesi şeklinde kendini göstermektedir.¹²⁴ Bu üç alt boyuta detaylarıyla aşağıda yer verilmiştir.

1.4.1.Duygusal Tükenme

Tükenmişlik sendromunun başlangıç merkezi olan duygusal tükenme (emotional exhaustion) boyutu, bu sendroma dair en öne çıkan belirtidir. Tükenmişlik sendromunu yaşayan bireylerin kendilerinin ya da başkalarının tükenmişlik deneyimlerini tanımlarken en çok atıfta bulundukları boyut duygusal tükenme boyutudur. Tükenmişliği oluşturan üç boyut içerisinde belirtileri en çok bildirilen ve en kapsamlı analiz yapılan boyut bu boyuttur. Hatta duygusal tükenmenin en güçlü boyut olması bazı araştırmacıların diğer iki boyutun gereksiz olduğuna dair iddialarda bulunmasına yol açmıştır.¹²⁵

Duygusal tükenme boyutu çalışan bireylerin diğer insanlarla kurduğu ilişkilerin yoğunluğundan dolayı kişilerin kendisini bu ilişkileri sürdürebilmek için kendine baskı kurması ve diğer insanlardan gelen duygusal talepler altında ezilmesi sonucunda oluşmaktadır. Bu boyut tükenmişlik sendromunda sıklıkla yaşanan, işin kendisi veya kurulmak zorunda olunan ilişkilerden kaynaklanan duygusal tükenme durumudur ve bireylerin işlerinde yorulmalarını ve yıpranmalarını ifade etmektedir.¹²⁶ Maslach ve

¹²⁵Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli ve Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology, Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

¹²⁶Gönül Akçamete, Sema Kaner ve Bülbin Sucuoğlu, "Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumu ve kişilik", Ankara: Nobel Yayınları, 2001.

Jackson bu boyutu, çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmelerindeki artış olarak tanımlamışlardır. Duygusal tükenme yaşanmas durumunda, kişiler karşılaştıkları stresle baş etmelerine yarayan duygusal kaynaklarının tükenmeye başladığını, yani başkalarına faydalı olmalarını sağlayan duygusal gücün yok olduğunu hissetmektedirler.¹²⁷ Duygusal tükenme boyutu, çalışanların enerjilerinin ve duygusal kaynaklarının azalmaya başlaması olarak da tanımlanabilmektedir.¹²⁸

Duygusal tükenme tükenmişliğin içsel boyutudur ve “Bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı” ifade etmektedir.¹²⁹ Tükenmişlik sendromunun bu boyutunda bireyde yorgunluk hissetmek, enerji azlığı, duygusal yönden kendini çaresiz hissetme şeklinde belirtiler görülmektedir.¹³⁰ Tüm bu nedenlerle bu boyut literatürde tükenmişlik sendromunun en önemli boyutu olarak görülmektedir. Duygusal tükenmişlik hisseden kişi, hizmet verdiği kişilere eskisi kadar yararlı olamadığını ve onlara karşı sorumlu davranmadığını düşünür ve bu düşünce birey için kalkıp tekrar işe gitmede büyük bir endişe kaynağı oluşturmaktadır.¹³¹

Başka bir ifadeyle, duygusal tükenmişlik basitçe deneyimlenen bir yorgunluk hali değil, kişinin iş yerindeki aşırı taleplerle başa çıkmanın bir yolu olarak çevresindeki insanlarla olan ilişkisini duygusal ve bilişsel olarak azaltmasını ifade etmektedir. Yani duygusal tükenme, bireyin hislerinde ve ilgisinde azalma ile sonuçlanmaktadır.¹³² Bu şekilde duyarsızlaşma boyutu kendisini gösterir.

¹²⁷Christina Maslach ve Susan E. Jackson, "Burnout in organizational settings", Applied social psychology annual, Vol.5, 1984, ss.133-153.

¹²⁸ Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout", Academy of management review, Vol.18, No.4, 1993, ss.621-656.

¹²⁹ Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli ve Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology, Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

¹³⁰ Michael P. Leiter ve Christina Maslach, "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment", Journal of organizational behavior, Vol.9, No.4, 1988, ss.297-308.

¹³¹ Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout", Academy of management review, Vol.18, No.4, 1993, ss.621-656.

¹³² Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli ve Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology, Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

1.4.2.Duyarsızlaşma

Tükenmişlik sendromunun ikinci boyutu “duyarsızlık (depersonalization)”tır. Maslach ve Jackson’a göre başkalarına karşı olumsuz ve alaycı tutumlar gösterme, insanlara birey değil de nesne gibi davranmayı içeren duyarsızlaşma, bireyin hizmet verdiği ve sorumlu olduğu kişilere karşı katı, mesafeli ve soğuk tutum ve davranışlarını ifade etmektedir. Bu boyutu yaşayan çalışanlar, çevrelerindeki insanlara, özellikle de himet verdikleri kişilere karşı umursamaz bir tavır takınmakta ve onlara karşı olumsuz tutumlar sergileyebilmektedir.¹³³

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmektedir. Duyarsızlaşma boyutunun, duygusal olarak tükenmenin bir sonucu gibi ortaya çıktığı ve bu iki boyut arasında güçlü bir ilişkinin olduğu yapılan çalışmalarda gözlenmiştir.¹³⁴ İçsel boyut olan duygusal tükenmede kaynaklarını tüketen birey, harcadığı çabayı azaltarak iş yerinde ilişkisi olan insanlara yansıtmaya başlamakta, yani kişilerarası boyuta geçiş yapmaktadır. Duyarsızlığın ilk aşamalarında kişi zaman zaman insan değil de makine gibi davranmaya başlayıp, her şeyi tam olarak ‘kitabına’ göre yerne getirmeye başlamakta. Fakar bu tarz davranışlar, duyarsızlığın daha da ilerlemesine neden olmaktadır. Duyarsızlık, belirli bir seviyeyi geçtiğinde, kişiler artık başkalarını umursamayan, onların yaşadıklarını ve sorunlarını dikkate almayan bir duruma gelmektedir.¹³⁵

Duyarsızlaşma boyutu genelde çalışan kişinin hizmet sunduğu kişilerin birer birey olduklarını göz ardı etmesi ve onlara duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesi şeklinde ortaya çıkmaktadır.¹³⁶ Birey insanlıktan uzaklaşmış, alay eden, duygudan yoksun, küçümseyen, duygusuz davranışlar sergileme başlamıştır. Kişiler,

¹³³ Christina Maslach ve Susan E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", Journal of organizational behavior, Vol. 2, No.2, 1981, ss. 99-113.

¹³⁴ Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli ve Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology, Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

¹³⁵ Donald L. Hamann ve Debra G. Gordon, "Burnout An Occupational Hazard: Many elements of a music teacher's life can contribute to stress and burnout. Here are some ideas to cope with and treat the condition before it becomes debilitating", Music Educators Journal, Vol.87, No.3, 2000, ss.34-39.

¹³⁶ Michael P. Leiter ve Christina Maslach, "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment", Journal of organizational behavior, Vol.9, No.4, 1988, ss.297-308.

hizmet sundukları kişilere ve bağlı oldukları örgüte dair mesafeli ve umursamaz tutumlar gösterebilir ve bu durumdan rahatsız olmazlar. Çünkü böyle davranmak işin ve kişilerin taleplerini daha katlanılabilir kılmaktadır.¹³⁷ Aşağılayan bir dil kullanma, insanları meslek jargonlarına göre kategorize etme, sık sık endişe duyma ve insancılıktan uzak şekilde sadece kurallara uyarak işlerini yerine getirme duyarsızlaşmanın belirtileri arasındadır.¹³⁸

1.4.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi

Tükenmişlik sendromunun üçüncü ve son boyutunu ise “kişisel başarıda düşme hissi (low personal accomplishment)” oluşturmaktadır. Bu boyut, kişinin özellikle insanlara sunduğu hizmete dair kendini olumsuz değerlendirme eğilimini ifade etmektedir. Çalışan bireyler kendilerini mutsuz hissetmekte ve iş yerlerindeki başarılarından memnun kalmamaktadırlar.¹³⁹ Başka bir ifadeyle, kişi kendisine dair iş ile ilgili olarak yeterliliğinin ve başarısının azaldığını hissetmektedir. Bu boyutta “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması” durumu yaşanmaktadır.¹⁴⁰ Kişisel başarıda düşme hissi, adından da anlaşılacağı gibi kişinin yetkinliğiyle ve çalıştığı yerdeki başarısıyla ilgili yetersiz hissetmeye başlamasına yol açmaktadır.¹⁴¹ Bu boyutta kişi kendisine dair yaptığı değerlendirmeler çoğunlukla negatiftir, yaptığı işte ilerleme kaydedemediği gibi, hatta geriye gittiğini, gösterdiği emeğin işe yaramadığını düşünmektedir.¹⁴²

¹³⁷ Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli ve Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology, Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

¹³⁸ Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, “Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi”, Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

¹³⁹ Christina Maslach ve Susan E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", Journal of organizational behavior, Vol. 2, No.2, 1981, ss. 99-113.

¹⁴⁰ Christina Maslach, "Job burnout: New directions in research and intervention", Current directions in psychological science, Vol.12, No.5, 2003, ss.189-192.

¹⁴¹ Michael P. Leiter ve Christina Maslach, "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment", Journal of organizational behavior, Vol.9, No.4, 1988, ss.297-308.

¹⁴² Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, “Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi”, Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

Kişisel başarıda düşme hissi boyutunun tükenmişliğin diğer iki boyutuyla ilişkisi ise biraz daha karmaşıktır. Bazı durumlarda bu son boyut, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun bir birleşimi olarak ortaya çıkmaktadır. İşten kaynaklanan aşırı talepler karşısında tükenen ve duyarsızlaşan bireyin sonuç olarak işteki etkinliğinin azalacağı yani kişisel başarısında düşme yaşayacağı da kesindir. Ancak bazı araştırmacılara göre ise, kişisel başarıda düşme hissi önceki iki boyutun sonucu olarak değil onlarla paralel olarak aynı anda ortaya çıkan bir boyuttur.¹⁴³

Bu aşamada birey daha önceki kendisinden beklediği, çalıştığı kuruma ve topluma yapacağı tutum ve katkılarla, şimdiki geliştirdiği mesafeli tutumları ve katkısı arasındaki ayrımı fark etmektedir. Böylece birey işinde ve hizmet verilen kişilerle ilişkilerinde yetersiz hissetmeye başlamakta, yani görevini yerine getirme ve müşterilerine hizmet sunmaya dair, kendisini yeterli hissetmemektedir.¹⁴⁴

Tükenmişlik sendromu, belirli bir süre dinlendikten sonra yok olan, geçici yorgunluk yaşamaktan farklı olup, iş hayatının değişik dönemlerinde kendini gösterebilmektedir.¹⁴⁵ Tükenmişlik sendromunun üç boyutu da iş yerindeki farklı değişkenlerle ilişkilidir. Genel olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları fazla iş yükü ve iş arkadaşlarıyla yaşanan sorunlardan ortaya çıkma eğilimindeyken; kişisel başarıda düşme hissi işin yapılmasıyla ilgili kaynakların, gerekli aletlerin, bilginin ve zamanın eksikliği vb., yetersiz olması gibi durumlarda ortaya çıkmaktadır. Yaşanan bu farklı kombinasyonlar üç boyutun farklı şekillerde yaşanmasına yol açmaktadır. Örneğin, işe dair ağır taleplerin bulunması kişinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamasına sebep olurken, aynı iş yerinde çalışanın hedeflerinin net olması kişisel başarıda düşme hissine engel olabilir. Bu ve bunun gibi diğer tüm

¹⁴³ Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli ve Michael P. Leiter, "Job burnout", Annual review of psychology, Vol.52, No.1, 2001, ss.397-422.

¹⁴⁴ Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout", Academy of management review, Vol.18, No.4, 1993, ss.621-656.

¹⁴⁵ Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi", Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

olasılıklar çalışma ortamına göre değişmekte ve buna göre kişi üzerinde yaşanan sonuçlar da farklı olmaktadır.¹⁴⁶

1.5.Tükenmişlik Sendromu İçin Geliştirilen Modeller

Tükenmişlik sendromu bir süreç olarak değerlendirilmekle birlikte, yukarıda anlatılan üç alt boyutun sıralamasına dair yoğun tartışmalar yaşanmıştır. Literatür incelendiğinde alt boyutların sıralamasına dair iki model görülmektedir: Maslach Modeli ve Golembiewski Modeli.¹⁴⁷ Bu modellere ilaveten Edelwich ve Brodsky'in alt boyutların sıralamasına dair farklı görüşüne de yer verilecektir.

1.5.1. Maslach Modeli

Maslach ve Jackson tükenmişlik boyutlarını birbirlerinden ayrı olarak tanımlamakla birlikte, bu boyutların birbirleri ile ilişkili olduğunu söylemektedirler.¹⁴⁸ Maslach Modeline göre, tükenmişlik süreci kişinin kaynaklarını tüketen işle ilgili streslerin karşılığı olarak ortaya çıkan duygusal tükenmişlikle başlamaktadır. Duygusal olarak tükenen birey, kaynaklarını daha fazla tüketmemek için bir çeşit savunma mekanizması geliştirmekte ve kişilerle aralarına psikolojik olarak mesafe koyarak duyarsızlaşmaya başlamaktadır. Duyarsızlaşmanın başlaması ile birlikte kişi, gerçekte yapmakta olduklarıyla aslında yapmak istedikleri arasındaki farkı görerek, kendini yetersiz hissetmeye başlamaktadır. Bu da kişisel başarıda düşme hissini yaşanmasıyla sonuçlanmaktadır. Şekil 1'de görüldüğü gibi Maslach Modeli'ne göre duyarsızlaşmanın öncülü duygusal tükenmişlik, kişisel başarıda düşme hissini öncülü duyarsızlaşma şeklinde açıklamaktadır.¹⁴⁹

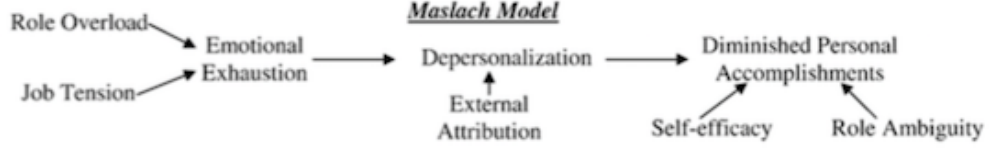
¹⁴⁶ Christina Maslach, "Job burnout: New directions in research and intervention", Current directions in psychological science, Vol.12, No.5, 2003, ss.189-192.

¹⁴⁷ Jeffrey E. Lewin ve Jeffrey K. Sager, "A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts", Journal of Business Research, Vol.60, No.12, 2007, ss.1216-1224.

¹⁴⁸ Christina Maslach ve Susan E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", Journal of organizational behavior, Vol. 2, No.2, 1981, ss. 99-113.

¹⁴⁹ Christina Maslach, "Burnout: The cost of caring", Prentice-Hall, New York, 1982.

Şekil 1: Tükenmişlik Sendromu Maslach Modeli¹⁵⁰



(Jeffrey E. Lewin ve Jeffrey K. Sager, 2007)

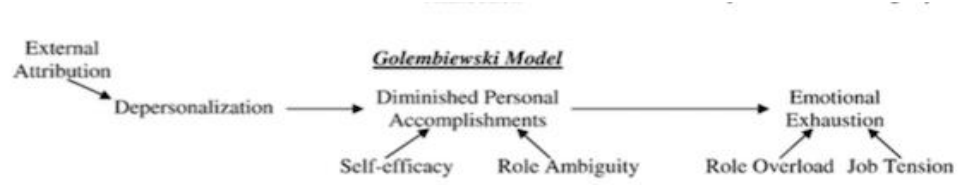
1.5.2. Golembiewski Modeli

Golembiewski Modeli'nde ise tükenmişlik süreci duyarsızlaşma ile başlamaktadır. Duyarsızlaşma alt boyutu, bireyin işle ilgili performansını etkilemeye başlamakta ve bu etkileşim, kişinin kişisel başarısına ilişkin düşüncelerini değiştirerek kişisel başarıda düşme hissine neden olmaktadır. Kişisel olarak yeterliliğini ve katkılarını yetersiz bulan kişide yaşadığı tatminsizlik sonucu da işe daha fazla katkıda bulunmasını sağlayacak kaynaklar tükenerek duygusal tükenme yaşanmaktadır. Şekil 2'de de görüldüğü gibi, Golembiewski Modeli'ne göre kişisel başarıda düşme hissini öncülü duyarsızlaşma, duygusal tükenmenin öncülü kişisel başarıda düşme hissidir.¹⁵¹

¹⁵⁰ Jeffrey E. Lewin ve Jeffrey K. Sager, "A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts", Journal of Business Research, Vol.60, No.12, 2007, ss.1216-1224.

¹⁵¹ Jeffrey E. Lewin ve Jeffrey K. Sager, "A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts", Journal of Business Research, Vol.60, No.12, 2007, ss.1216-1224.

Şekil 2: Tükenmişlik Sendromu Golembiewski Modeli¹⁵²



(Jeffrey E. Lewin ve Jeffrey K. Sager, 2007)

Yapılan araştırmaları hem Maslach hem Golembiewski modelini destekleyen sonuçlar ortaya koysa da, süreci en iyi temsil eden modelin hangisi olduğuna dair kesin bir sonuç bulunmamaktadır. Örneğin yapılan araştırmalar arasında rehabilitasyon merkezi çalışanları ve hemşireler arasında yapılanların Maslach'ın öne sürdüğü modeli desteklediği,¹⁵³ buna karşın yapılan başka çalışmalar arasında polisler ve öğretmenler üzerinde yapılan çalışmalar, Golembiewski Modeli'ni haklı çıkaran sonuçlar vermektedir.¹⁵⁴

Yapılan çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşılmasının nedenine dair olası bir açıklama, yapılan çalışmaların farklı özelliklere sahip örneklemelerde yapılmasıdır. Maslach modelini inceleyen mevcut çalışmaların büyük çoğunluğunun örneklemi fiziksel ve zihinsel sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Buna karşılık, Golembiewski modelinin çalışıldığı araştırmaların örneklemelerini çoğunlukla polis memurları ve eğitimciler oluşturmaktadır. Bunlara ek olarak, bu iki modeli doğrudan karşılaştıran araştırmaların

¹⁵² Jeffrey E. Lewin ve Jeffrey K. Sager, "A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts", Journal of Business Research, Vol.60, No.12, 2007, ss.1216-1224.

¹⁵³ Michael P. Leiter ve Kimberly Ann Meehan, "Role structure and burnout in the field of human services", The Journal of applied behavioral science, Vol.22, No.1, 1986, ss.47-52; Michael P. Leiter ve Christina Maslach, "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment", Journal of organizational behavior, Vol.9, No.4, 1988, ss.297-308.

¹⁵⁴ Ronald J. Burke ve Eugene Deszca, "Correlates of psychological burnout phases among police officers", Human Relations, Vol.39, No.6, 1986, ss.487-501 ;Ronald J. Burke ve Esther R. Greenglass, "Psychological burnout among men and women in teaching: An examination of the Cherniss model", Human Relations, Vol. 42, No.3, 1989, ss.261-273.

örneklemi bile (sosyal hizmet çalışanları ile insan kaynağı uzmanları) farklıdır. Tüm bu nedenlerle, tükenmişlik sendromunu oluşturan üç alt boyuta dair genellenebilir bilgiler elde edilmiş olsa da, bu üç alt boyutun sırasına ve ilerleyişlerine dair farklılıklar işin ve çalışanın bağlamına göre değişmektedir.¹⁵⁵

1.5.3. Edelwich ve Brodsky Modeli

Yukarıda anlatılan modellere ek olarak, Edelwich ve Brodsky tükenmenin 4 evresi olduğunu belirtmişlerdir.¹⁵⁶ Bu evrelendirmeler, alt boyutlar gibi tükenmişlik sendromunun aşamalarını anlamayı kolaylaştıran bir bakış açısı sağlamaktadır. Fakat şu da eklenmelidir ki bireylerde tükenmişlik bir evreden diğerine geçilen kesikli bir süreç olarak değil de, sürekli devam eden bir olgu olarak incelenmelidir.¹⁵⁷ Yani tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerin mutlaka bu evreleri sırasıyla izlemesi gerekmez, evreler atlanabilir, bir evrede takılıp kalınabilir ve dalgalanmalar olabilir. Bu evreler: Coşku, Durağanlaşma, Engellenme ve Umursamazlık şeklinde sıralanmaktadır.

1.Evre (Coşku Evresi) : Birinci evre olan coşku döneminde, kişinin çalışma motivasyonu, işe dair heyecan ve beklentileri en yüksek düzeydedir. Çalışan kişide bu evrenin adından da anlaşıldığı gibi coşku, yüksek bir enerji ve gerçekçi olmayan beklentiler görülmektedir. Kişinin mesleği hayatındaki her şeyin önündedir ve bu öncelik sıralaması kişinin işini yaparken hizmet sunduğu kişilerle fazla özdeşleşmesine sebep olmaktadır.¹⁵⁸ Uzun ve yorucu bir çalışma temposuna girerek, dinlenmeye zaman ayırmamaya, tüm durumlarda en ideal biçimde davranmaya ve her zaman başarılı olmaya çalışmaktadır. Ancak bu şekilde sürdürülemez bir çalışma tarzı ve hizmet verilen kişilerle aşırı özdeşleşme kişinin enerjisini hızlı ve verimsiz bir biçimde tüketmesine yol açar. Zaman geçtikçe ve mesleğinde baş edemediği daha

¹⁵⁵ Jeffrey E. Lewin ve Jeffrey K. Sager, "A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts", Journal of Business Research, Vol.60, No.12, 2007, ss.1216-1224.

¹⁵⁶ Jerry Edelwich ve Archie Brodsky, "Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions", New York: Human Sciences Press, 1980.

¹⁵⁷ Canan Ergin, "Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması", VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları, Vol. 22, 1992, ss.25.

¹⁵⁸ Çağdaş Öykü Memiş, "Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi öğrencilerinde sosyal anksiyete bozukluğu ve belirtileri ile tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi", 2011.

zorlu durumlarla karşılaştıkça da yıpranmaya ve mesleki doyumu azalmaya başlayacaktır. Hayal kırıklıkları artsa da yine de çalışmaya devam eden birey, tükenmişliğin durgunluk dönemine girmeye başlar.¹⁵⁹

2.Evre (Durağanlaşma Evresi) : İkinci evre olan durağanlaşma evresinde kişi artık işini yaparken yaşadığı güçlükler, hayal kırıklıkları, iş arkadaşlarıyla yaşanan sorunlar, kaynakların yetersizliği, fazla mesai gibi nedenlerle coşku evresindeki enerjisini, çalışma ve insanlara yardım etme arzusunu yitirmeye başlamaktadır. Özellikle insanlarla çalışan mesleklerde tükenmişliği araştıranlar, durgunluk evresindeyken yaşadıklarını ‘yolun sonuna gelme’, ve ‘son’ gibi ifadelerle anlatmaktadır.¹⁶⁰ İş hayatına ilk girdiğinde üstüne düşünmediği ya da önemli bulmadığı düşük ücret, fazla mesai, boş zamanın olmaması gibi sorunlar giderek dikkatini çekmeye ve onu rahatsız etmeye başlamaktadır. Bu dönemde kişi için iş, önemini yitirmeye başlayarak, çalışmaları yavaşlamaya ve ilgisi iş harici kendi bireysel gereksinimleri karşılamaya yönelmektedir.¹⁶¹ İşte aradığını bulmayan kişi o zamana kadar özel yaşamını da geri plana ittiği için, işteki başarısızlıklarını yaşamın başka alanlarında da kapatamayacak, eğer yeterli gelir, dinlenecek zaman, tatmin edici sosyal ilişkiler gibi insancıl gereksinimleri karşılanmazsa, bir süre sonra kişinin meslek yaşamı çıkmaza girecektir.¹⁶²

3. Evre (Engellenme Evresi) : Başka insanlara yardım ve hizmet etmek güdüsüyle mesleğine başlamış olan kişi, insanlara istediği gibi yardım edemediğini görmesi, sistemi ve kötü çalışma koşullarını değiştirmenin oldukça zor olduğunu fark etmesi sonucu, engellenmişlik duygusu yaşamaya başlamaktadır.¹⁶³ Kişi taşıdığı tüm sorumluluklara rağmen yetkisi olmaması ya da çok sınırlı olması, karar vermek

¹⁵⁹ Ebru Yücel Tüfekçioğlu, "3 Farklı Bölgedeki Çağrı Merkezi Çalışanlarında Genel Sağlık Durumu ve Tükenmişlik Düzeyi", Halk Sağlığı Uzmanlık Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

¹⁶⁰ Ebru Yücel Tüfekçioğlu, "3 Farklı Bölgedeki Çağrı Merkezi Çalışanlarında Genel Sağlık Durumu ve Tükenmişlik Düzeyi", Halk Sağlığı Uzmanlık Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

¹⁶² Çağdaş Öykü Memiş, "Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi öğrencilerinde sosyal anksiyete bozukluğu ve belirtileri ile tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi", 2011.

¹⁶³ Nazmiye Kaçmaz, "Tükenmişlik (burnout) sendromu", İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Vol.68, No.1, 2005.

aşamalarında yer alamaması, düşük ücret, düşük statü ve uzun çalışma saatleri gibi olumsuzlukların bir türlü düzelmemesi ve hizmet sunduğu kişilerden aldığı olumsuz tepkiler gibi birçok faktör sonucu yıpranmaktadır ve bu işi yapıp yapmamayı sorgulamasına neden olmaktadır. Bu evredeki kişi kendini ifade ederek, sorunların çözümü için adım atabilir ve sorumluluk alabilirse tükenmişliğin son evresine ilerlemekten kurtulabilir. Ancak eğer kişi uygun olmayan maladaptive(alkol, sigara vb. madde kullanımları gibi) baş etme yollarına başvurur ya da kendini ifade etmek yerine içine kapanır, sorunlardan ve sonunda hizmet vermekten de kaçınmaya başlarsa, bu tutum bir süre sonra kişiyi tükenmişliğin son evresine götürecektir. ¹⁶⁴

4. Evre (Umursamazlık Evresi) : Bu evrede artık kişi engellenmişlik ve öfke duygularını da yitirerek, yaptığı iş ile olan duygusal bağını kaybeder. Başlangıçta mesleğini yapmak için yaşadığı aşırı özdeşleşmenin yerini bıkkınlık almıştır. Kişi mesleğini baştaki gibi idealleri için değil, hayatını devam ettirmesi için gereken ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmektedir. ¹⁶⁵ Tüm bunlar sonucu kişinin verdiği hizmet de olumsuz yönde etkilenmekte, işe geç gelme, işten kaçma, hizmet verdikleri kişiler ile olabildiğince yüz yüze gelmeme, alaycı bir tutum geliştirme gibi davranışlara dönüşebilmektedir. ¹⁶⁶ Böyle bir durum yaşanadığında iş hayatı birey için bir doyum yaşadığı ve kendini gerçekleştirdiği bir alan olmaktan çıkarak, ona ancak sıkıntı ve üzüntü yaratan bir alana dönüşecektir. ¹⁶⁷ Bu evreye kadar gelen bir bireyin tükenmişliğinin düzeltilmesi oldukça zor olup, eğer kişinin iş koşullarında büyük çaplı değişimler yapılmazsa ya da gerekli psikiyatrik yardım sağlanmazsa kişinin tüm çalışma hayatını etkileyecek sonuçlara yol açabilmektedir.

Yukarıda anlatılan üç model için de, kabul edilmiş tek bir doğru model olmamakla birlikte, bu modeller tükenmişlik sendromunun anlaşılmasını ve farklı bakış açılarıyla kavrama bakılmasını sağlamaktadır. Tükenmişliğin hangi sebeplerle ne şekillerde ve sıralamayla ortaya çıktığı anlaşıldıktan sonra, tezin devamında tükenmişliğin birey ve

¹⁶⁵ Çağdaş Öykü Memiş, "Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi öğrencilerinde sosyal anksiyete bozukluğu ve belirtileri ile tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi", 2011.

¹⁶⁷ Nazmiye Kaçmaz, "Tükenmişlik (burnout) sendromu", İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Vol.68, No.1, 2005.

örgütlerde meydana getirdiği sonuçlar ve bu sonuçlarla baş etme yöntemlere yer verilecektir.

1.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik sendromunun günümüz dünyasında bu kadar önemli olmasının nedeni, hem bireyler hem de örgütler açısından yarattığı olumsuz sonuçlarda yatmaktadır.¹⁶⁸ Zaten yukarıda bahsedildiği üzere tükenmişliğin fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtilerine bakıldığında bile tükenmişliğin bireyler ve örgütler üzerinde geçici ya da kalıcı sorunlar yarattığı ve hasarlar bırakacağı hakkında tahmin yürütmek zor değildir. Bu sebeple tükenmişlik sendromunun belirtileri olarak ele alınan durumların, aynı zamanda tükenmişliğin sonuçları olarak da ele alınması yanlış olmayacaktır. Bireylerin önceleri içsel olarak yaşadıkları stresin fiziksel yorgunluk ve baş ağrısı gibi basit sonuçlarından, aile içi boşanmalara gidebilecek ailesel ve alkol ya da madde kullanımına varabilecek seviyede kişisel sonuçları olduğu gibi, işten ayrılmalar, devamsızlıkların artması, düşük performans gibi iş yaşamını etkileyen sonuçları olabilmektedir.¹⁶⁹ Bu bağlamda tükenmişliğin sonuçlarını bireysel, çalışma hayatı ve aile hayatı üzerinde olumsuz etkiler olarak üçe ayırmak mümkündür.¹⁷⁰

1.6.1. Bireysel Sonuçlar

Yukarıda da belirtildiği gibi, işle ilgili yaşanan stresin bir sonucu olan tükenmişliğin bireyler üzerinde birçok sonucu olmaktadır. Bireyin tükenmişlik nedeniyle yaşadıkları, belirtilerde de bahsedildiği gibi ilk olarak fiziksel olarak kendini göstermekte, kişinin kendini sürekli yorgun hissetmesine sebep olmaktadır. Fakat kişinin hissettiği yorgunluğun asıl nedeni, fiziksel bir iş yükünden öte iş ortamında yaşamakta olduğu gerginlik ve strestir. Kişinin iş hayatında sürekli maruz kaldığı bu stres, uyku düzeninin uykusunu bölecek kadar kabuslar görerek uyuyamadığı için

¹⁶⁸ CORDES, Cynthia L. ve DOUGHERTY, Thomas W. (1993), "A Review and in Integration of Research on Job Burnout", Academy of Management Review, Vol.18, No.4, 621-656.

¹⁶⁹ Christina Maslach ve Susan E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", Journal of organizational behavior, Vol. 2, No.2, 1981, ss. 99-113.

¹⁷⁰ Kadir Ardıç ve Sema Polatçı, "Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği)", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.10, No.2, 2008,ss.1-28.

bozulmasına, bu uykusuzluktan dolayı yorgun hissetmesine ve hatta bir şeylerin ters gideceğine dair sürekli olumsuz düşüncelere kapılmasına neden olabilmektedir. Diğer yandan kronikleşen bu yorgunluk ve gerginlik hali; psikolojik sonuçlar yaratmakla kalmayıp kişinin bağışıklık sistemini de etkileyerek grip, soğuk algınlığı gibi rahatsızlıklara yakalanma olasılığını ve baş ağrılarını artırmakta, yakalanan bu tarz hastalıklardan normalden çok daha uzun süre atlatılamamasına neden olmaktadır.^{171, 172} Tükenmişliğin bireyin kendisinde en bariz şekilde görülen ve belki de en önemli sonuçlarından birisi de, kişinin enerjisindeki düşüştür.¹⁷³

1.6.2.Örgütsel Sonuçlar

Tükenmişlik, en başta bireysel düzeyde etkisini gösteren sonuçlara sahip olsa da, bu durum zaman geçip önlem alınmadıkça bireysel boyutları geçmektedir. Bireyin hem ruhsal hem de zaman zaman fiziksel olarak sağlığını kaybetmesine ve moral bozukluğuna sebep olan tükenmişlik sendromu, kişinin çalışma hayatını yani çalışılan örgütü de etkileyerek olumsuz sonuçlar yaşanmasına neden olmaktadır. Tükenmişliğin kişinin çalışma hayatı üzerindeki negatif sonuçlarından bir tanesi, hizmet verdikleri kişilere karşı olan ilgilerinin azalmasıdır. Tükenmişlik yaşayan kişi, hizmet verdiği insanlara olan bakış açısını kendini korumak amacıyla fark etmeden değiştirmekte ve onları birer nesne gibi görmeye başlamaktadır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda da anlatıldığı üzere kendi enerjisi tükenen kişi, hizmet verdiği insanların ihtiyaçlarına önem verememeye, müşterilere kaba davranmaya başlamaktadır.¹⁷⁴ Bu tür davranışlar ise bireyin performansında düşüş meydana getirmekte ve kişinin yaptığı işin niteliği ve kalitesi düşmeye başlamaktadır. Yine tükenmişliğin kişisel başarıda düşme alt boyutunda bahsedildiği gibi, kişinin gösterdiği düşük performansın bir sonucu olarak motivasyonu da düşmeye başlamakta ve yapmak istediklerine dair kendini engellenmiş hissetmeye başlamaktadır. Kendi başarısızlıklarıyla işini

¹⁷¹ Christina Maslach, "Burnout: The cost of caring", Prentice-Hall, New York, 1982; Sophia Kahill, "Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence", Canadian Psychology/Psychologie canadienne, Vol.29, No.3, 1988, ss.284.

¹⁷³Herbert J. Freudenberger, "Burn out: How to beat the high cost of success", Bantam, 1981.

¹⁷⁴Hüseyin Izgar, "Okul yöneticilerinde tükenmişlik", Nobel Yayın Dağıtım, 2001; Kadir Ardıç ve Sema Polatçı, "Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği)", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.10, No.2, 2008,ss.69-96.

umursamamaya başlayan birey, bulunduğu örgüt için daha fazla çaba gösterememektedir.¹⁷⁵ İş için fazla çaba göstermezken, bir yandan da karşılaştığı olumsuz durumlar karşısında kafası dağınık ve fiziksel olarak yorgun olmak kişinin iş yapma becerisini zayıflatmakta ve hata yapma oranı artmaktadır.¹⁷⁶

Tükenmişlik sendromunun çalışma hayatı üzerindeki sonuçlarından bir diğeri de çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisidir. Birey yaptığı işten tatmin olamadıkça ve çalıştığı örgütte yaşamak istediği huzurlu ortamı bulamadıkça, moral ve motivasyon azalması yaşamaya başlamaktadır. Tükenmişliğin iş gören devir hızına olan (işten ayrılma hızı) artırıcı etkisi de örgütlerde ek maliyetlere sebep olmaktadır. Kişi işten ayrılmasa bile, işe gelmeyip yaptığı devamsızlık yapması ya da işe geldiğin günlerde bile işe katkı sağlamama, işten kaytarma gibi eylemlerde bulunarak örgüte zarar vermekte ve örgütlerin maliyetlerini artırarak, verimlilik ve etkinlik oranlarını düşürmektedir.¹⁷⁷

Yukarıda anlatılanlar doğrultusunda, tükenmişliğin çalışılan örgüt üzerindeki sonuçlarını, hizmet verilen kişilere karşı negatif davranışlar sergilenmesi, bu kişilerle kurulan ilişkilerin bozulmaya başlaması, kalabalık insan gruplarına girmekten kaçınması, verilen hizmetin bozulmaya, hatalar yapılmaya başlanması, işe duyulan ilginin ve yaratıcılığın kaybedilmesi, performansın ve mesleki başarının azalması, işe geç gelinmeye ya da devamsızlık yaşanmaya başlanması, yapılacak işlerin ertelenmesi ya da yarım bırakılması, işe gelinmemesi, iş tatmininin ve örgütsel bağlılığın azalması ve tüm bunların sonunda işi bırakma eğiliminin ve iş değiştirme isteğinin artması şeklinde saymak mümkündür.¹⁷⁸

¹⁷⁵ Christina Maslach, "Burnout: The cost of caring", Prentice-Hall, New York, 1982.

¹⁷⁶ Kadir Ardıç ve Sema Polatçı, "Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği)", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.10, No.2, 2008, ss.1-28.

¹⁷⁷ Ana Della Rocca ve Marion Kostanski, "Burnout and job satisfaction amongst Victorian secondary school teachers: A comparative look at contract and permanent employment", Atea Conference, 2001.

¹⁷⁸ Raymond T. Lee ve Blake E. Ashforth, "A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model", Journal of organizational behavior, Vol.14, No.1, 1993, ss.3-20; Jacob Weisberg, "Measuring workers' burnout and intention to leave", International Journal of Manpower, Vol.15, No.1, 1994, ss.4-14; Michael P. Leiter ve Christina Maslach, "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment", Journal of organizational behavior, Vol.9, No.4, 1988, ss.297-308; Walter H. Gmelch ve Gordon Gates, "The impact of personal, professional and organizational characteristics on administrator burnout", Journal of Educational Administration,

1.6.3. Ailesel Sonuçlar

Yukarıda sayılan işten ayrılma, verimi düşürücü davranışlarda bulunma, kurulan kişiler arası iletişimin sorunlu olması, düşen iş tatmini gibi sonuçlar, kişilerin hayat kalitesini negatif olarak etkilemekte ve mutsuzluğa sebep olmaktadır.¹⁷⁹ Haliyle, tükenmişliğin sonuçları bireyin kendisi ve çalışma hayatı üzerindeki olumsuz etkilerle bitmemekte, yaşanan ruhsal sıkıntılar ve mutsuzluklar, aile hayatına da yansımaktadır.¹⁸⁰ Yaşadığı tükenme duygusu ile eve gelen kişinin eşine, çocuklarına veya anne-babasına ayıracak enerjisi kalmadığından, hizmet verdiği kişilere yaptıklarını onlara da yapmakta ve bu aile bireyleri kendilerini ihmal edilmiş ve yalnız bırakılmış hissetmektedir. Bireyin kendi içerisinde yaşadıklarını bilmeksizin, onlarla birlikte olmaktan dolayı mutsuzluk yaşadığını düşünen aile bireyleri, destek olmak yerine bu nedenlerle bireyi suçlamaktadır. Hali hazırda zaten tükenmişlik yaşayarak enerjisi tükenmiş, işteki performans düşüklüğü ve davranışlarından dolayı suçluluk yaşamakta olan birey, ailesi tarafından da bu tarz bir suçlanma ile karşılaşınca işin içinden çıkamaz hale gelmektedir. Bu durum da aile içinde sorunların yaşanmasına, aile üyelerinin birbirlerinden soğumasına, ayrı evde yaşama ya da boşanmalara, çocuklar ve ebeveynlerin birbirinden kopmasına kadar büyük sonuçlara sebep olabilmektedir.¹⁸¹

Yukarıda anlatılanlardan da görüldüğü gibi, tükenmişlik birey düzeyinde başlayıp daha sonra bireyden çıkarak örgütsel ve ailesek birçok olumsuz sonuçlara sebep olan bir durumdur. Kişilerin yaşadığı fiziksel ya da psikolojik sonuçlar örgütlere yansiyarak örgütlerde ciddi anlamda maliyet ve kalite sorunlarına yol açmakta, bu sırada bu durum ailelere de yansiyarak boşanmalara kadar giden sorunlara yol açarak, uzun

Vol.36, No.2, 1998, ss.146-159; Glenn W. Lambie, "The contribution of ego development level to burnout in school counselors: Implications for professional school counseling", Journal of Counseling & Development, Vol.85, No.1, 2007, ss.82-88.

¹⁷⁹Sophia Kahill, "Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence", Canadian Psychology/Psychologie canadienne, Vol.29, No.3, 1988, ss.284.

¹⁸⁰ Christina Maslach, "Burnout: The cost of caring", Prentice-Hall, New York, 1982.

¹⁸¹Ronald J. Burke ve Esther R. Greenglass, "Hospital restructuring and psychological burnout in nursing staff", Equal Opportunities International, Vol. 20, 2001, ss61-71; Beverly Potter, "Preventing job burnout: Transforming work pressures into productivity", Crisp Publications, 1995.

vadede toplum düzenini bile etkilemektedir. Bu sebeplerle bir sonraki aşamada ciddi bir problem olarak görülmesi gereken tükenmişlik sendromunun olumsuz sonuçlarından kurtulmak için tükenmişlikle baş etme yöntemleri anlatılacaktır.

1.7.Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri

Tükenmişlik sendromu tek tek belirtilerle ya da tek başına tükenme yaşayan bireye yönelik müdahalelerle giderilebilecek bir sorun değildir. Konu direk olarak çalışma hayatının ve sistemin sorunu olarak ele alınmalıdır. Baş etmek için yapılabilecek en iyi şey ise tükenmişliğe sebep olan sebeplerin baştan giderilmesi ve erken dönemde müdahale edilmesidir.

1.7.1. Bireysel Düzeyde Baş Etme Yöntemleri

Tükenmişliği önlemede kişilerin kendisine de birtakım görevler düşmektedir. İlk olarak kişinin tükenmişliğin ne olduğunu ve belirtilerini bilmesi, yaşamakta olduğu durumu erken fark etmesine ve çözüm yolları aramaya başlamasına katkı sağlayacaktır. Bireylerin işle ilgili gerçekçi hedef ve beklentileri olması tükenmişliği önlemede çok etkilidir. Bunu yapabilmek için de bireyler bir kurumda çalışmaya başlamadan önce yapılacak işin zorluklarını ve risklerini yeterince araştırırsa, yaşayabileceği sorunları erkenden bilerek bu sorunlara kendini hazırlaması da mümkün olacaktır. Bu nedenle bireylerin istedikleri pozisyona başvurmadan önce iş hayatını devam ettireceği örgütü de araştırması hayal kırıklığı yaşamamak açısından yararlı olacaktır.¹⁸²

Tüm araştırma ve hazırlıklarına rağmen kişi, işe başladıktan sonra karşılaştığı zorluklar karşısında sorun yaşıyorsa, yaşadığı bu duygularını ve zorlukları başkalarıyla paylaşmasının, ihtiyaç anında yardım istemesinin, yaşadığı sorunlar iyice büyümeden

¹⁸² Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, “Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi”, Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

çözülmesine yardımcı olacağını bilmelidir. Aynı şekilde bireyler yaşamlarının iş dışındaki alanlarına da mutlaka önem vermelidir. Tahmin edileceği üzere kendine ait hobileri olan, insanlarla kurduğu sosyal ilişkileri sağlam olan bireyler tükenmeye karşı daha savunmalıdır.¹⁸³

Mizah da bireysel olarak tükenmişlikle baş etmede kullanabilecek bireysel yöntemlerden biri olarak düşünülebilir. Akademisyenler üzerinde yapılan bir araştırmada, araştırmaya katılan kişilerin mizahı tükenmişlikle baş etmede bir yöntem olarak mizahı kullandıkları bulunmuştur.¹⁸⁴ Tükenme ile başa çıkabilmek için bireye düşen görevlerin bazıları Tablo 2’de sıralanmıştır.

Tablo 2 : Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri¹⁸⁵

Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

* Tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak, * Kendini iyi tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek, * İşle ilgili gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek, * Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak, * Nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek, rahatlamak için müzik dinlemek, spor yapmak, * Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi, * Hobi edinmek,	* İşe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek, * Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak, * Tatile çıkmak, * İşte ve özel hayattaki monotonluğu azaltmak, * Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek, * İşe ara vermek veya iş değişikliği yapmak * Kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek.
---	--

¹⁸³ Nazmiye Kaçmaz, "Tükenmişlik (burnout) sendromu", İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Vol.68, No.1, 2005.

¹⁸⁴ Songül Tümkaya, "Akademik tükenmişlik ölçeğinin geliştirilmesi", Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi , Vol.19, No.19, 2000.

¹⁸⁵ Eli Glogow, "Research note: Burnout and locus of control", Public Personnel Management, Vol.15, No.1, 1986, ss.79-83; Christina Maslach ve Julie Goldberg, "Prevention of burnout: New perspectives", Applied and preventive psychology, Vol.7, No.1, 1998, ss.63-74; Hüseyin İzgar, "Okul yöneticilerinde tükenmişlik", Nobel Yayın Dağıtım, 2001.

1.7.2. Örgütsel Düzeyde Baş Etme Yöntemleri

Tükenmişlikle baş etmek için bireyin kendisine de birçok iş düşmekle beraber, asıl olarak örgüt önemli rol oynamaktadır. Örgütsel düzeyde başa çıkma yöntemleri, bireysel olanlara göre daha kalıcı sonuçlar doğurduğu gibi, hem de tükenmişlik sonuçlarının örgütsel sonuçları örgüt için daha hayati önem taşımakta ve bu sebeple önlenmesi gereken ciddi bir konu olarak ele alınmaktadır.¹⁸⁶ Çalışma koşullarını düzeltmek adına atılan her adım tükenmişlik sendromunu önleyici ya da azaltıcı etkiye sahip olacaktır. Bu bağlamda örgütsel düzeyde geliştirilen tükenmişlikle baş etme yöntemleri, bu konunun örgütün tamamında kabul gören ve bu konuyla başa çıkmada bilgi sahibi çalışan gruplarının oluşmasına da vesile olmaktadır.

Çalışanların örgüt içerisindeki görevlerinin net olarak tanımlanması, çalışanların da alınan kararlara katılabildiği esnek ve katılımcı bir yönetim sisteminin oluşturulması, işe alım yapılırken iş - kişi uyumunun göz önüne alınması, bireylerin kendilerini yetersiz hissedip tükenmişlik yaşamaması için eğitim programlarının sayısının artırılması, özellikle de işe yeni başlamış çalışanlar için işe alışmalarını sağlayacak oryantasyonların yapılması, kişilerin iş temposunu azaltacak önlemlerin alınması, örgüt içi görev dağıtımlarında ve ödüllendirmelerinde kişiler tarafından adil algılanacak bir sistemin oluşturulması ve örgüt içerisinde herhangi bir sorun ortaya çıktığında bu sorun kronik bir hale gelmeden çözümlenmeye çalışılması örgütlerin uygulayabileceği çözüm yollarından bazılarıdır. İşte çalışma saatlerinin esnek olması, çalışanlara yetki devredilmesi, personel güçlendirme uygulamaları da tükenmişliği önlemede örgütsel düzeyde yapılabilecek diğer yöntemlerden bazılarıdır.¹⁸⁷ Örgütsel düzeyde tükenmişlikle baş etmede kullanılabilecek yöntemler Tablo 3'de yer almaktadır:

¹⁸⁶ Kadir Ardıç ve Sema Polatçı, "Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği)", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.10, No.2, 2008,ss.1-28.

¹⁸⁷Elizabeth Dreike Almer ve Steven E. Kaplan, "The effects of flexible work arrangements on stressors, burnout, and behavioral job outcomes in public accounting", Behavioral Research in Accounting, Vol.14, No.1, 2002, ss.1-34; Nazmiye Kaçmaz, "Tükenmişlik (burnout) sendromu", İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Vol.68, No.1, 2005.

Tablo 3 : Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri¹⁸⁸

Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

* Gerekğinde yardımcı personel ve ek donanımına başvurmak, * Serbest karar verme imkanlarını ve kararlara katılımı artırmak, * İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek, * Adil bir ödül sistemi geliştirmek, * İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak, * Örgütsel değişimi sağlamak, * Takım çalışmalarını desteklemek, * Örgütsel bağlılığı sağlamak, * Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak, * Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek, * Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zamanı ayırmak,	* Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak, * Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek, * Kişileri yeni görevlere atamak, * Üst yönetimin desteğini sağlamak, * Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak, * Sık sık pozitif geri bildirim vermek, * Uzun çalışma saatlerini kısaltmak, * Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek, * Yerinde bir terfi politikası izlemek * Tatil ve sosyal etkinlik imkanlarını artırmak, * Hizmet içi eğitimler planlamak, * İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak, * Kariyer için fırsat tanımak.
--	---

1.7.3.Diğer Kaynaklardan Gelecek Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri

Aile, dostlar ve iş arkadaşları ile zaman geçirmek de sosyal destek anlamında tükenmişliği önleyebilecek bir strateji olup, diğer kişilerle yaşadıklarını paylaşmak kişinin gerginliğini azaltmakta, yaşadığı problemlere daha objektif olarak bakmasını sağlamakta ve sorunların çözümüne katkı sağlamaktadır.¹⁸⁹ Bu bağlamda,

¹⁸⁸ Hüseyin Izgar, "Okul yöneticilerinde tükenmişlik", Nobel Yayın Dağıtım, 2001; D. P. Rogers, "Helping employees cope with burnout", Business Magazine, 1984; Okan Taycan, "Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi", Anadolu Psikiyatri Dergisi, Vol.7, No.2, 2006, ss.100-108.

¹⁸⁹ Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi", Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Vol.15, No.1, 2008, ss. 131-148.

tükenmişlikle baş etmede bireyin kendisi ve örgütler dışında, aileye, iş arkadaşlarına, profesyonel yardımcı olacılara ve devlete de bazı görevler düşmektedir. Aileler açısından, kişiyi gerektiği kadar desteklemek o kişinin tükenmeden korunma şansını artırmaktadır. İş arkadaşları düzeyinde ise, aynı örgütte çalışan kişilerin zaman zaman iş dışındaki konularda da birbirleriyle yakın bir ilişki kurabilmesi, birlikte çalışmaktan kaynaklanan sorunların zamanında çözmeleri tükenmişlikle baş etmek açısından önemli faktörlerdir. Profesyonel yardım düzeyinde, tükenmişlik yaşamakta olan ve yardım için başvuran kişilerin yaşamlarındaki diğer önemli alanlarını ve önceliklerini yeniden keşfetmelerine yardım edilmesi; bireylerin sosyal ilişkilerini geliştirmelerinin sağlanması; kendilerinin ve yaptıkları işin değerini yeniden görmelerine, olumlu gözle bakmalarına yardım edilmesi; çıkan aile içi sorunların profesyonel düzeyde ele alınması ve tükenmişlik sendromuna karşı ortaya çıkan maladaptif durumların (alkol, sigara vb.) dikkate alınması ve gerekiyorsa tedavi edilmesi çok önemlidir.¹⁹⁰

Tezin birinci bölümünde tükenmişlik sendromuna dair tanımları, ortaya çıkışı, belirtileri, etkileyen faktörler, alt boyutları, geliştirilen modeller, sonuçlar ve baş etme yöntemlerine dair geniş bir literatür taraması yapılmış olup, ikinci bölümde tükenmişlik sendromuna neden olan bireysel faktörlerden kişilik, sosyal destek ve demografik değişkenlerle, tükenmişlik arasındaki ilişkilerin çalışıldığı makaleler incelenecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA: TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE KİŞİLİK VE SOSYAL DESTEK ÜZERİNE YAPILAN MAKALELERİN İNCELENMESİ

2. Araştırma: Tükenmişlik Sendromu ile Kişilik ve Sosyal Destek Üzerine Yapılan Makalelerin İncelenmesi

2.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Hem bireysel hem de örgütsel açıdan olumsuz sonuçlara yol açan tükenmişlik sendromu, günümüzde artık tüm dünyanın temelini oluşturan iş hayatını tehdit eden ciddi bir sorundur. Bu olumsuz sonuçlar hem bireysel hem de örgütsel olarak ciddi sorunlara yol açmakta ve fiziksel, duygusal, enetelektüel tükenmeyle de karakterize olmaktadır. Bu bağlamda önemi çok açık olan tükenmişlik sendromu konusu bir önceki bölümde ayrıntılı olarak incelenmiş, tükenmişlik sendromuna dair literatür taraması yapılarak kavramın ortaya çıkışı, nedenler, belirtileri, sonuçları ve baş etme yöntemlerine detaylıca değinilmiştir. Tükenmişliğin olumsuz sonuçlarının önlenmesinde en önemli faktörlerden biri tükenmişliğe sebep olan faktörlerin anlaşılması ve bu sebep olan faktörlerin önüne geçilmesidir. Literatürde tükenmişlik sendromuna neden olan faktörler bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayrılmakta olup, bu tezde tükenmişliğe neden bireysel faktörlerle tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmektedir.

Tükenmişliğe sebep olan bireysel faktörlerden yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi ve çalışma süresi değişkenlerinin yer aldığı demografik değişkenler, kişilik ve sosyal desteğin araştırıldığı makaleler içerisinde incelenmiş ve tükenmişlik sendromu ile kişilik ve sosyal destek üzerine yapılan makalelerin sayılarının fazlalığı bu değişkenlerin seçilmesine de katkı sağlamıştır.

Bu bilgiler ışığında bu tezin amacı:

- Tükenmişlik sendromu ile kişilik ve sosyal destek üzerine yapılan en çok atıf almış makalelerin nitel olarak incelemesi yapılarak bu iki değişkenin tükenmişlikle ilişkisini inceleyerek bütüncül bir çerçeve sunmak,
- İncelenen kişilik ve sosyal destek makaleleri içerisinde, tükenmişliğe neden olan demografik değişkenleri incelemektir.

Bu amaç doğrultusunda kişilik ve sosyal destekle tükenmişlik arasında incelenen makalelerin yayım yılları, örnekleme, kullanılan ölçekler, incelenen bağımsız, bağımlı ve aracı değişkenler, çalışmanın yapıldığı ülke, analiz yöntemleri, ortaya çıkan sonuçlar ve sunulan öneriler tek bir tabloda birleştirilerek, tükenmişlik sendromu ile kişilik ve sosyal destek arasında gerçekten iddia edildiği gibi bir ilişkinin olup olmadığına dair bilgiler ortaya konulacaktır. Birçok değişkenle ilişkisi incelenen tükenmişlik sendromuna dair çok fazla sayıda makale bulunmakla birlikte, bireysel faktörlerle ilişkisini geçmişten bugüne nitel olarak inceleyen bir çalışma olmayıp, bu tez ile birlikte tükenmişliğe sebep olan bireysel faktörlerle tükenmişlik arasındaki ilişkilere dair bütüncül bir sonuç sunulmuş olacaktır.

2.2.Araştırmanın Yöntemi ve Örnekleme

Sosyal bilimlerde son yıllarda gittikçe tercih edilen bir yöntem haline gelen nitel araştırma bu çalışmanın da yöntemini oluşturmaktadır. Nitel araştırma, disiplinler arası bütüncül bir bakış açısını esas alarak, araştırma problemini yorumlayıcı bir yaklaşımla incelemeyi benimseyen ve sayısal verilere ve istatistiklere daha az, sözlü ve nitel analizlere daha çok yer verilen bir araştırma türüdür.¹⁹¹ Nitel araştırmalarda araştırma sorusu olarak seçilen konu hakkında toplanmak istenen veriler; görüşme, gözlem ve yazılı materyallerin incelenmesi yöntemleriyle toplanmaktadır. Bu tezde de nitel araştırmanın veri toplama yöntemlerinden biri olan yazılı materyallerin incelenmesi yöntemi tercih edilmiştir.

¹⁹¹Zeki Karataş, "Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri", Manevi temelli sosyal hizmet araştırmaları dergisi, Vol.1, No.1, 2015, ss. 62-80.

Tarihçilerin ve arkeologların bir kültür ya da medeniyetin geçmişine ilişkin özellikleri çalışırken kullandıkları en önemli çalışma kaynağı kalıntılar iken, yazının bulunması ile birlikte medeniyetlerin kültürleri, gelenekler, yaşantıları yazılı araçlarla gelecek nesillere aktarılmaya başlanmıştır. Yani yazılı kaynakların analizi geçmişten beri kullanılan bir yöntem olup, günümüzde nitel araştırmalarda araştırılan konuyla ilişkili yazılı materyal ve malzemelerin araştırmaya dahil edildiği doküman analizi yöntemi ortaya çıkmıştır. Doküman analizi araştırmada hedeflenen olgu veya olaylar hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizini kapsamaktadır.

Varolan kayıt ve belgeleri inceleyerek veri toplamaya belgesel tarama denilmekte olup, Duverger bu tekniği “belgesel gözlem” olarak ifade ederken¹⁹², Rummel ve daha birçoğu “doküman metodu” olarak tanımlanmaktadır.¹⁹³ Best ise dökman incelemesi tekniğini “mevcut kayıt ya da belgelerin, veri kaynağı olarak, sistemli incelenmesi ” olarak ifade etmektedir.¹⁹⁴ Araştırma kapsamında incelenen konuyla ilgili olgu ve olaylar hakkında bilgi içeren yazılı belgelerin analiz edilmesiyle veri sağlanmasına döküman incelemesi denilmektedir.¹⁹⁵

Doküman incelemesi, araştırılması hedeflenen olgu veya olgular hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizini kapsamaktadır. Bu materyaller araştırma konusuyla ilgili raporlar, kitaplar, çalışılan makaleler, fotoğraf ve benzeri olabilmektedir. Doküman incelenmesi, hemen her araştırma için kaçınılmaz olan bir veri toplama tekniğidir. Geleneksel olarak doküman incelemesi, tarihçilerin, antropologların ve dilbilimcilerin kullandığı bir yöntem olarak bilinse de, sosyologlar ve psikologlar da doküman

¹⁹² Duverger, "Sosyal bilimlere giriş: metodoloji açısından", Ankara: Bilgi Yayınevi, 1973.

¹⁹³ Ali Yıldırım ve Hasan Şimşek, “Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri”, Seçkin Yayıncılık, 2006.

incelemesini kullanarak önemli kuramların geliştirilmesine imza atmışlardır. Yani doküman inlemesi artık sosyal bilimlerde de yaygın olarak kullanılan bir yöntem haline gelmiştir. Tüm bu bilgiler ışığında bu tezde de, tükenmişlik sendromunu etkileyen bireysel faktörlerden kişilik ve sosyal destek değişkenlerinin incelendiği kişilik için yirmi beş, sosyal destek için yirmi beş, hem kişilik hem sosyal desteğin birlikte incelendiği beş, toplamda elli beş tane makale seçilerek doküman incelenmesi yapılmıştır. Bireysel faktörlerden demografik değişkenlerin tükenmişlikle olan ilişkisine, kişilik ve sosyal desteğin incelendiği bu elli beş makale içerisinde bakılacaktır.

Nitel araştırma yönteminde toplanan verileri analiz etmekte betimsel ve içerik analizi olmak üzere iki veri analiz süreci bulunmaktadır.¹⁹⁶ Betimsel analizde amaç toplanan verilen daha önceden belirlenmiş temalara göre sınıflandırılarak özetlenmesi ve yorumlanmasıdır. Betimsel analiz içerik analizine göre daha yüzeyseldir ve daha çok, araştırmanın kavramsal yapısının önceden açık bir biçimde belirlendiği araştırmalarda kullanılmaktadır. Bu tür analizde amaç, elde edilen bulguları düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde okuyucuya sunmaktır. Bu bilgiler ışığında, bu çalışmanın da amacı tükenmişliği etkileyen kişilik ve sosyal destek çalışmalarının incelenerek bütüncül bir resim sunulması ve okuyucuya özet bir bilgi sunulması olduğu için, çalışmada verilerin analizinde betimsel yöntem kullanılacaktır. Bu çalışmada kavramsal yapı birinci bölümde detaylıca araştırılmış olup, çalışmayı betimsel analiz yapmaya uygun kılmalıdır. Kişilik ve sosyal destek üzerine incelenen makaleler betimsel analiz tekniğinde beklenen şekile, alınan atıf sayısı, yayım yılları, makalenin örnekleme, kullanılan ölçekler, incelenen bağımsız, bağımlı ve aracı değişkenler, çalışmanın yapıldığı ülke, analiz yöntemleri, ortaya çıkan sonuçlar ve sunulan öneriler gibi çeşitli temalara göre sınıflandırılarak incelenecektir.

Nitel araştırmalarda amaç ölçmekten çok, değişkenlerin derinlemesine incelenmesi ve çalışılmasıdır. Ancak nitel yöntemler her ne kadar sayılamaz dense de her zaman sayısal verilere dönüştürülebilmektedir. Bu tezde de, doküman incelemesi

¹⁹⁶ Ali Yıldırım ve Hasan Şimşek, “Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri”, Seçkin Yayıncılık, 2006.

yöntemiyle toplanan veriler betimsel analiz yapılarak incelense de, bu veriler en sonunda sayısallaştırılacağı için veri analiz yöntemi olarak bibliyometrik analiz de kullanılacaktır. Bibliyometri terimi matematiksel ve istatistiksel yöntemlerin kitaplar ve diğer iletişim ortamlarına uygulanması olarak tanımlanmaktadır.¹⁹⁷ Bibliyometrik araştırmalarda belgelerin ya da yayınların belirli özellikleri çözümlenerek bilimsel iletişime ilişkin çeşitli bulgular elde edilmektedir.¹⁹⁸

Araştırmacıların farklı nedenlerle bibliyometrik araştırmalara yöneldiği bilinmektedir. Bibliyometrik araştırmalarla bir yandan herhangi bir konudaki en verimli araştırmacılar belirlenirken, diğer yandan da bunlar arasındaki etkileşimin boyutları gözler önüne serilebilmektedir. Koehler bibliyometri ile uğraşan kişileri: Atıf analizi üzerine çalışanlar, Ortak atıf (co-citation) analizi üzerine odaklananlar, kişilerin, kurumların ya da ülkelerin verimliliği ile ilgilenenler ve kitap, makale, patent gibi bilgi ürünleri ile ilişkili çalışmalar yapanlar olarak ayırmaktadır.¹⁹⁹ Bu tezde de makale incelemesi yapılacak ve toplanan veriler özet ve ilişki tabloları oluşturularak sayısallaştırılacaktır.

Doküman incelemesinin, betimsel ve bibliyometrik analizlerin yapılacağı makalelerin seçiminde ise atıf sayısı baz alınmıştır. Bilimsel yayınlar ile ilgili pek çok nicel ve nitel değerlendirme yapılmakta ve bir bilimsel yayının ya da kurumun performans göstergeleri arasında yayın sayısı, atıf sayısı, *h*-endeksi ve *g*-endeksi gibi değişkenlerin ön plana çıktığı görülmektedir. Bu performans kriterlerinden biri olan atıf sayısı da, bilimsel yayınların performanslarının ölçümünde sıklıkla kullanılan bir göstergedir. Bir yayına atıf yapılmamış olması tabi ki o yayının değersiz olduğu anlamına gelmese de, bilim dünyasına katkıda bulunmuş yayınların çok sayıda atıf aldıkları da unutulmamalıdır.

¹⁹⁷ Robert Broadus, "Toward a definition of "bibliometrics", *Scientometrics*, Vol.12, No.5-6, 1987, ss.373-379.

¹⁹⁸ Farideh Osareh, "Bibliometrics, citation analysis and co-citation analysis: A review of literature I", *Libri*, Vol. 46, No.3, 1996, ss.149-158.

¹⁹⁹ Peter Köhler, "The biochemical basis of anthelmintic action and resistance", 2001, ss.336-345.

Bu bağlamda araştırmanın örneklemini tükenmişliğin kişilik ve sosyal destekle ilişkisini araştıran makalelerden incelenecek olanlara ‘Google Scholar’ veritabanından ulaşılmış olup, bu makaleler arasından kişilik için 1998 – 2012; sosyal destek için 1984-2015 seneleri arasında yayımlanmış en çok atıf alan elli beş makale seçilmiştir ve atıf sayıları kişilik için 28 ile 515; sosyal destek için 22 ile 769 aralığında değişmektedir. İncelenecek en çok atıf alan makalelerin listesi çıkarıldıktan sonra analiz yapılacak örneklemin sayısı olarak araştırmanın başında herhangi bir makale sınırı koyulmamış olup, makale sayısı araştırma ilerledikçe kendini göstermiştir. Yaklaşık olarak on beş yirmi makaleden sonra çıkan verilerin benzerlik gösterilmeye başladığı görülmüş olsa da makalelerin incelenmesine devam edilmiştir. İki değişken için de incelenen makalelerin aldığı atıfların düşmeye başlaması ve atıf sayının yirmiye gelmesi sınır olarak görülmüş olup, incelenen makalelerde bu sayıdan daha düşük atıf alanlara yer verilmemesine karar verilmiştir. Hem araştırmacı tarafından zaten incelenen makalelerin benzer sonuçlar verdiğinin görülmesi, hem atıf sayısının daha fazla düşmesinin istenmemesi gibi nedenlerle kişilik için yirmi beş, sosyal destek için yirmi beş ve bu konuları ortak olarak inceleyen beş makale ile toplamda elli beş makalede karar kılınsa da bu kararı desteklemek amacıyla Nvivo Programının Pro 11.Sürümü kullanılmış olup, incelenen makalelerin korelasyon oranlarına bakılmıştır.

Nitel araştırma yöntemlerinde kullanılan kaynakların analizlerini yapmaya yarayan NVivo Programında korelasyon analizi, kümeleme analizleri altında yapılmakta olup, kümeleme analizi kullanılan kaynaklardaki benzer kelimeler ve özellikleri, kodlama yaparak gruplamaya yarayan keşfedici bir tekniktir. Bu analizde seçilen kaynaklarda bulunan kelimelerin karşılaştırmaları yapılmaktadır.²⁰⁰ Kullanılan kaynakların içerisinde yer alan kelimelerin sıklığına dayanarak daha yüksek benzerlik derecesine sahip kaynaklar birlikte kümelenmiş olarak gösterilmektedir. Kümele tekniğinde benzerlik metriği kullanılarak, kullanılan kaynaklardaki korelasyon hesaplanmaktadır ve bu korelasyonun hesaplamasında Pearson korelasyon katsayısı seçilmiştir.

Pearson korelasyon katsayısı, normalde iki değişken arasında olan ilişkiyi ve varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılmakta olup, bu programda da kaynaklar arasındaki benzerlik ilişkisini ortaya koymaktadır. Kişilik makaleleri için bu korelasyon oranı 0,50 ile 0,92 arasında; sosyal destek için ise 0,51 ile 0,73 arasında değişmekte olup, bu oranlar da makalelerin içerik olarak benzer olduğunu göstermektedir. Bu oranlar benzerliklerinin orta ve yüksek derece olduğunu göstermekte olup, tüm bu sebeplerle de örneklem olarak hem kişilik hem sosyal destek için toplamda elli beş adet makale araştırmanın örneklemi olarak seçilmiştir.

Analiz birimi araştırmanın amacına bağlı olarak cümle, paragraf, karakter ve benzeri olabilmekte olup, bu araştırmanın amacı bir makalenin tümüyle incelenmesi olduğundan araştırmanın analiz birimini olarak tüm materyal oluşturmaktadır. Örneklem seçiminden sonra bu makaleler tek tek incelenerek özetleri çıkarılmış, yazar, alınan atıf sayısı, araştırmanın yapıldığı ülke, örneklem, incelenen değişkenler ve değişkenlerden elde edilen ilişkiler, makalede okuyucuya verilen öneriler gibi kriterlerle bu makaleler incelenmiş ve tablolastırılmıştır. En sonunda da bu kategorilere ait özet ve ilişki tabloları oluşturularak, frekans ve yüzde değerleri hesaplanmıştır. Tüm bu yapılan analizler sonucunda da tükenmişliğin kişilik ve sosyal destek değişkenleri ile arasında olan ilişkiye dair bütüncül bir resim sunulmuş olacak ve yorumlamalar yapılacaktır.

2.3. Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik ile İlgili Makalelerin İncelenmesi

1.Makale

Mills ve Huebner tarafından 1998’de yapılan “A Prospective Study Of Personality Characteristics, Occupational Stressors, And Burnout Among School Psychology Practitioners” isimli makalede, tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle kabul edilmiş olup, okullarda çalışan danışman psikologlar konu edinilmiştir.²⁰¹

²⁰¹Lane B. Mills ve E. Scott Huebner, "A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners", Journal of school psychology, Vol.36, No.1, 1998, ss.103-120.

Tükenmişliği açıklamada örgütsel faktörlerin yetersiz kalması sonucu bireysel faktörlerin de kullanılmaya başlamasıyla, bu çalışmada da örgütsel stres faktörleri ve kişilik değişkenlerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmek istenmiştir.

Ölçek olarak Wise tarafından 534 okul psikoloğuna sorulan sorulara verilen cevaplar üzerinden otuz beş farklı, zaman yönetimi, kişiler arası anlaşmazlıklar ve benzeri stresli olay içeren 1985’de geliştirilmiş Okul Psikologları ve Stres Ölçeği, Costa ve McRae tarafından geliştirilen 60 soruluk beş boyutu ölçen Beş Büyük Faktör Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Amerika’da kuzey Karolina’da 225 kişiye uygulanan ölçeklerde, kişilerin ortalama yaşları 40, ortalama çalışma süreleri on senedir. Örneklemin %73’ünü kadınlar oluşturmakta ve %23’ü mastır, %14’ü doktora mezunudur.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, kişilik değişkenin tükenmişlik üzerinde örgütsel ve demografik değişkenlerden çok daha fazla etkisi olduğu bulunmuş olup, dışadönlük kişilik özellikleri özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma -.24 ve -.13 korelasyon oranları ile negatif, uyumluluk da duyarsızlaşma ile -.36 korelasyon oranı ile negatif ilişkili bulunmuştur. Aynı zamanda yüksek duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı gösteren bireylerin içe dönük kişilik özellikleri gösterdikleri görülmüştür. Yüksek duyarsızlaşma yaşayan psikologlarda ise uyumluluk kişilik özelliklerinin düşük olduğu görülmüştür. Demografik değişkenlerden yaş ve deneyim süresi tükenmişlikle ilişkili çıkmış olup, yaş ve deneyim süresi arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmaktadır.

Makalede tükenmişliği düşük düzeyde yaşayan psikologların tükenmişliğin belirtilerinin ne olduğuna dair bilgili olduğu görüldüğü için, örgütlerin eğitimler vermesi ve stres yönetimi gibi konularda çalışanlarını bilgilendirmesi, örgütsel ve kişiler arası stratejiler geliştirilmesi gerektiği gibi önerilerde bulunulmuştur.

2.Makale

Toscano ve Ponterdolph tarafından 1998 yılında yapılan “The Personality Of Buffer Burnout” isimli makalede, hasta bakıcı hemşirelerin tükenmişlik seviyelerinin birbirlerinden farklı olması nedeniyle kişiliklerinin tükenmişlikleri üzerindeki etkisine bakılmak amaçlanmıştır.²⁰² Bu bağlamda tükenmişliği Maslach’ın üç boyutlu alt modeliyle kabul eden makalede, kişilik değişkeni olarak ise Güçlü Kişilik kavramı alınmıştır. Güçlü kişiliği kontrollü, zorluğu seven, işine bağlı ve stres karşısında vazgeçmek yerine onunla mücadele etmeyi seçen kişiler olarak tanımlayan çalışmada, güçlü kişiliğin stresle tükenmişlik arasında azaltıcı aracı rolü olduğundan bahsedilmiştir.

Güçlü kişilik ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek için, Amerika’da metropol şehirlerdeki hastanelerden 250 hemşire örneklemini oluşturmakta olup, bu kişilerin en az bir senelik deneyimi olmasına dikkat edilmiştir ve örneklemin yaşları 25 ile 60 arasında değişmektedir. Örneklemini oluşturan kişilerin ortalama yaşı 36 olup, %74’ü tam zamanlı çalışmakta ve ortalama çalışma yılları 12 yıldır. Örnekleme 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve 50 sorudan oluşan bağlılık, kontrol ve meydan okuma şeklinde üç alt boyuttan oluşan Üçüncü Jenerasyon Güçlü Kişilik Testi soruları dağıtılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda güçlü kişilik ile tükenmişlik arasında ilişki bulunamamış olup, tükenmişliğin sebebinin kişiselden çok uzun çalışma saatleri, kişisel zamanın azlığı, finansal olarak sağlanan desteğin yetersizliği gibi çevresel faktörlerle açıklanabileceği söylenmiştir.

²⁰² Galit Armon, Arie Shirom ve Samuel Melamed, "The big five personality factors as predictors of changes across time in burnout and its facets", Journal of personality, Vol.80, No.2,2012, ss.403-427.

3.Makale

Zellars ve Perrewe tarafından 2000 yılında yapılan “Burnout In Health Care: The Role Of The Five Factors Of Personality” isimli makalede tükenmişliği kişinin yeterlilik algısını değiştiren, örgütleri ve orda çalışan bireyleri rahatsız eden, işten kaynaklı stresin sonucu olarak tanımlamışlardır.²⁰³ Araştırmada stresli ortamlarda kişilerin stresle baş etmesine yarayan kaynakların kıt olduğunu ve bu kaynaklar tükendikçe tükenmişliğe yakalanma ve bunun sonucu zihinsel ve fiziksel rahatsızlıklara yakalanmalar olduğunu söylenmektedir. İlk başta bu duruma sebep olan faktörlerin rol çatışması, fazla iş yükü gibi örgütsel kaynaklı olduğu düşünülse de aynı ortamda çalışan bazı bireylerin neden tükenmişlik yaşamadığı sorusu üzerinden tükenmişliğe neden olan faktörlerin hem örgütsel hem de bireysel olduğu düşünülmeye başlanmıştır. Bu makalede de tükenmişliğe sebep olan bireysel sebeplerden kişilik kavramının tükenmişlik sendromuyla olan ilişkisini incelemek çalışmanın amaçlarından birini oluşturmaktadır.

Kişilerin stres yaşamasına sebep olan örgütsel faktörlerden biri olan rol stresi ise, rol çatışması, rol belirsizliği, rollerdeki beklentilerin çatışması gibi alt boyutları içermektedir. Rol çatışması kişilerin sahip olduğu farklı rollerin birbirleriyle uyuşmayan farklı beklentilere sahip olması ve bu beklentileri aynı anda karşılamadaki zorluğu anlatmaktadır. Rol belirsizliği ise, kişilerin başarılı olmak için beklenen davranışlarının neler olduğuna dair belirsizliktir. Rol yüklemesi ise, kişilerden çalışmak için sahip oldukları zaman içerisinde çok fazla talepte bulunulması anlamına gelmektedir. Hizmet verilen kişilerin fazlalığı, kurulan iletişim sayısının sıklığı gibi faktörler burada yer almaktadır. Yapılan önceki çalışmalar rol stresini oluşturan bu üç değişkenin de tükenmişlikle ilgili olduğunu göstermiştir.

Makalenin başında kişilik ile ilgili, dışadönüklüğün, uyumluluğun ve deneyime açıklığın daha az duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi;

²⁰³Kelly L. Zellars, Pamela L. Perrewe ve Wayne A. Hochwarter, "Burnout in health care: The role of the five factors of personality", Journal of Applied Social Psychology, Vol. 30, No.8, 2000, ss.1570-1598.

sorumluluğun daha az duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşme ancak daha çok duyarsızlaşma; nevrotik kişilerin daha çok duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi yaşayacağı hipotezleri kurulmuştur.

Araştırmanın örneklemini Amerikada büyük bir hastanede hemşirelik yapan 381 kişi oluşturmaktadır ve bu kişilere anket yollanmıştır. Bu 381 kişiden 188 tanesinden cevap gelmiştir. Bu kişilerin 169 tanesi yani yaklaşık yüzde doksanı kadın olup, yaşları 24 ile 64 arasında değişmektedir. Yaş ortalamaları 40 olup; 140 tanesi evli, 39 tanesi bekar ve 37 tanesi boşanmıştır. 95k işi en az bir çocuğu olduğunu söylemiştir. 26 kişi yüksek lisans ve daha yüksek bir eğitime sahip olduğunu, 103 tanesi lisans derecesi olduğunu, 51 tanesi ilse ilişkili başka dereceleri olduğunu söylemiştir.

Araştırmada kişilik için Costa ve McCrae'nin geliştirdiği, her değişken için 12 sorudan oluşan toplamda 60 soruluk ölçek kullanılmıştır. Tükenmişlik değişkeni için ise, 22 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Rol çatışması için Rizzo ve House tarafından 1970'de geliştirilen 8 soruluk, rol belirsizliği için yine Rizzo tarafından geliştirilen 6 soruluk, rol yüklemesi için ise Beehr ve Walsh tarafından 1976'da geliştirilen üç soruluk ölçekler kullanılmıştır. Toplanan verilere uygulanan analizlerde örgütsel faktör olan rol stresinin kontrol değişkeni olarak tutulması durumunda ortaya çıkan sonuçlarına göre, nevrotik kişilik özellikleriyle duygusal tükenme anlamlı olarak ilişkili bulunmuştur. Aynı şekilde, uyumluluk ve dışadönüklük kişilikleri daha az duyarsızlaşma yaşamaktadır. Dışadönük ve deneyime açıklık özellikleri gösteren kişiler ise daha az kişisel başarıda düşme yaşamaktadır.

Ortaya çıkan sonuçlara göre, nevrotik kişilikteki bireylerin umutsuzluğa kapılması ve stresle baş edemeyip tükenmesi ve işten ayrılmayı düşünmesi daha olasıdır. Uyumluluk ise kişinin hizmet verilen kişilere olan duyarsızlaşma ihtimalini azaltmaktadır. Bu da bu kişilikteki bireylerin fedakâr ve sevecen olması özellikleriyle uyumludur. Dışadönüklük kişilik özellikleri gösteren kişiler ise daha az duyarsızlaşma ve daha az kişisel başarıda düşme hissi yaşamaktadır. Sık sık ve pozitif insan etkileşiminde bulunan bu bireylerde hizmet verilen kişilerin ihtiyaçlarını karşılama kaynakları çoktur. Buradan hareketle yöneticiler tükenmişliğin azalması için pozitif iletişimin artmasını sağlayarak sosyal toplantılar düzenleyebilirler. İş arkadaşlarını

yakından tanıdıkça bireyler iş arkadaşlarından daha çok destek görmektedir. Deneyime açık kişilik özelliğine sahip bireyler ise daha az duyarsızlaşma yaşamaktadır. Deneyime açık kişilerin daha bilinçli olması, yaşadıkları fazla sayıdaki deneyimle daha çok düşünce ve hisle karşılaşması onları duyarsızlaşmadan korumaktadır. Olumsuz koşullara rağmen bu karakterdeki kişiler çabalarının sonucunda karşılaştıkları zorlukları pozitif ve yeni olanaklar olarak görebilmektedir. Yöneticilere önerilen bir şey de onların çalışanlarını işlerini daha farklı ve yaratıcı şekillerde yapmaya teşvik etmeleridir.

4.Makale

Zellars ve Perrewé tarafından 2001’de “Affective Personality And The Content Of Emotional Social Support: Coping İn Organizations” ismiyle yapılan makale hem kişilik hem de sosyal destek değişkenlerini incelediği için ortak makale incelemesinin yapıldığı bölümde incelenmektedir.

5.Makale

Jacobs ve Dodd tarafından 2003’de “Student Burnout As A Function Of Personality, Social Support, And Workload” isimli makalede hem kişilik hem de sosyal destek değişkenleri yer aldığı için ortak incelemenin yapıldığı bölümde yer almaktadır.

6.Makale

Bühler ve Land tarafından 2003’de yapılan “Burnout And Personality İn İntensive Care: An Empirical Study” isimli makalede tükenmişliği Freudenberg’ın stresle baş etme kaynaklarının tükenmesi tanımıyla kabul edilerek, Maslach’ın üç alt boyutuyla açıklanmaktadır. ²⁰⁴ Örgütsel faktörlerle açıklanmaya çalışılan tükenmişliğin, sonraları aynı iş yerinde çalıştığı halde her bireyde görülmemesi üzerinden bireysel faktörlerle açıklama çalışmaya başlanması sonrası, bu çalışmada da kontrol odağı, Beş

²⁰⁴ K.E. Bühler ve Tatjana Land, "Burnout and personality in intensive care: an empirical study", Hospital topics, Vol.81, No.4, 2003, ss.5-12.

Büyük Faktör kişilik özellikleri, A tipi kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmeye çalışılmıştır.

Makalenin örneklemini Almanya’da on farklı hastanedeki yoğun bakımlarda çalışan 117 hemşire oluşturmaktadır. Bu 117 kişinin 91 tanesi kadın ve 26 tanesi erkektir. Kişiler tesadüfi olarak seçilmiş ve kişilere anket uygulanmıştır. Örneklemini oluşturanların yaşları 20 ile 50 arasında değişmekte ve 59 kişi evli, 46 kişi bekar, 10 kişi ise boşanmıştır. Ankette tükenmişlik için Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Kişilik için ise farklı içeriklere sahip ölçekler kullanılmıştır. Dışadönüklük ve nevroitiklik için Eggert tarafından 1974 de geliştirilmiş Eysenck Kişilik Envanteri, kişisel tatmin, özgüven ve sevmeye yeteneği değişkenlerini ölçmek için Becker tarafından 1989 yılında geliştirilen Trier kişilik Ölçeği, içsel ve dışsal kontrol odağı için ise Krampen tarafından 1991 de geliştirilen Kontrol Odağı ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere SPSS’de uygulanan çoklu regresyon, faktör analizleri sonucunda duygusal tükenme ile dışsal kontrol odağı ve növratizm ile negatif, dışadönüklük ile pozitif ve anlamlı olarak ilişkili bulunmuştur. Kişisel başarı ile dışadönüklük de anlamlı olarak ilişkili bulunurken, duyarsızlaşma boyutuyla sevebilme yeteneği, dışadönüklük ve nevroitiklik anlamlı olarak ilişkili bulunmuştur. Analize sokulan tüm kişilik özellikleri tükenmişlikle anlamlı olarak ilişkili bulunmasa da kişiliğin genel olarak tükenmişliğin üç alt boyutla da anlamlı olarak ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Analizler sonucunda nevroitiklik, dışadönüklük, dışsal kontrol odağı, işle arasında mesafe koyamamak, sevmeye yeteneği gibi kişilik özellikleri tükenmişlikle anlamlı olarak anlamlı bulunmuştur.

Kaygılı, kendine güveni az, suçluluk duymaya ve endişelenmeye meyilli, depresif özelliklere sahip nevroitik bireyler stres karşısında negatif tepkiler vermekte ve onunla baş edememektedirler. Dışadönük kişilik özelliklerine sahip bireyler ise maceraperest, yeniliklere açık ve dürtüsel olduklarından dolayı duygusal tükenme yaşama olasılıkları azalmaktadır. Dışsal kontrol odağına sahip bireylere bakıldığında, hayatlarında

başlarına gelen önemli olayların onların kontrolü dışında şans, kader gibi şeyler sonucu geliştiğine inandıkları için, aciz ve saldırgan şekilde davranabilmektedirler. Bu özellikler de uzun vadede duygusal kaynakların tükenmesine yol açmakta ve tükenmeyle sonuçlanmaktadır. Kendine güven, sevebilme yeteneği gibi özelliklerden oluşan zihin sağlığı ise kişinin karşılaştığı talepler karşısında baş edebilmektedir. Sevebilme yeteneği az olan kişilerde duyarsızlaşmanın yüksek olduğu görülmüştür. Bu kişiler karşındakine karşı empati kuramadığı, karşındakinin hayatına az ilgili olduğu ve asosyal oldukları için duyarsızlaşma olasılıkları yüksektir.

Bu çalışmaya göre, kişiler kendi özelliklerinin farkında olarak, motivasyonlarını artıracak, onları daha çok mutlu edecek aktivitelere yönelebilirler. İşe alımlarda uygulanacak kişilik testleri de önceden bir tedbir olarak kullanılabilir denmektedir.

7.Makale

Storm ve Rothmann tarafından 2003 yılında yapılan “The Relationship Between Burnout, Personality Traits And Coping Strategies İn A Corporate Pharmaceutical Group” isimli makalede, tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle, özellikle sürekli insanlarla iletişim halinde olan meslek gruplarında karşılaşılan stres karşısında yaşanan bir sonuç olarak tanımlanmış olup, tükenmişliğin bireysel olduğu kadar örgütsel sonuçları olduğundan da bahsedilmiştir.²⁰⁵ Makalede kişilerin karşılaştıkları zorluklarla baş etmede kullandıkları yöntemler, yaşadıkları tükenmişliğe ve derecesine göre de değiştiğinden bahsedilmiş ve bu bağlamda hem tükenmişliği hem de kişinin kullandığı baş etme yöntemini etkileyen bireysel değişkenlerden biri olan kişilik için

²⁰⁵ K. Storm ve S. Rothmann, "The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical group", Sa Journal of industrial psychology, Vol.29, No.4, 2003, ss.35-42.

ise, model olarak McCrae ve Costa'nın Beş Büyük Faktör Kişilik özellikleri kullanılmıştır.

Stresle baş etmek, kişinin çalıştığı örgütteki kendi var olan kaynaklarını açacak şekilde karşılaştığı iç ve dış talepler karşısında yaşanan stres karşısında takındığı davranış veya tutumlar olarak tanımlamıştır. Kişilerin baş etme yöntemlerinin sahip oldukları kişilikle ve tükenmişlikle ilişkili olduğunu gösteren çalışmalar ışığında, kişilerin problem odaklı, yani sorunu çözmeye dair pozitif ve objektif adımlar atıyorlarsa daha az tükenme; pasif, suçlayıcı şekilde baş etme yöntemi seçiyorlarsa daha yüksek düzey tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Nevrotik kişilikteki bireylerin duygusal odaklı çözüm yöntemlerini kullanığı, dışadönük bireylerin ise problem odaklı baş etmeyi tercih ettikleri, açıklık kişiliğinin baş etme yöntemleriyle bazen ilişkisiz, bazense problem odaklı çözüm geliştirdiklerine dair belirsiz sonuçlar vardır. Uyumluluk ve sorumluluk özellikleri ortalama sonuçlar verip, genelde problem odaklı çözüm arıyor görünmektedir. Tüm bu sonuçlar ışığında, bu çalışmada kişilerin tükenmişlik, kişilik özellikleri ve baş etme yöntemleri arasındaki ilişki incelenmek istenmiştir.

Makalenin örneklemini ilaç şirketinde çalışan 131 kişi oluşturmakta olup, %81'i kadın ve %61'i evlidir. Örnekleme dağıtılan anketlerde kullanılan ölçekler, tükenmişlik için Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Costa ve McCrae'nin Beş Büyük Faktör Ölçeği ve Carver'ın 1989'da geliştirdiği 53 sorudan oluşan, genel olarak problemlerle baş etmeyi aktif ve pasif baş etme şeklinde ayıran Baş Etme Yöntemleri Ölçeği'dir. Kişilerin taşıdığı kişilik özelliklerini görmek için kişilik ölçeği, baş etme ve tükenmişlik ölçeğinden sekiz ay önce dağıtılmış ve veriler sekiz ay önce toplanmıştır. Daha sonra tükenmişlik ve baş etme ölçeği dağıtılmıştır. Analizler için SAS programı kullanılmış olup, tanımlayıcı ve ilişki analizleri uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlarda dışadönüklük kişilik özellikleri ile duygusal tükenme anlamı olarak -.31 korelasyon oranı ile negatif ilişkili bulunmuştur. Deneyime açıklık ile kişisel başarı boyutu .34 korelasyon oranı ile anlamlı olarak ilişkili bulunmuştur. Kişilikle baş etme yöntemlerine bakıldığında, dışadönüklük, deneyime açıklık, sorumluluk kişilik özellikleri; aktif olarak problemi çözmeye çalışmak, sosyal destek aramak, stresli

durumları kabul edip çözüm aramak gibi yapıcı çözüm yollarını aramaktadır. Öte yandan duygu odaklı, sorunu reddetme gibi yöntemler seçen kişilerin nevrotik kişilik özellikleriyle ilgili olduğu görülmüştür. Kişiliğin beş boyutunun da tükenmişlikle ilgili olduğu da bulunmuş olup, düşük nevrotik kişilik özelliği gösteren, dışadönük, deneyime açık, uyumlu ve sorumluluk özellikleri gösteren bireyler daha az tükenmişlik yaşamaktadır. Tükenmişlik ve baş etme stratejileri arasındaki ilişki ise, sadece kişisel başarı boyutu ile anlamlı çıkmıştır. Problem odaklı çözüm geliştiren bireylerin kişisel başarı hissini daha yüksek yaşadıkları görülmüştür.

Makale sonunda yöneticilere ve çalışanlara tavsiye olarak, tükenmişlik ve belirtileri hakkında bilgi sahibi olunması gerektiği, çalışanları seçerken daha az nevrotik kişilik özellikleri gösteren bireylerin seçilmesi gerektiği söylenmiştir.

8.Makale

McManus, Keeling ve Paice tarafından 2004 yılında “Stress, Burnout And Doctors' Attitudes To Work Are Determined By Personality And Learning Style: A Twelve Year Longitudinal Study Of UK Medical Graduates” ismiyle yayınlanan makalede, tıp çalışanları konu alınmıştır.²⁰⁶

Tıp dünyasında çalışma koşulları oldukça zor olup, bu zor koşulları kimi doktorlar heyecan verici bulurken kimisi strese kapılıp tükenmişlik yaşamaktadır. Bu çalışma koşullarında durmadan öğrenmeye devam ederek kendini geliştirmek ve yeni bilgiler edinmek gerekmektedir. Doktorların nasıl çalıştığını anlamak için Delva tarafından iki farklı ölçek geliştirilmiş olup, biri İşe Yaklaşım Ölçeği diğeri de İş Yeri Koşulları Ölçeğidir. İş Yeri Yaklaşım Ölçeği, rasyonel, düzensiz ve ciddi üç alt boyutundan oluşmuş olup, tıp eğitimine devam etmede kullanılan üç farklı method ve motivasyon şeklini ölçmektedir. ‘Ciddi’ alt boyutu bağımsız ve problem odaklı içsel bir öğrenme

²⁰⁶ I. C. McManus ve A. Keeling, and E. Paice, "Stress, burnout and doctors' attitudes to work are determined by personality and learning style: a twelve year longitudinal study of UK medical graduates", BMC medicine, Vol.2., No.1, 2004.

ve motivasyon şeklidir. Rasyonel ve dağınık ise dışsal motivasyon ve öğrenme yöntemleridir. İş Yeri Koşulları Ölçeği ise, bağımsız tercih, destekleyici ve iş yükü olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bağımsız tercih ve destekleyici çevrede çalışan doktorların daha ‘ciddi’ öğrenme ve motivasyon boyutuyla hareket ettiği, iş yükü boyutuna oluşan çevrede çalışan doktorlarınsa daha ‘düzensiz’ alt boyutlu öğrenme ve motivasyon özellikleriyle hareket ettiği görülmektedir. Yaptıkları işten mutsuz olan ve stresle baş edemeyen doktorların tükenmişliğin üç alt boyutunu da yaşadığı ve strese tepki olarak nevrotik kişilik özellikleri, bir başka deyişle negatif duygular gösterdikleri literatürde bulunan sonuçlar arasındadır.

Tüm bu bilgiler ışığında bu makalede, İngiltere’de yaş ortalamaları 29 olan doktorların, işe dair yaklaşımları, iş yeri koşulları, yaşadıkları stres ve tükenmişlik seviyeleri, çalışma alışkanlıkları ve kişilik özellikleri bağlamında incelemek amaçlanmıştır. Dağıtılan anketlerde 12 Sorudan oluşan Genel Sağlık Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, İşe Yaklaşım Ölçeği, İş Yeri Koşulları Ölçeği ve Büyük Beş Faktör Kişilik Ölçeği kullanılmıştır. SPSS programında yapılan korelasyon analizleri ve Isrel’de yapısal eşitleme modelleri kurulması sonucunda, iş yükü fazla olan çalışma ortamında çalışan bireylerin daha fazla ‘düzensiz’ yaklaşımı, destekleyici çalışma ortamında çalışan doktorların daha fazla ‘ciddi’ yaklaşımı seçtiği, daha az destekleyici, karar vermede daha az bağımsız olan ve fazla iş yükü olan örgüt ortamında çalışan kişilerin daha fazla tükenme yaşadığı görülmüştür.

Düzensiz çalışma ve motivasyon yöntemini uygulayan kişilerin daha fazla nevrotik ve daha az sorumluluk kişilik özellikleri gösterdiği, ciddi öğrenme ve çalışma yöntemini seçen bireylerin daha fazla dışadönük ve deneyime açık bireyler olduğu, destekleyici iş ortamıyla uyumluluk kişilik özellikleri arasında ilişki olduğu görülmüştür.

İş yükü fazla olan örgütler yüksek stres ve duygusal tükenme ve daha az deneyime açık kişilik özellikleri ile ilişkili bulunurken, destekleyici örgütlerde daha az duygusal tükenme ve daha fazla kişisel başarı hissiyatı ve daha fazla uyumluluk kişilik özellikleri ilişkili bulunmuştur. Doktorların yaşadığı stres seviyesi arttıkça nevrotik

tepkiler verdikleri ve duygusal tükenme yaşadıkları görülmüştür. Duyarsızlaşmanın uyumlulukla negatif olarak ilişkili olduğu, kişisel başarının da dışadönüklükle pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur. Öğrenme şekilleri de kişilikle alakalı olup, ciddi öğrenmenin dışadönüklükle, stratejik öğrenme sorumlulukla, yüzeysel öğrenme ise içedönük ve deneyime açık seviyesi az olan kişilerde görülmektedir.

9.Makale

Bühler ve Land tarafından 2004 yılında “Burnout And Personality İn Extreme Nursing: An Empirical Study” ismiyle yapılan makalede tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle kabul edilmiştir.²⁰⁷ Tükenmişlik genelde çevresel faktörlerin bir sonucu olarak ortaya çıkan bir sendrom olara kabul edilse de aynı ortamda çalışan bireylerin biri tükenmişlik yaşarken diğerinin yaşamıyor olmasının sebebinin sorulmasından hareketle kişilik ve tükenmişlik çalışmaları yapılmaya başlanmıştır. Bu makalede de kişiliğin farklı boyutlarıyla tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmek istenmiş olup, kişilik değişkeni olarak, iç ve dış denetim noktası, nevrotiklik, dışadönüklük, öz güven ve A tipi kişilik özellikleri alınmıştır.

Bu bağlamda, Almanya’da hastanelerde çalışan 100 hemşire rastlantısal olarak örnekleme dahil edilmiştir. Bu 100 kişinin %76’sı kadın ve %21’i erkektir. Örnekleme Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Eysenck Kişilik Ölçeği, Kontrol Odağı Ölçeği, Trier Kişilik Ölçeği soruları sorulmuştur. Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, tüm kişilik değişkenleri ile tükenmişlik arasında ilişki bulunamamış olmakla birlikte, kişiliğin genel anlamda tükenmişlikle anlamlı olarak ilişkili olduğu görülmüştür. Dışadönüklük, nevrotiklik, dışsal denetim odağı ve sevebilme yeteneği değişkenleri tükenmişlikle istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

²⁰⁷K.E. Bühler ve T. Land, "Burnout and personality in extreme nursing: an empirical study", Schweizer Archiv für Neurologie und Psychiatrie, Vol.155, No.1, 2004, ss.35-42.

Tükenmişlik nevroitiklikle genel olarak anlamlı ve pozitif olarak ilişkili çıkmışken, dışadönüklük tükenmişlikle negatif olarak ilişkili çıkmıştır. Dışsal denetim odağı duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif, A tipi kişilik ise duygusal tükenme ile anlamlı olarak pozitif ilişkili çıkmıştır.

10.Makale

Cano-García ve Padilla-Muñoz tarafından 2005’de yapılan “Personality And Contextual Variables İn Teacher Burnout” isimli makalede öğretmenlik mesleğindeki tükenmişlik seviyesi ile kişilik yapısının ilişkisi olup olmadığı araştırmak hedeflenmiştir.²⁰⁸ Makalenin bir diğer amacı da örgüt ve çevreye ait bağlamsal değişkenlerle öğretmenlerin tükenmişlik seviyeleri arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmaktır. Araştırmanın devamında da kişilik değişkenleriyle bağlamsal değişkenlerin tükenmişlik üzerindeki ortak etkisine bakılmıştır.

Literatürdeki bilgilere dayanarak çalışmada nevroitiklik ve içedönük kişilik yapısına sahip bireylerin tükenmişliğin üç alt boyutuyla da ilişkili olacağı hipotezi oluşturulmuştur. Öte yandan uyumlu kişilik özelliklerine sahip bireylerin özellikle duyarsızlaşma alt boyutuyla düşük, sorumluluk kişilik özelliğine sahip bireylerin ise kişisel başarı alt boyutuyla yüksek ilişki bulunacağı hipotezi kurulmuştur. Bağlamsal değişkenler olarak ise şehir merkezi ya da köyde çalışma, sorumluluk gerektiren pozisyonlarda çalışma, daha az terfi alma, öğrencilerle ilişki kurulma seviyesi gibi değişkenler ele alınmıştır.

Makalenin örneklemini İspanya’nın Sevilya şehrinde özel eğitim ve ilkokul öğretmenliğinde, özel ve devlet okullarında çalışan toplamda 99 öğretmen oluşturmaktadır. Örnekleme oluşturan kadın öğretmenlerin yaşları 24 ve 58 arası değişirken, erkeklerin ise yaş ortalaması 42.5’tur. Örneklemin kişilik değişkenlerini ölçmek için Costa ve McCrae tarafından geliştirilen ve 60 sorudan oluşan Beş Büyük

²⁰⁸ Francisco Javier Cano-García, Eva María Padilla-Muñoz ve Miguel Ángel Carrasco-Ortiz, "Personality and contextual variables in teacher burnout", Personality and Individual differences, Vol.38, No.4, 2005, ss.929-940.

Faktör Ölçeği kullanılmıştır. Tükenmişliği ölçmek için ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Eğitimci Anketi kullanılmıştır. 22 sorudan oluşan ölçekte duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ölçülmektedir. Demografik değişkenlerin incelenmesi içinse yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerde çalışma gününün uzunluğu, öğrenci sayısı, mesleği prestijin farkında olma gibi değişkenlere yer verilmiştir.

Örneklemden toplanan veriler sonrası SPSS programıyla yapılan homojenlik, çok değişkenli doğrusal regresyon analizleri ve diğer analizler sonucu, nevrotik kişilik özellikleri duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile yüksek, kişisel başarı boyutuyla ise düşük olarak anlamlı şekilde ilişkili bulunmuştur. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında düşük sonuçlara sahip kişilerin, sorumluluk kişilik özelliklerinde orta ve deneyime açıklık kişilik özellikleriyle düşük skorlar aldığı görülmüştür. Kişisel başarıda en yüksek değerler alan kişilerin ise nevrotik kişilikle en düşük skorları aldığı görülmüştür. Genel olarak bakıldığında en yüksek tükenmişlik sendromu sonuçları almış (Duygusal tükenme ve kişisel başarı ve duyarsızlaşmada yüksek, kişisel başarıda düşük) öğretmenlerin en yüksek nevrotik ve içedönük kişilik özelliklerine sahip olduğu bulunarak başta kurulan hipotez onaylanmıştır. Nevrotik kişilerdeki daha negatif duygulara sahip olma, duygusal dengesizlik ve strese karşı verilen tepkiler onları tükenmişliğe daha savunmasız hale getirmektedir. Aynı şekilde içe dönük bireylerin genel olarak pasif yapıları, sosyalleşmedeki eksiklikleri de onların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamalarını hızlandırmakta ve kişisel başarılarında düşüşe yol açmaktadır. Bunun tam tersi olarak dışa dönük kişilikteki bireylerin öğretme aktivitelerinde çok daha başarılı olduğu görülmüştür.

11.Makale

Bakker, Van Der Zee ve Lewig tarafından 2006’da Hollanda’da yapılan “The Relationship Between The Big Five Personality Factors And Burnout: A Study Among Volunteer Counselors” isimli makalede ölümcül hastalığı olan hastalarla gönüllü olarak çalışan 80 Hollandalı danışmanın Beş Büyük Faktör Kişilik özelliklerine göre

tükenmişlik alt boyutlarıyla ilişkilerin incelenmesi yapılmış olup, örneklemi oluşturan 80 kişilik danışmanların 75'i kadın, beş tanesi ise erkekten oluşmaktadır.²⁰⁹ Örneklemi oluşturan bireyler haftada ortalama sekiz saat gönüllü olarak çalışmaktadır ve çalışma deneyimlerinin ortalaması üç yıldır. 206 gönüllü çalışanla iletişime geçilmiş ve 80 tanesi katılım için gönüllü olmuştur. Tükenmişliği ölçmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır ve tükenmişliğin üç alt boyutu da incelenmiştir. Beş Büyük Faktör Kişilik özelliklerini ölçmek için ise Hendricks tarafından 1999'da geliştirilen 100 sorudan oluşan Beş faktör Kişilik Envanteri kullanılmıştır.

Araştırmada yapılan analizler sonucu duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutu ile kişiliğin nevroitiklik boyutu arasında .05 ve .06 korelasyon oranları ile pozitif, dışa dönüklük ve sorumluluk kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif ilişki, kişisel başarı alt boyutu ile ise dışadönüklükle .40 korelasyon oranı ile pozitif, nevroitiklik özellikleriyle .09 oranı ile negatif olarak ilişki bulunmuştur. Literatüre dayanan hipotezleri de destekler şekilde, nevroitiklik her üç alt boyutla da ilişkili bulunurken, dışadönüklük duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif ilişkili bulunmuştur.

12.Makale

Kokkinos tarafından 2007'de yapılan "Job Stressors, Personality And Burnout In Primary School Teachers" isimli makalede, Yunanistan'da %79.3'ü kadın, %20.7'si erkek olmak üzere 447 tane okul öncesi öğretmen ile Büyük Beş Faktör kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromunun üç alt boyutu incelenmiştir.²¹⁰ Örneklemi oluşturan öğretmenlerin yaşları yirmi bir ile elli dokuz arasında değişmekte ve çalışma deneyimleri bir ile otuz dokuz yıl arasındadır. Araştırmanın yapılması için, Maslach

²⁰⁹ Arnold B. Bakker, "The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors", The Journal of social psychology, Vol.146,No.1, 2006, ss.31-50.

²¹⁰ Constantinos M. Kokkinos, "Job stressors, personality and burnout in primary school teachers", British Journal of Educational Psychology, Vol.77, No.1,2007, ss.229-243.

Tükenmişlik Ölçeği ile üç alt boyutu da incelenmiş olup, kişilik için ise Costa ve McCrae'nin Beş Büyük Faktör Ölçeği kullanılmıştır

Toplanan veriler sonrası yapılan analizlerde kişilik değişkenleri yanında demografik değişkenlere de bakılmış olup, cinsiyet, çalışma deneyimi, medeni durum, eğitim derecesi gibi faktörler analize sokulmuştur. Yapılan analizleri sonucu çalışma süresinin duygusal tükenme alt boyutu ile anlamlı oranda etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Çalıştığı süre on seneyi geçen öğretmenlerde duygusal tükenme boyutunun daha çok yaşandığı görülmüştür. Cinsiyet ve medeni durum değişkenleri için ise anlamlı olarak iki yönlü ilişki bulunmuş olup, evli kadın öğretmenlerin evli erkek meslektaşlarına göre daha az duygusal tükenme yaşadığı bulunmuştur. On yıldan daha az deneyime sahip öğretmenlerin kişide başarı hissiyatını, on yıldan daha fazla deneyime sahip öğretmenlere göre daha az yaşadığı görülmüştür. Duyarsızlaşma alt boyutu için ise anlamlı bir demografik değişken ilişkisi bulunamamıştır.

Kişilik değişkeni ise tükenmişlik alt boyutlarının üçü ile birden anlamlı olarak ilişkili bulunmuştur. Sorumluluk kişilik özelliği kişisel başarı hissi ile pozitif, duyarsızlaşma ile negatif; nevroitiklik duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif ve kişisel başarı ile negatif; dışadönüklük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif yönde; deneyime açıklık ise duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile negatif olarak anlamlı şekilde ilişkili bulunmuştur.

Tüm sonuçlara birden bakıldığında kişilik değişkenlerinden en etkili olanının nevroitik kişilik özellikleri olduğu ve bu özelliklerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarını en çok etkileyen değişken olduğu görülmüştür. Nevrotik kişiliğe sahip bireylerin daha negatif duygusal sergilemesi, duygusal dengesizlikleri ve stresle baş edememeleri onları tükenmişlik yaşamaya daha elverişli hale getirmektedir. Sorumluluk ve dışadönüklük kişilik özellikleri kişisel başarıyı artırırken, tükenmişlik düzeyini azaltmaktadır.

13.Makale

Kim ve Shin tarafından 2007’de yapılan “Hotel Job Burnout: The Role Of Personality Characteristics” isimli makalede, hizmet vermek üzerine kurulan oteller konu alınmıştır.²¹¹ Otellerde çalışan bireylerin insanlarla haftada yedi gün saatlerce çalışmak zorunda kalındığı için yaşanan stresten kaynaklanan tükenmişlik sendromu üzerinde durulmaktadır. Uzun çalışma saatleri, düşük ücret, yapılan işin kendisinden ve yöneticilerden kaynaklanan stres gibi sebeplerle yetenekli genç çalışanlar bu sektörde sıkça işten ayrılmaktadır. Bu tarz işten ayrılmaların sebepleri önceleri örgütsel faktörlere yüklense de artık kişilik faktörünün de öneminin farkına varılmış ve öbür hizmet sektörlerinde yapılan kişilik- tükenmişlik ilişkisi sonuçlarına göre otellerde de çalışma yapılmasına karar verilmiştir. Çok boyutlu bir stres çeşidi olarak tanımlanan tükenmişliği, Maslach’ın üç alt boyutu ile inceleyen çalışmada, kişilik özellikleri için Beş Büyük Faktör Kişilik özellikleri baz alınmıştır.

Makalenin başında literatüre dayanarak, dışadönüklük, açıklık ve sorumluluk kişilik özellikleriyle ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif; kişisel başarıda pozitif; nevrotiklik ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif ve kişisel başarı ile negatif ilişki, deneyime açıklık kişilik özelliğinin ise hiçbir alt boyutla anlamlı olarak ilişkili olmadığına dair hipotezler oluşturulmuştur. Örnekleme, Amerika’daki sekiz tane otel zinciri çalışanları oluşturmaktadır. Beş tanesi lüks, diğer üç tanesi ise orta ölçekli olarak tanımlanan otellerde, genel müdür, insan kaynakları yöneticisi gibi üst düzey yöneticilerle iletişime geçilmiştir. Yöneticiler aracılığıyla çalışanlara ulaşılan anketlerle toplamda 191 kişiden cevap toplanmıştır. Anketlerde kişiliği ölçmek için Goldberg tarafından 2001’de geliştirilen Uluslararası Kişilik Envanteri kullanılmıştır. Bu ölçekte beş kişilik özelliğini ölçen 50 adet soru bulunmakta ve her on soru bir kişilik özelliğini ölçmektedir. Tükenmişlik için ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Genel Anket kullanılmıştır ve bu ölçek 16 sorudan

²¹¹ Hyon Jeong Kim, Kang Hyun Shin ve W. Terry Umbreit, "Hotel job burnout: The role of personality characteristics", International Journal of Hospitality Management, Vol.26, No.2, 2007, ss.421-434.

oluşmaktadır. Beş tanesi duygusal tükenmeyi, beş tanesi duyarsızlaşmayı ve altı tanesi kişisel başarıyı ölçmektedir. Örneklemin 119 kişisini yaşları 19 ile 73 arasında değişen kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların %53'ünü yönetici pozisyonundakiler oluşturmaktadır ve ortalama çalışma süresi dört yıldır. Bu süre iki ayla otuz beş yıl arasında değişmektedir. Çalışmaya katılanların çoğunluğu çalışma sürelerinin %50'sini müşterilerle yüz yüze iletişim kurarak geçirmektedir.

Demografik veriler için ise cinsiyet, yaş, işteki pozisyon, iş deneyimi gibi sorulara ankette yer verilmiştir. Toplanan verilere uygulanan regresyon, ANOVA gibi analizleri sonucunda, dışadönüklük kişilik özelliği duygusal tükenme ile negatif, nevrotiklik ise dışadönüklük ile pozitif olarak anlamlı şekilde ilişkili bulunmuştur. Uyumluluk kişilik özelliği duyarsızlaşma ile negatif, nevrotiklik duyarsızlaşma ile pozitif olarak ilişkili bulunmuştur. Uyumluluk ve sorumluluk kişilik özellikleri kişisel başarı ile pozitif olarak ilişkili bulunmuştur. Kurulan hipotezleri de destekleyerek açıklığın hiçbir alt boyutla anlamlı olarak ilişkisi bulunmamıştır. Uyumluluk kişilik özelliklerine sahip bireylerin, başkalarının ihtiyaçlarına olan duyarlılıkları onların diğer bireyleri birer obje gibi görmesinin önüne geçmektedir. Yüksek sorumluluk duygusuna sahip, organizasyon yeteneği yüksek, sabırlı bireyler olan sorumluluk kişilik özelliklerinin de kişisel başarı ile yüksek ilişkili çıkması şaşırtıcı değildir. Nevrotik kişilik özellikleri ni az taşıyan ve dışadönük kişilik özelliklerine daha çok sahip kişilerin, otel sektöründe en uzun süre sağlıklı çalışanlar olarak kalması da beklenen sonuçlar arasındadır.

Bu makale ile bu sektörde çalışan bireylerin işe alımlarında kişilik özelliklerinin ve işe uygunluklarının aldıkları eğitim kadar önemli olduğu görülmüştür. İşe alımlardan önce uygulanması gereken kişilik testlerine vurgu yapan çalışmada, aynı zamanda insanlarla iletişime geçecek çalışanların dışadönük, yardımsever ve yumuşak başlı olması gibi özelliklerin olmasına dikkat edilmesi gerektiğini söylemektedir.

14.Makale

Ghorpade ve Lackritz tarafından 2007’de yapılan “Burnout And Personality: Evidence From Academia” isimli makalede tükenmişlik, duygusal olarak fazla talepkar olan durumlarla uzun süre ilişkili olma sonucunda oluşan fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk olarak tanımlanmış ve Maslach’ın üç alt boyutuyla açıklanmıştır.²¹² Yaşanılan stresin bir sonucu olarak ortaya çıkan tükenmişlikte, stresle baş etme kaynaklarından biri olarak ise kişilik gösterilmiştir. Örgüte alınan bireylerde dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk duygusu ve deneyime açıklık, duygusal denge gibi özellikler istenilir olmaktadır. Çünkü bu özelliklere sahip bireyler, örgütün talep ettiklerini, kendi kaynaklarını tüketen zorluklar olarak görmek yerine onların gelişimine katkıda bulunan zorlayıcı aşamalar ya da heyecan verici olaylar olarak görebilmektedir. Bu özelliklere sahip bireylerin stresle baş etme kaynakları bitmediği gibi, bu özellikler sayesinde yeni kaynaklar elde edebildiği söylenmektedir.

Bu bağlamda tükenmişlik ve kişilik ilişkisini ölçmek için Amerika’nın batı yakasında büyük bir devlet üniversitesinde tam zamanlı çalışan yaklaşık 265 akademisyen örneklem olarak alınmıştır. Akademisyenlere anketler uygulanmış ve ölçek olarak tükenmişlik için 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Envanteri ve kişilik için ise Saucier’in Mini-Markers Büyük Beşli Kişilik Envanteri kullanılmıştır. Bu ölçek 40 adet sıfattan oluşan ve kişilerin her sıfatı kendileri için Kesinlikle doğru – Kesinlikle yanlış şeklinde cevaplandırması şeklinde kullanılmaktadır. Cinsiyet, yaş, ırk ve üniversitede çalışma süresi kontrol değişkeni olarak tutulmuştur. Örneklemi oluşturan kişilerin %46’sı kadın, ortalama yaş 50.14 ve çalışma süresi ortalama 18 yıldır. Cevap verenlerin büyük kısmını %51 profesör, %20’sini doçentler ve %27’sini yardımcı doçentler oluşturmaktadır.

Toplanan verilerin analizi sonucu, örnekleme dahil olan akademisyenlerin %25’den fazlasında duygusal tükenme, %10’unda yüksek seviyede duyarsızlaşma ve yaklaşık

²¹² Jai Ghorpade, Jim Lackritz ve Gangaram Singh, "Burnout and personality: Evidence from academia", Journal of Career Assessment, Vol.15, No.2, 2007, ss.240-256.

%20'sinde kişisel başarıda düşme hissi yaşanmaktadır. Kadınların daha fazla duygusal tükenme, erkeklerin ise daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı görülmüştür. Yaş olarak ise literatürle de uyumlu olarak, daha yaşlı akademisyenlerin daha az duygusal tükenme yaşadığı görülmüştür.

Kişilik sonuçlarına bakıldığında ise, kontrol değişkenleri sabit tutulduğunda, Büyük Beş kişilik özellikleri duygusal tükenme alt boyutunun %20'sini anlamlı olarak açıklamaktadır. Dışadönüklük ve duygusal denge özelliklerinin duygusal tükenme ile negatif ve anlamlı olarak ilişkili olduğu bulunmuştur. Aynı şekilde büyük beş kişilik özellikleri duyarsızlaşmanın %27'sini açıklamaktadır. Uyumluluk ve duygusal denge özellikleri duyarsızlaşma ile negatif olarak anlamlı bir ilişki içerisindedir. Kişisel başarı altı boyutunun ise %26'sını açıklayan büyük beş kişilik özelliklerinden, dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve duygusal denge ile kişisel başarı arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar da göstermektedir ki kişilik ve tükenmişlik anlamlı olarak ilişkilidir. Tükenmişlik yaşayan bireylerin örgütte yarattığı zararlar göz önüne alındığında, kişilerin o iş ve örgüte uygun olması çok önemlidir. Bu sebeple işe alımlardan önce kişilik testlerinin uygulanması bir çözüm olarak önerilmektedir.

15.Makale

Miner tarafından 2007 yılında yapılan "Burnout İn The First Year Of Ministry: Personality And Belief Style As İmportant Predictors" isimli makalede ahipler sınıfının yaşadığı tükenmişlik konu edinilmiştir.²¹³ Rahiplerin tükenmişliğin fiziksel ve psikolojik etkilerini gösterdikleri, ailelerinin onları bezmiş ve içe kapanmış gördükleri söylenmektedir. Birçok rahip emeklilik zamanı gelmeden işten ayrılmaktadır. Bu tükenmişliğin kaynaklarından biri cemaatiyle kurduğu ilişkiler olsa da, diğer bir kaynağın kişilik olduğu yapılan çalışmalarda ortaya çıkmaktadır.

²¹³ Maureen H. Miner, "Burnout in the first year of ministry: Personality and belief style as important predictors", Mental Health, Religion & Culture, Vol.10, No.1, 2007, ss.17-29.

Rahiplerin yaşadığı teolojik bilgilerini cemaatin yaşadığı hayata uygulamadaki zorluklar, onların beklentilerini karşılama, destekleyici ilişkilerin azlığı gibi streslerle baş edememesi ve bu stres kaynaklarına savunmasız olması durumları onları tükenmişliğe itmektedir.

Tükenmişliği, işle ilgili stres olarak ve Maslach'ın üç alt boyutlu modeliyle kabul eden makalede, yaşanan stresle yüksek nevrotik ve düşük dışadönüklük özellikleri gösteren bireylerin daha çok tükenmişlik yaşadığını gösteren çalışmalara da dayanarak, rahiplerde kişilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakılmak istenmiştir. Avustralya, Sydney şehrinde, 60 tane rahip örnekleme oluşturmakta olup, bu örneklemin 14 kişisi kadındır. Ortalama yaşları 33 olup, örnekleme Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Costa Mcrae nin Beş Büyük Faktör Ölçeği uygulanmıştır.

Yapılan analiz sonuçlarına bakıldığında, rahiplerin beklendiği kadar yüksek değil ortalama tükenmişlik seviyesi gösterdiği, nevrotiklik kişilik özelliğinin özellikle duygusal tükenme ile dışadönüklüğün de kişisel başarı ile, deneyime açıklığın duygusal tükenme ile anlamlı olarak pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur.

16.Makale

Hudek-Knežević, Krapić ve Kardum tarafından, 2007 yılında “Burnout in dispositional context: the role of personality traits, social support and coping styles” ismiyle yapılan makalede hem kişilik hem de sosyal destek değişkenlerine yer verildiği için bu makale ortak çalışmalar kısmında incelenmiştir.

17.Makale

Garrosa ve diğerleri tarafından 2008 yılında yapılan “The Relationship Between Socio-Demographic Variables, Job Stressors, Burnout, And Hardy Personality In Nurses: An Exploratory study” isimli makalede, tükenmişlik işten kaynaklı stresin bir

sonucu olarak tanımlanmıştır.²¹⁴ Özellikle sürekli hastalarla ilişki içinde olan, iş yükü fazlalığı, rol belirsizliği, yönetici problemleri gibi karşılaştıkları birçok problemden dolayı tükenmişlik yaşama ihtimalleri yüksek olan gruplardan biri olan hemşireler üzerinde yapılan çalışmalardan hareketle, hemşireler makalenin örneklemini oluşturmaktadır.

Hemşirelerin tükenmişlik yaşamalarına sebep olan rol belirsizliği, hastalarla yoğun olarak maruz kalınan duygusal iletişim, hastalarla geçirilen saatlerin çokluğu ve hasta sayısının fazlalığı gibi örgütsel sebepler dışında, yaş gibi sosyo demografik değişkenler ve kişilik ve baş etme yöntemleri gibi bireysel değişkenler konu alınmaktadır. Bu bilgiler ışığında bu çalışmada, sosyo demografik değişkenler, örgütsel faktörler ve güçlü kişilik, yani pozitif kişilik özelliklerinin tükenmişlikle ve üç alt boyutuyla ilişkisinin incelenmesi hedeflenmiştir. Bu bağlamda makalede kurulan hipotezlerden birincisi, 'İş stresleri (iş yükü, rol belirsizliği, fazla hasta etkileşimi gibi) tükenmişliğin üç alt boyutuyla da ilişkilidir.', ikinci hipotez, 'Güçlü kişilik boyutları tükenmişlik boyutlarıyla negatif olarak ilişkilidir.' şeklindedir.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, demografik değişkenlerden sadece yaş ve iş statüsünün anlamlı çıkması, yaşı daha küçük hemşirelerin daha yüksek, öğrenci hemşirelerin profesyonel hemşirelerden daha az tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Örgütsel stres kaynakları daha çok duygusal tükenmeyi etkilerken, güçlü kişilik özelliklerinin özellikle kişisel başarı boyutuyla ilişkili olduğu görülmüştür.

İş stresleri ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, güçlü kişilik özellikleriyle tükenmişlik arasında ise anlamlı negatif ilişki bulunmuştur. Özellikle güçlü kişiliğin kontrol alt boyutuyla kişisel başarı arasında en güçlü negatif ilişki çıkmıştır. Üç alt boyuta ayrı ayrı bakıldığında, duygusal tükenme yaş, iş statüsü, iş

²¹⁴ Eva Garrosa, "The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study", International journal of nursing studies, Vol.45, No.3, 2008, ss.418-427.

yükü, hastalarda ölüm yaşanması, güçlü kişilik değişkenlerindense bağıllık ve kontrol alt boyutlarıyla anlamlı olarak ilişkili bulunmuştur. Duyarsızlaşma alt boyutu ise yaş, iş satüsü, iş yükü, bağıllık ve kontrol değişkenleri ile ilişkili bulunmuştur. Kişisel Başarıda düşme ise, yaş, iş statüsü, rol belirsizliği, kontrol ve meydan okuma değişkenleriyle anlamlı olarak ilişkili çıkmıştır.

18.Makale

Shimizutani ve arkadaşları tarafından 2008’de “Relationship Of Nurse Burnout With Personality Characteristics And Coping Behaviors” ismiyle yayınladıkları makalede, tükenmişliği işten kaynaklı talepler karşısında yaşanan stresin bir sonucu olarak tanımlarlarken, özellikle hemşirelerde artan bir durum olması, hemşirelerin yaşadığı tükenmişliğin hem kendilerine hem de hastalara olan zararlarından dolayı araştırma alanı artmış olması gibi sebeplerle hemşireler makalenin örneklemini oluşturmaktadır.²¹⁵ İşte yaşanan strese verilen tepkilerle ilgili birçok model geliştirilmiş olup, bu modellerden biri, kişilerin yaşadığı stres karşısında geliştirdikleri baş etme stratejileridir. Bazı kişilerin geliştirdikleri stresle baş etme yöntemleri tükenmişlik yaşamalarını da azaltmaktadır. Karşılaşılan stres karşısında tükenmişlik yaşamayı etkileyen faktörlerden bir diğeri de kişiliktir. Bu makalede de hemşirelerin yaşadığı tükenmişliğin, kişilik ve stresle baş etme yöntemleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Örneklemi Japonya’da üniversite hastanesinde çalışan 707 hemşire oluşturmakta olup, bu kişilerin ortalama yaşı 29 ve ortalama çalışma süreleri 8 yıldır. Örnekleme dağıtılan

²¹⁵ Masahiro Shimizutani, "Relationship of nurse burnout with personality characteristics and coping behaviors", Industrial health, Vol.46, No.4, 2008, ss.326-335.

anketlerde, 33 sorudan oluşan, yedi farklı stres çeşidini ölçen Hemşire İş Stresi Ölçeği, 19 sorudan oluşan kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve hastalarla alakalı tükenmişlik olarak üç alt boyutu inceleyen Copenhagen Tükenmişlik Ölçeği , Büyük Beş Faktör kişilik özellikleri için beş kişilik özelliğini inceleyen Etsenck Kişilik Ölçeğinin nevrotiklik ve dışadönüklüğü inceleyen 12 sorusu ve 24 sorudan oluşan yedi farklı stresle baş etme yöntemini inceleyen Stresle Baş Etme Yöntemleri Ölçeği kullanılmıştır. Kişisel tükenmişlik fiziksel ya da zihinsel yorgunluk gibi belirtileri olan ve her zaman işle alakalı olmayan, işle ilgili tükenmişlik işteki herkesin maruz kaldığı ve tükenme, yorgunluk gibi belirtileri olan, hastalarla ilgili tükenmişlik ise kişilerin hizmet verdiği kişilerden kaynaklı yaşanan yorgunluk olup, hemşire öğretmen gibi hizmet sektörü çalışanlarında görülen alt boyuttur.

Yapılan korelasyon, regresyon analizleri sonucunda, nevrotik kişilik özelliklerinin tükenmişliğin üç alt boyutuyla da ilişkili olduğu, hastalarla ilgili tükenmişlik boyutunun özellikle hastalarla yaşanan çatışma ve iş yerindeki kişisel ilişkiler boyutlarıyla ilişkili olduğu, iş yükünün azalmasının kişilerin pozitif baş etme yöntemlerini artırdığı ve bunun da hasta kaynaklı tükenmişliği azalttığı bulunmuştur. Genel olarak, düşük nevrotiklik, yüksek dışadönüklük ve pozitif baş etme yöntemleri tükenmişliğin azalmasında etkilidir.

19.Makale

Narumoto ve arkadaşları tarafından, 2008 yılında yapılan “Relationships Among Burnout, Coping Style And Personality: Study Of Japanese Professional Caregivers For Elderly” isimli makalede, Japonya’da yaşlılara bakım hizmeti veren hasta bakıcılarıdaki tükenmişlik seviyesinin artmasıyla, örgütsel değişkenler düzeltilse de kişilik ve baş etme yöntemleri değişkenleriyle yaşanan tükenmişlik seviyesinin artmaya devam ettiği görülmüştür. Bu bağlamda kişilikle tükenmişlik arasında, baş

etme yöntemlerini aracı değişken olarak alan makalede, bu üç değişken arasındaki ilişkiler incelenmek istenmiştir.²¹⁶

Bu bağlamda iki farklı sağlık kuruluşundan 15'i erkek, 57'si kadın 72 tam zamanlı ve yarı zamanlı çalışan hasta bakıcılar makalenin örneklemini oluşturmaktadır. Bu 72 kişinin 19'u hemşire, 49'u hemşire asistanı olup, içlerinde bir fizyo terapist ve bir meslek terapisti bulunmaktadır. Ortalama yaşları 34 olup, bu kişilere Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Beş Büyük Faktör Ölçeği, baş etme için 48 soruluk problem odaklı, duygu odaklı ve kaçınma alt boyutlarını ölçen Stresli Durumlar Karşısında Baş Etme Yöntemi Ölçeği kullanılmıştır.

SPSS ve AMOS programlarıyla uygulanan analizler sonucunda, hasta bakıcıların tükenmişlik seviyesi yüksek çıkmış olup, erkeklerin problem odaklı baş etme yöntemini kullanırken, problem odaklı baş etme yöntemini kullanan kişilerin daha az nevrotik sonuçlar aldığı görülmüştür. Yüksek nevrotik kişilik özellikleri ve duygusal odaklı baş etme yöntemleri gösteren kişilerin daha yüksek tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Kişiliğin baş etme yöntemi aracılığıyla tükenmişliği etkilediği aracılık ilişkisi de kanıtlanmış olup, nevrotik kişilerin duygusal odaklı problem çözme yöntemlerine başvurdukları için daha çok tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Demografik değişkenlerden yaşın, duyarsızlaşma ile negatif ilişkili olduğu bulunmuştur. Bunun açıklaması olarak da yüksek duyarsızlaşma yaşayan bireylerin zaten daha fazla yıl geçmeden işi bırakmış olmasıyla açıklanmaktadır.

Makalede iş hayatına öneri olarak, nevrotik kişilik özelliği gösteren çalışanlara tutum ve davranış değiştirme, rol yapma gibi iletişim becerilerini geliştiren bazı eğitimler verilmesi gerektiği ve bu tarz eğitimlerle bu kişilikteki bireylerin negatif duygusal tepki vermesinin önüne geçilebileceği söylenmiştir.

²¹⁶ Jin Narumoto, "Relationships among burnout, coping style and personality: study of Japanese professional caregivers for elderly", Psychiatry and clinical neurosciences, Vol.62, No.2, 2008, ss.174-176.

20.Makale

Alarcon, Eschleman ve Bowling tarafından 2009 yılında yapılan “Relationships Between Personality Variables And Burnout: A Meta-Analysis” isimli bu makalede Psycinfo, Medline ve Social Citation Index baz alınarak 114 tane kişilik tükenmişlik ilişkisini inceleyen araştırmayı ve altı tane doktora tezini veri olarak kullanarak kişilikle tükenmişliğin her üç boyu arasındaki ilişkiyi ayrı ayrı incelemek için meta analiz yapılmıştır.²¹⁷ Veri olarak seçilen çalışmalarda Maslach tarafından geliştirilen üç ölçeğin (Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Genel Anket / Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Hizmet Sektörü Anket / Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Hizmet Sektörü Anketi) kullanılmasına dikkat edilmiştir.

Yapılan meta analizi sonucu, çalışanların kişiliği ile tükenmişliğin her bir alt boyutunun anlamlı olarak ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Özellikle öz güven, öz yeterlilik, içsel kontrol odağı, dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk kişilik özellikleri tükenmişliğin duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme hissi ve duyarsızlaşma boyutlarının üçüyle de ilişkili bulunmuştur. A Tipi Kişilik özellikleri ise kişisel başarıda düşme hissiyle anlamlı olarak ilişkiliyken, beklenmedik şekilde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Öte yandan bu değişkenlerden bazıları, alt boyutların her biriyle farklı derecelerde ilişkili bulunmuştur. Uyumluluk ve duyarsızlaşma arasında güçlü bir negatif ilişki olup, uyumluluk özelliği gösteren bireylerin insanlara negatif cevaplar vermekten kaçındığı için duyarsızlaşma yaşamlarının önüne geçildiği şeklinde açıklanmıştır. Öz yeterlilik ise kişisel başarı alt boyutuyla daha güçlü pozitif ilişki içerisindedir. Öz yeterlilik algısı düşük olan bireylerin, kişisel başarıda düşme hissini daha çabuk yaşaması kaçınılmaz gözükmektedir.

²¹⁷ Gene Alarcon, Kevin J. Eschleman ve Nathan A. Bowling, "Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis", Work & stress, Vol.23, No.3, 2009, ss.244-263.

21.Makale

Kim, Shin, ve Swanger tarafından 2009'da yapılan "Burnout And Engagement: A Comparative Analysis Using The Big Five Personality Dimensions" isimli makalede tükenmişlik Maslach'ın tanımıyla işten kaynaklı kronik strese karşılık uzun dönemde ortaya çıkan tepki olarak tanımlanmıştır.²¹⁸ Makalenin bir diğer değişkenini oluşturan işe bağlanma kavramı ise Kahn tarafından 1990'da çalışanların çalıştıkları yerdeki iş rollerine bağlanması olarak tanımlanmıştır. İşe bağlı bireylerde, fiziksel olarak yaptıkları göreve dahil oldukları, bilişsel olarak uyanık ve diğerlerine empatiyle bağlı olma görülmektedir. Maslach ve Leiter, Kahn'nın bu çalışmasını geliştirmiş ve işe bağlanmayı tükenmenin tersi olarak tanımlamışlardır. Tükenme yerine enerjik olma, duyarsızlaşma yerine işe dahil olma ve kişisel başarıda düşme yerine etkin olduğunu hissetme işe bağlanmayı oluşturmaktadır. Bu görüşe göre var olan tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarından düşük, kişisel başarıda yüksek puanlar alan kişilerde işe bağlanma var denilebilmektedir. Son zamanlarda ise, tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarının tükenmişlikten öte işe bağlılıkla daha çok alakalı olduğu söylenmeye başlanmıştır. Lee ve Ashfoth kişisel başarıda düşme boyutunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla ilişkili olmadığını öne sürmüştür. Schaufeli de sonrasında bunu destekleyerek tükenmişliği iki faktörlü model olarak incelemiş tükenmişliği duygusal tükenme ve sinizm, dinçlik, adanma yoğunlaşma ve profesyonel etkinlik boyutlarının işe bağlılık boyutları olduğunu söylemiştir. Buna göre, kişinin çalışırken yüksek bir zihinsel dayanıklılıkla, zorluklara rağmen gayret göstermesi ve efor harcaması işe bağlanmanın dinçlik boyutuna; işinin önemli ve anlamlı olduğunu düşünüp ona bağlanması adanma boyutuna; işine gömülerek tam bir konsantrasyon içinde çalışması ise yoğunlaşma boyutuna işaret etmektedir. Bu çalışmada da tükenmişlik, tükenme ve sinizm; işe bağlanmada ise dinçlik, adanma, yoğunlaşma, profesyonel etkinlik boyutlarıyla incelenmiştir.

²¹⁸ Hyun Jeong Kim, Kang Hyun Shin ve Nancy Swanger, "Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions", International Journal of Hospitality Management, Vol.28, No.1, 2009, ss.96-104.

Tükenmişlikle kişiliğin anlamlı olarak ilişkisini gösteren çalışmalardan sonra, bu çalışmada da Beş Büyük Faktör kişilik özellikleriyle tükenmişlik ve işe bağlanma arasındaki ilişki incelenmek istenmiştir. Literatüre dayanarak, dışadönüklüğün ve uyumluluğun tükenmişlikle negatif; nevroklikliğin tükenmişlikle pozitif, dışadönüklük ve sorumluluk duygusunun işe bağlılıkla pozitif, nevroklikliğin ise işe bağlılıkla negatif olarak ilişkili olduğu hipotezleri kurulmuştur.

Amerikadaki 51 tane Subway restoran sahipleriyle bağlantıya geçilmiş, yönetici toplantılarına katılarak ve yöneticilerle birebir görüşerek anketler dağıtılmıştır. Toplamda 187 Subway çalışanın oluşturduğu örneklemin 125'i kadın,62'si ise erkektir. Yaşları 16 ile 57 arası değişen grubun yaş ortalaması 22'dir. 21 tanesi liseyi tamamlamamış, 51 tanesi lise mezunu, yarısından fazlası ise üniversite mezunu olduğunu belirtmiştir. Bir ayla on üç yıl arasında çalışma süresi değişen örneklemin 116 tanesi çalışan, 37 tanesi gözetmen, denetmen; 31 tanesi ise yöneticidir.

Ölçek olarak tükenmişlikte Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Genel ölçek; işe bağlılık için ise Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek dinçlik, adanma ve yoğunlaşma boyutlarını altı, beş ve altı olarak toplamda 17 soru ile ölçmektedir. Beş Büyük Faktör ise Goldberg'ın Uluslararası Kişilik Ölçeği ile ölçülmüştür.

Toplanan veriler sonucunda, demografik değişkenler olarak kadın, bekar ve daha fazla eğitime sahip bireylerin daha fazla duygusal tükenme, erkek genç ve az eğitime sahip bireylerin daha fazla duyarsızlaşma, erkek ve yaşlı insanların daha fazla kişisel başarıda düşme hissi yaşadığı görülmüştür. Daha yaşlı kişilerin, erkeklerin ve daha yüksek pozisyonlara sahip kişilerin daha fazla işe bağlanma yaşadığı görülmüştür.

Nevrotikliğinin tükenmişlikle 0.35 korelasyon oranı ile anlamlı olarak pozitif; dışadönüklüğün ise anlamlı olarak 0.11 oranı ile negatif olarak ilişkili olduğu bulunmuştur. Şaşırtıcı olarak sorumluluk kişilik özelliğinin de tükenmişlikle anlamlı olarak negatif ilişkili olduğu görülmüştür. İşe bağlılıkla kişilik özellikleri arasında kurulan hipotezlerdence sadece sorumluluk duygusu işe bağlanma ile anlamlı olarak

ilişkili bulunmuştur. Tükenmişlikle ilişkisi olan nevrotiklik ve dışadönüklüğün işe bağlanma ile anlamlı olarak ilişkili bulunmaması, işe bağlılığı tükenmişliğin direk tersi olarak görmenin yanlış olduğunu ve her ikisinin ayrı kavramlar olarak değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

22.Makale

Garrosa ve diğerleri tarafından 2010 yılında “The Relationship Between Job Stressors, Hardy Personality, Coping Resources And Burnout In A Sample Of Nurses: A Correlational Study At Two Time Points” ismiyle gerçekleştirilen makalede tükenmişlik, mesleki stresin bir sonucu olarak ve Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle kabul edilmiş olup, hemşirelik mesleğindeki kişilerin özellikle acı ve ölüme tanıklık etmek, rol stresi, destek eksikliği, yetersiz fiziksel koşullar, iletişim problemleri gibi birçok stres kaynağıyla karşılaşarak tükenmişlik yaşama olasılıkları yüksek olduğu için makalenin örneklemini hemşireler oluşturmaktadır.²¹⁹ Tükenmişliğin azalması için stresle baş etme yöntemlerinin ve görülen sosyal desteğin önemini gösteren çalışmalar var olup, kişilik değişkenine de yer verilmiştir. Genellikle büyük beş faktörle incelenen kişilik özelliklerine, pozitif psikoloji denilen akımdan güçlü kişilik gibi yeni bakış açıları getirilmiştir. Bu makalede de tükenmişlikle güçlü kişilik ve baş etme yöntemlerinin arasındaki ilişki incelenmek istenmiştir.

Örnekleme Portekiz’de %81’i kadın, ortalama yaşları 36, hepsi en az lisans mezunu, ortalama çalışma deneyimleri 12 yıl olan 98 hemşire oluşturmaktadır. Bu kişilerin

²¹⁹ Eva Garrosa, "The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points", International journal of nursing studies, Vol.47, No.2, 2010, ss.205-215

yarısından fazlası çalışma sürelerinin %80 ve fazlasını hastalarla iletişim halinde geçirmektedir. Örnekleme Garrosa tarafından geliştirilen örgüt kültürü ve yapısı gibi örgütün yapısını gösteren ve rol sresi gibi örgütsel stres kaynaklarına yer veren Hemşire Tükenmişlik Ölçeği, üç alt boyutu da ölçen Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve güçlü kişilik ve baş etme yöntemini anlamak için araştırmacılar tarafından hazırlanan sorular sorulmuştur. Yani çalışmanın modelinde, tükenmişliğe sebep olan iş yükü, acı ve ölüme şahitlik etme, rol belirsizliği, işin monotonluğu gibi alt değişkenler, bunların tükenmişliğin alt boyutlarıyla ilişkisinin bağıllık, kontrol ve meydan okuma alt boyutlarından oluşan güçlü kişilik özellikleri ve sosyal destek, kaçınma ve aktif baş etme alt boyutlarından oluşan baş etme yöntemleriyle arasındaki ilişki yer almaktadır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, güçlü kişilik ve baş etme kaynaklarının tükenmişliğin üç alt boyutuyla da ilişkili olduğu bulunmuş olup, kontrol ve meydan okuma alt boyutlarının tükenmişliği etkilediği, aktif baş etmenin duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşmeye negatif etki ettiği bulunmuştur. Kontrol kişilik özelliği ve sosyal destek, duygusal tükenme ile negatif olarak; kontrol ve aktif baş etme yöntemleri duyarsızlaşma ile negatif ilişkilidir. Örgüt kaynakları streslerden iş yükünün, duygusal tükenme ile pozitif, ölüm ve acıya şahit olmanın duyarsızlaşma ile negatif ilişkili bulunmuştur. Demografik değişkenlerden cinsiyetin etkisi olduğu, kadınların daha çok kişisel başarıda düşüş hissi yaşadıkları görülmüştür. Meydan okuma, kontrol, sosyal destek ve aktif baş etme kişisel başarıda düşme ile negatif ilişkilidir. Bu makaleyle de görülmüştür ki, güçlü kişilik özellikleri gösteren bireyler sosyal destek aramaktan kaçınmamakta ve efektif baş etme yöntemleri izlemektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma daha çok iş yükü ve ölüme şahit olma gibi örgütsel faktörlerle ilişkiliyken, kişisel başarı alt boyutu bireysel faktörlerden kişilik ve baş etme yöntemleriyle ilişkilidir.

23.Makale

Polman, Borkoles ve Nicholls, tarafından 2010’da “Type D Personality, Stress, And Symptoms Of Burnout: The İnfluence Of Avoidance Coping And Social Support”

ismiyle yapılan makalede hem kişilik hem de sosyal destek değişkenleri incelendiği için bu makaleye ortak inceleme kısmında yer verilmiştir.

24.Makale

Morgan ve De Bruin tarafından 2010 yılında “The relationship between the big five personality traits and burnout in South African university students” ismiyle yapılan makalelerinde, tükenmişliğin 1970’lerden beri özellikle hizmet sektörü çalışanlarında araştırılan bir konu olsa da başka alanlarda da görülen bir sorun olduğu ifade edilmektedir.²²⁰ Bu bağlamda her ne kadar resmi olarak ‘çalışan’ statüsünde olmasalar da öğrencilerin yaptığı aktiviteleri de ‘çalışmak’ olarak kabul etmek mümkündür. Çünkü öğrenciler de zorunlu olarak derslere katılmak, proje hazırlamak, sınavları geçmek gibi aktivitelerde bulunmaktadır. Öğrenciler bu görevleri yerine getirirken, akademik baskılar, finansal problemler, arkadaşlarıyla yaşanan problemler, akademik iş yükünün fazlalığı gibi sorunlar karşısında tükenmişlik sendromuna yakalanabilmektedirler. Tükenmişliğin öğrencilerdeki belirtileri akademik performanstaki düşüş, düşük özgüven, okulu bırakmak gibi olabilmektedir.

Tükenmişliğe sebep olan faktörlerden biri olarak kişiliğin olduğunu kanıtlayan birçok çalışma bulunmakta olup, kişiliğin stres karşısında nasıl tepki verildiğini etkilediği söylenmektedir. Bu makalede de Güney Afrika’daki öğrencilerin kişilikleriyle yaşadıkları tükenmişlik arasında ilişki olup olmadığı incelenmek istenmiştir. Tükenmişlik için Maslach’ın üç alt boyutlu modeli baz alınırken, kişilik için Beş Büyük Faktör Kişilik özellikleri baz alınmıştır.

Örneklem Güney Afrika Üniversitesinden 277 öğrenci olup, anketler ders esnasında öğretmenlerinin izniyle sınıfta dağıtılarak yapılmıştır. Öğrencilerin ortalama yaşı 21 olup, %65’i kadın öğrencilerden oluşmaktadır. Öğrencilerin %27’si yönetim, %21’i

²²⁰ Brandon Morgan ve Karina De Bruin, "The relationship between the big five personality traits and burnout in South African university students", South African Journal of Psychology, Vol.40, No.2, 2010, ss.182-191.

sağlık, %13'ü ekonomi olmak üzere başka alanlara dağılmaktadır. Öğrencilere kişilik için Taylor ve De Bruin tarafından 2006'da geliştirilmiş 60 soruluk Temel Mizaç Ölçeği dağıtılmıştır. Tükenmişlik için ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Genel Versiyonun öğrencilere adapte edilmiş 15 soruluk öğrenci anketi dağıtılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, kişilikle tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki çıkmış olup, nevrotiklik ve dışadönüklük tükenmişliğin üç alt boyutuyla da ilişkilidir. Sorumluluk, deneyime açıklık ve uyumluluk diğer ikisi kadar güçlü olmasa da yine de tükenmişlikle ilişkili çıkmıştır. Nevrotiklik duygusal tükenmişlikle ve duyarsızlaşma ile pozitif, kişisel başarı ile negatif; dışadönüklük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif; deneyime açıklık kişisel başarı ile pozitif, uyumluluk duyarsızlaşma ile negatif ve kişisel başarı ile pozitif; sorumluluk ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif ve kişisel başarı ile pozitif ilişkili çıkmıştır. Sonuçlardan anlaşıldığı üzere, duygusal olarak istikrarlı, dışadönük ve çalışkan, kişilerarası iletişimi güçlü öğrenciler düşük seviyede tükenmişlik göstermektedir.

25.Makale

Salami tarafından 2011 yılında “Job Stress And Burnout Among Lecturers: Personality And Social Support As Moderators” ismiyle yapılan makalede hem kişilik hem de sosyal destek değişkenleri incelendiği için bu makaleye ortak makalelerin incelendiği kısımda yer verilecektir.

26.Makale

Ghorpade, Lackritz ve Singh tarafından 2011 yılında “Personality As A Moderator Of The Relationship Between Role Conflict, Role Ambiguity, And Burnout” ismiyle yapılan makalede, tükenmişlik Maslach'ın üç alt boyutlu modeliyle kabul edilmiş ve tükenmişliğe sebep olan faktörlerden ilk olarak örgütsel olanlara değinilse de sonradan

bireysel değişkenlere geçildiğinden bahsedilmiştir.²²¹ Sonradan yapılan çalışmalar hem örgüt hem bireysel faktörlerin tükenmişliği etkilediğini göstermiş olup, bu makalede de hem çalışma koşullarının hem de kişiliğin tükenmişliği nasıl etkilediği incelenmek istenmiştir.

Rol belirsizliği ve rol çatışmasını işten kaynaklı stres değişkenleri olarak alan çalışmada, rol atışması kişilerin ebeveyn, çalışan, takım lideri gibi farklı rollerinden gelen farklı uyuşmayan talepler karşısında yaşadığı stres durumu olarak tanımlanmıştır. Rol belirsizliği ise yerine getirmesi gereken rolde kişinin neler yapması gerektiğini yeterince bilmemesi ve bilgi eksikliğidir. Bu bağlamda düşük seviye rol belirsizliği ve rol atışması yaşayan bireylerin daha düşük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşarken, daha yüksek seviye kişisel başarı yaşayacağı beklenmektedir. İkinci aşamada ise, kişilik değişkeni modele katılarak kişiliğin hem tükenmişlikle direk hem de rol atışması ve rol belirsizliği ile aracı rolü incelenmek istenmiştir. Kişilik için Beş Büyük Faktör kişilik özelliklerini baz alan çalışmada, dışadönük, sorumlu, uyumlu, deneyime açık ve duygusal olarak stabil kişilik özellikleri gösteren bireylerin daha düşük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ancak daha yüksek seviye kişisel başarı yaşayacağı hipotezleri kurulmuştur. Diğer hipotezler de kişiliğin aracılık rolüyle ilgili olup, düşük seviye rol belirsizliği ve rol atışması yaşayan bireylerin aynı zamanda yüksek seviye dışadönüklük, sorumluluk uyumluluk ve deneyime açıklık gösteriyorsa daha düşük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ama daha yüksek kişisel başarı göstereceği şeklinde-dir.

Örneklemi Kaliforniya’da tam zamanlı çalışan ğretim grevlilileri oluşturmakta olup, rneklemi oluşturan 263 kişi, 22 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik lği – Eğitimci Versiyonuna, rol belirsizliği ve rol atışması için Newton ve Keenan tarafından 1987 de geliştirilen 20 soruluk rol belirsizliği ve rol atışması sorularına,

²²¹ Jai Ghorpade, Jim Lackritz ve Gangaram Singh, "Personality as a moderator of the relationship between role conflict, role ambiguity, and burnout", Journal of Applied Social Psychology, Vol.41, No.6, 2011, ss.1275-1298.

kişilik için ise Saucier'in 1999'da geliştirilen 40 farklı sıfattan oluşan Saucier'in Mini-Markers Büyük Beşli Kişilik Envanteri kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, yüksek seviyede rol belirsizliği ve rol çatışması yaşayan kişilerin daha yüksek seviyede tükenmişlik yaşadığı, dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk deneyime açıklık ve duygusal olarak dengeli kişilerin daha az tükenmişlik yaşadığı kanıtlanmıştır. Aynı şekilde kişiliğin aracılık rolü de kanıtlanmış olup, daha az rol belirsizliği ve çatışma yaşayıp daha çok dışadönük, sorumlu uyumlu deneyime açık ve duygusal dengeli kişilerin daha az tükenmişlik yaşadığı bulunmuştur.

27.Makale

Joseph ve arkadaşları tarafından 2011 yılında "The Relationship Between Personality, Burnout, And Engagement Among The Indian Clergy" ismiyle yaptıkları makalede, rahiplerin idealist olmak, duygusal talebi fazla olan bir meslekte çalışmak gibi sebeplerle tükenmişlik yaşadıkları bilgisi üzerinden rahipler konu edinilmiş olup bazıları bu tükenmişliği çok yaşarken diğerlerinin az yaşamasının sebebini araştırmaktan hareketle de kişilik değişkenine yönelinmiştir.²²² Tükenmişliği Maslach'ın üç alt boyutlu modeliyle kabul eden çalışmada, kişilik için Beş büyük Faktör kişilik özellikleri baz alınmıştır.

Bu bağlamda, Güney Hindistan'da 511 rahiple yapılan makalenin örneklemi oluşturulan kişilerin ortalama yaşları 43, rahiplik deneyim süreleri ortalama 14 yıl olup, lisans derecesine sahip olanlar %43, yüksek lisans derecesine sahip olanlar %44 ve doktora derecesine sahip olanlar %11 oranındadır. Örneklemdeki kişilere Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Costa ve McCrae'nin Beş Büyük Faktör Ölçeği uygulanmıştır.

²²² Eugene Newman Joseph, "The relationship between personality, burnout, and engagement among the Indian clergy", International Journal for the Psychology of Religion, Vol.21, No.4, 2011, ss.276-288.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, nevrotilikle tükenmişlik ve tüm boyutları arasında duygusal tükenme ile .53, duyarsızlaşma ile .50 ve kişisel başarı ile .44 korelasyon oranları ile pozitif, dışadönüklükle tükenmişlik ve tüm boyutları arasında duygusal tükenme ile .34, duyarsızlaşma ile .32 ve kişisel başarı ile .33 korelasyon oranları ile negatif, uyumluluk ile duygusal tükenme arasında .51 korelasyon oranıyla ve uyumluluk ile duyarsızlaşma boyutu arasında .56 korelasyon oranı ile negatif, sorumluluk ile tükenmişlik boyutları arasında ise duygusal tükenme ile .33, duyarsızlaşma ile .31 ve kişisel başarı ile .35 korelasyon oranları ile anlamlı negatif ilişki bulunmuştur.

28.Makale

Pishghadam ve Sahebjam tarafından 2012 yılında “Personality And Emotional Intelligence İn Teacher Burnout” ismiyle yapılan makalede, tükenmişliğin ortaya çıkışından beri sonuçları kadar ona neden faktörler de araştırıldığı, bunlardan birinin de kişilik olduğu ifade edilmektedir.²²³ Kişiliğin tükenmişliği etkilediğini gösyeren birçok çalışmanın yanında, diğer bir sebep olarak da duygusal zekâ gösterilmektedir. Kişilerin yaşamları ve yaşadıkları tükenmişliğin duygusal açıdan da incelenmesi gerektiğini söyleyen çalışmalar, duygusal açıklığın kişisel başarı ile, duygusal zekâ test sonuçlarının duygusal tükenme ve kişisel başarı ile ilişkili olduğunu gösteren çalışmalar yer almaktadır. Bu çalışmalardan biri olan Chan 2006’da duygusal zekâ ile tükenmenin üç alt boyutunu öğretmenlerde incelemiş olup duygusal zekayı, duyguları tanımlama, pozitif düzenleme, empatik hassaslık ve pozitif kullanım olarak dört alt boyutta incelemiştir.

Bu bağlamda kişilerin sahip oldukları kişilik ve duygusal zekalarının tükenmişlikle ilişkisini incelemek isteyen bu makalede, öğretmenler örneklem olarak alınmıştır. Mashhad, İran’da özel İngilizce dil okullarından 147 İngilizce öğretmenin 94’ü kadın

²²³ Reza Pishghadam ve Samaneh Sahebjam, "Personality and emotional intelligence in teacher burnout", The Spanish journal of psychology, Vol.15, No.1, 2012, ss.227-236.

53'ü erkektir. Kişilerin çalışma deneyimleri 3 ile 14 yıl arasında değişmekte ve ortalama çalışma saatleri haftalık ortama 24 saattir.

Örnekleme 22 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, 60 sorudan oluşan Beş Büyük Faktör Ölçeği ve 90 sorudan oluşan Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği dağıtılmıştır. Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, kişiliğin tükenmişlikle ilişkili olduğu kanıtlanmış olup, duygusal tükenmede en yüksek ve kişisel başarıda en düşük sonuçlar alan bireylerin yüksek oranda nevroitik ve düşük oranda dışadönük kişilik özellikleri gösterdiği bulunmuştur. Duyarsızlaşma ise düşük uyumluluk ve sorumluluk özellikleri gösteren kişilerde yüksek çıkmıştır. Uyumlu olmayan kişilerin alaycı, kaba, memnun olmayan ve şüpheli insanlar olmaları; sorumluluk özelliği taşımayan kişilerin ise tembel, umursamaz ve güvenilmez olmaları gibi özellikler onları duyarsızlaşma yaşamaya yaklaştırmaktadır. Yüksek oranda deneyime açıklık özelliği gösteren kişiler de duyarsızlaşmada düşük sonuçlar almıştır. Kişiliğin beş boyutu da tükenmişliğin üç alt boyutuyla en az ortalama olarak ilişkili çıkmıştır. Duygusal zekâ için ise, yüksek duygusal zekaya sahip kişilerin düşük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma; yüksek kişisel başarı yaşadıkları bulunmuştur. Duygusal zekâsı yüksek olan öğretmenler öğrencilerin duygularını anlayacak, pozitif tutumlar geliştirecek ve yardım etmek için yeterli olacaklar, bu yeterlilik de onları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamaktan uzaklaştıracaktır.

29.Makale

Armon ve arkadaşları tarafından 2012 yılında "The Big Five Personality Factors As Predictors Of Changes Across Time İn Burnout And İts Facets" ismiyle yapılan makalede tükenmişlik, işten kaynaklı strese kronik olarak maruz kalınması sonucu kişilerin verimliliklerinin yok olması olarak tanımlanmaktadır.²²⁴ Tükenmişliğin

²²⁴ Galit Armon, Arie Shirom ve Samuel Melamed, "The big five personality factors as predictors of changes across time in burnout and its facets", Journal of personality, Vol.80, No.2, 2012, ss.403-427.

olumsuz etkilerinden dolayı araştırma konusu olarak seçilmiş olup, kişilikle tükenmişlik arasındaki ilişkiye boylamsal olarak bakılmak amaçlanmıştır.

Tükenmişliği Shirom-Malamed tükenmişlik yapısıyla kabul eden makalede, tükenmişliği yorgun hissetme ve enerji düşüklüğü gibi belirtilerle gösteren fiziksel tükenmişlik, kişilerin karşısındakine empati duyabileceği kadar enerjisi olmadığını hissettiği duygusal tükenme ve işe dair zihinsel etkinliğinin azaldığını hissetme şeklinde kendini gösteren zihinsel tükenmişlik olarak üç boyutla incelenmiştir. Kişilik için ise Beş Büyük Faktör kişilik özelliklerini baz alan makalede, nevrotiklik ve sorumluluk kişilik özellikleri üzerinde durulmuştur. Demografik değişken olarak ise cinsiyet değişkeninin kişilik ve tükenmişlik arasındaki aracı ilişkisi bulunmak istenmiştir

Bu bağlamda İsrail'in Tel Aviv şehrinde Center For Periodic Health Examination isimli sağlık merkezine rutin kontrollere gelen 292'si erkek 147'si kadın toplamda 439 kişi çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Örnekleme kişilik için Saucier tarafından 1994 yılında oluşturulan Mini-Markers Büyük Beşli Kişilik Envanteri uygulanmıştır. Bu ölçek beş büyük faktör kişilik özelliklerini ölçen kırk farklı sifattan oluşmaktadır. Tükenmişlik için ise, kişilerin iş yerinde yaşadıkları enerji kaybı sıklığını sorarak altı soru ile fiziksel tükenmişliği, beş soru ile zihinsel tükenmişliği ve üç soru ile duygusal tükenmişliği ölçen yedili likert şeklinde hazırlanmış Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Örnekleme anketler iki yıl arayla tekrar uygulanarak boylamsal çalışma yapılmıştır.

Toplanan verilere AMOS programıyla uygulanan yapısal eşitlik modeli sonrası nevrotiklikğin duygusal tükenme ile .21 korelasyon oranı ile anlamlı olarak pozitif, sorumluluk kişilik özelliğinin ise yine duygusal tükenme ile .09 korelasyon oranı ile anlamlı olarak pozitif ilişkili olduğu görülmüştür. Sorumluluğun normalde tükenmişlik sendromu ile negatif ilişkisi var çıkması beklenirken pozitif çıkması, sorumluluk kişilik özelliğine sahip kişilerin çok çalışmak için kendilerini adamalarının uzun vadede

duygusal kaynaklarını tükettiği ve duygusal tükenmeye yakalandıkları şeklinde açıklanmıştır.

30.Makale

Lent ve Schwartz tarafından 2012 yılında “The Impact Of Work Setting, Demographic Characteristics, And Personality Factors Related To Burnout Among Professional Counselors” ismiyle yapılan makalede, tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle kabul edilmiştir ve sağlık danışmanlarının yaşadığı tükenmişlik üzerinde durulmuştur.²²⁵ Geçmiş çalışmalarda danışmanların demografik özelliklerinin, kişiliklerinin ve çalıştıkları iş ortamının tükenmişlik seviyelerini etkiledikleri bulunmuştur. Bu çalışmada da hem iç hem dış faktörler dikkate alınmış olup: ‘Danışmanların ayakta tedavi ve yatarak tedavi gören hastalarla ve devlet / özel sektörde çalışması tükenmişlik seviyelerini etkilemekte midir?’, ‘Danışmanların tükenmişlikleri kişilerin sahip olduğu çalışma deneyimi, cinsiyet ve ırka göre değişmekte midir?’ ve ‘Beş Büyük Faktör’ kişilik özellikleri danışmanların tükenmişlik yaşamasında etkili midir?’ soruları sorulmuştur.

Örnekleme Amerikan Danışma Derneğine üye olan 340 profesyonel danışman oluşturmaktadır. Profesyonel danışman tanım olarak Amerika’da danışmanlık yapma lisansı olan kişiler kastedilmektedir. Bu danışmanların %77’i master, %34’ü doktora lisansına sahip, %75’i kadın ve %85’i beyaz Latin Amerikalı, %11, siyah Afro Amerikan, %2’si Kızılderilidir. Çalışma süreleri %30, 0 ile 4 yıl arası, %23, 5 ile 9 yıl arası, %16, 10-14 yıl arası ve %31, 15 yıl ve fazlası şeklinde değişmektedir. Kişilere mail yoluyla anketler atılmış olup, anket demografik sorulardan, 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Hizmet Versiyonu ve Goldberg tarafından 1992’de geliştirilen 50 soruluk Beş Büyük Faktör kişilik özelliklerini ölçen Uluslararası Kişilik Ölçeğinden oluşmakta ve anketi doldurma süresi ortalama 15-20 dakikadır.

²²⁵ Jonathan Lent ve Robert Schwartz, "The impact of work setting, demographic characteristics, and personality factors related to burnout among professional counselors", Journal of Mental Health Counseling, Vol.34, No.4, 2012, ss.355-372.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonrası, kişilerin çalışma koşullarının tükenmişlik seviyesini etkiledikleri bulunmuş olup, devlette çalışan danışmanların özelde çalışan danışmanlardan her boyutta daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Demografik değişkenlerden ırk, cinsiyet ya da çalışma deneyimi tükenmişlikle anlamlı olarak ilişkili çıkmamıştır. Kişilik değişkenleri ise nevrotik kişilik özelliği tükenmişlikle en güçlü ilişkisi olan değişken çıkmıştır. Ayrıca uyumluluk kişilik özellikleri arttıkça tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmanın azaldığı ve kişisel başarının arttığı görülmüştür.

2.4.Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek İle İlgili Makalelerin İncelenmesi

1.Makale

Etzion tarafından 1984’de “Moderating Effect Of Social Support On The Stress–Burnout Relationship” ismiyle yapılan makalesinde sosyal destek, kişilerin yaşadığı stres ve gerginlik karşısında ortaya çıkan kötü sonuçları azaltan bir kaynak olarak gösterilmiştir. Sosyal destek duygusal, bilgi, yararlı ya da takdir gibi özellikler taşıyan kişilerarası alışveriş olarak tanımlanmış ve kişilerin gördükleri sosyal desteğin o anki iş ya da ailedeki stresli durumu daha az stresli hale getirdiği söylenmiştir. Görülen sosyal desteğin kişilerin hayatından aldığı doyum hissini de arttırdığı için tükenmişliği azaltıcı etki gösterdiği ifade edilmiştir. Aynı şekilde sosyal desteğin yaşanan stres kaynaklarıyla yaşanılacak tükenmişlik arasında stresle daha iyi baş etme yolu sağlayarak tükenmişliği azaltıcı aracı rolünden bahsedilmiştir. Bu bağlamda makalede, bireylerin yaşadığı iş ve özel hayat streslerinin tükenmişlikle pozitif ilişkili olduğu ve iş ve özel hayattan gelen sosyal desteklerin tükenmişlikle negatif ilişkili olduğu, iş ve özel hayat streslerinin iş ve özel hayattan gelen sosyal destekle negatif ilişkili olduğu hipotezleri kurulmuştur. Kadın ve erkeklerin yaşadıkları stres karşısında gördükleri sosyal destekten etkilenme derecelerinin cinsiyete göre değişmesi beklendiğinden kadın ve erkeklere analizler ayrı ayrı yapılmıştır.

Örneklem olarak İsrail’de 657 kişi seçilmiştir ve bu kişilerin %57’si kadın olup, ortalama yaş kadınlar için 32 ve erkekler için 39’dur. Kişilerin meslekleri yöneticilik, bankacılık, danışmanlar, hemşireler, öğretmenler ve sosyal yardım çalışanları olarak değişmektedir. Bu mesleklerin seçilme sebebi hepsinin insanlarla yakın iletişim gerektirmesidir. Tükenmişlik için Pines ve Aronson tarafından 1981’de geliştirilen Tükenmişlik Ölçeği kullanılmış olup, ölçek 21 sorudan oluşmakta ve tükenmişliği fiziksel tükenmişlik, duygusal tükenmişlik ve zihinsel tükenmişlik boyutlarıyla ölçmektedir. Kişilerin iş ve özel hayatta yaşadıkları stresi ise altı farklı ölçekle ölçen çalışmada, kişilerin yaşadığı iş yükü, rekabet, özdeğer, karar verme, zor görevler ve sorumluluklar, çatışan talepler olmak üzere altı farklı stres kaynağı ölçülmüştür. İş ve özel hayattan gelen sosyal destek ise hem iş hem özel hayatlarından gelen destek için kişilerden gelen geri bildirim, takdir edilme ve tanınma, kişisel zaman tanınması, görevlerin paylaşılması ve duyguların karşılıklı olması boyutlarıyla, aile bireyleri ve iş arkadaşları, yöneticilerle kurulan ilişkinin kalitesini ölçmek için oluşturulan 10 soruyla ölçülmüştür.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucu, iş ve özel hayat streslerinin tükenmişlikle pozitif, iş ve özel hayattan gelen sosyal desteğin ise tükenmişlikle negatif olarak ilişkili olduğu, bu iki hipotezin hem kadın hem de erkekler için geçerli olduğu bulunmuştur. Stresin de sosyal destek ile negatif ilişkili olduğu, sosyal destek geldikçe stresin azaldığı onaylanmıştır. Sosyal desteğin aracılık rolü ise kadın ve erkeğe göre değişmiş olup, kadınların aileden ve özel hayatlarından gelen sosyal destekten, erkeklerin ise iş ortamından gelen sosyal destekten psikolojik olarak faydalandıkları bulunmuştur. Bu farklılık, kadınlar sosyal desteği konuşarak ve dertlerini anlatarak elde ettikleri için özel hayatlarında, erkekler ise yaşadıkları stresten bahsetmeyi tercih etmedikleri için özel hayatlarındansa iş ortamında kendiliğinden gelişen sosyal destek türüne ulaşabildikleri için iş ortamından gelen sosyal destekten yararlanabilmektedir şeklinde açıklanmıştır.²²⁶

²²⁶ Dalia Etzion, "Moderating effect of social support on the stress–burnout relationship", Journal of applied psychology, Vol.69, No.4, 1984.

2.Makale

Davis-Sacks, Jayaratne ve Chess tarafından 1985 senesinde yapılan “A Comparison Of The Effects Of Social Support On The Incidence Of Burnout” isimli makalede, iş arkadaşları, yöneticiler ve aileden gelen sosyal desteğin, kişilerin yaşadığı tükenmişlik ve işle ilgili yaşadıkları stres durumları karşısında negatif olarak azaltıcı etkisi olup olmadığı araştırılmak amaçlanmıştır.²²⁷

Bu bağlamda 238 çocuk esirgeme kurumu çalışanı örnekleme kullanılmış olup, bu kişilerden 62’si kadın, %57’si ise lisans mezunudur. Kişilere ‘Zor bir durum yaşadığınızda yöneticiniz/aileniz/ iş arkadaşınız size karşı arkadaşça ve sıcak yaklaşır, doğru mu yanlış mı?’ şeklinde sorular sorularak bu sorulardan yüksek puan alan kişilerin yüksek sosyal destek aldığı sonucuna varılmıştır. Tükenmişlik için ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, örnekleme oluşturan kişilerin aile, arkadaş ve yöneticilerini genel anlamda destekleyici buldukları, yüksek düzeyde sosyal destek gören kişilerin stres semptomlarının az olduğu, yüksek sosyal destek gören kişilerin özgüvenlerinin arttığı ve tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarılarının yükseldiği görülmüştür. İş arkadaş desteğinin anlamlı olarak ilişkili olmadığı ancak aile ve yönetici desteğinin ise tükenmişlikle anlamlı ve negatif olarak ilişkili olduğu görülmüştür. Aile desteğinin kişisel başarı alt boyutu ile .33 ve duyarsızlaşma alt boyutu ile .30; yönetici desteğinin ise kişisel başarı ile .32 ve duyarsızlaşma .24 korelasyon oranları ile anlamlı ilişkisi olduğu ortaya konulmuştur.. Aile desteğinin özellikle kadınlar için önemli olduğu görülmüştür.

²²⁷ Mary Lou Davis-Sacks, Srinika Jayaratne ve Wayne A. Chess, "A comparison of the effects of social support on the incidence of burnout", Social Work, Vol.30, No.3, 1985, ss.240-244.

3.Makale

Constable ve Russell tarafından 1986’da yapılan “The Effect Of Social Support And The Work Environment Upon Burnout Among Nurses” isimli makalede hemşireler örneklem olarak seçilmiş olup, hemşirelerin ilgilendikleri hastalardan gelen fiziksel ve duygusal talepler ve sürekli şahit oldukları acı ve ölüm durumları karşısında yoğun stres yaşadığını belirtilmektedir.²²⁸ Karşılaşılan stresle baş edebilmek ve tükenmişliği önlemek için sosyal destek önerilmektedir. Sosyal desteğin aracılık etkisinde, yaşanılan stresin azlığı ya da çokluğu değil, kişinin bu stres karşısında gördüğü sosyal destek sayesinde baş edebilmesi söz konusudur. Bu bağlamda yapılan makalede, işle ilgili yaşanılan stresin ve sosyal desteğin tükenmişlik üzerindeki etkisi askeri hastanede çalışan hemşirelerde test edilmek istenmiştir. alışan rgtteki iş yükü, rol belirsizliği, profesyonel öz güven eksikliği gibi stres kaynaklarının tükenmişlik üzerinde direk etkisi olduğu, iş yeriyle alakalı amir ve iş arkadaşlarından gelen sosyal desteğin ise hem direk hem de aracı etkisi olduğuna bakılmıştır.

Bu bağlamda örneklem olarak Colorado’da, askeri sağlık merkezinden 310 hemşire ile çalışma yapılmış olup, ölçek olarak Maslach Tükenmişlik lği, Moos ve Insel tarafından geliştirilen dokuz soru ile özerkliği, görev yönelimi, açıklık, inovasyon, fiziksel rahatlık, iş baskısı, kontrol alt boyutlarını ölçen İş evresi lği ve Sosyal destek için House ve Well tarafından geliştirilen yönetici, iş arkadaşı, aile ve arkadaş desteğini ölçen Sosyal Destek lği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, tükenmişliğin üç alt boyutuyla en çok iş arttırma, iş baskısı ve yönetici desteği değişkenleri ilişkili çıkmıştır. Sosyal destek aracılık rolü olarak yöneticiden görülen sosyal destek ve iş yükü arasında anlamlı çıkmış olup, sosyal destek arttıkça iş yükünün duygusal tükenme zerindeki

²²⁸ Joseph F. Constable ve Daniel W. Russell, "The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses", Journal of human stress, Vol.12, No.1, 1986, ss.20-26.

etkisi azalmaktadır. İş yükü tükenmişliğin üç alt boyutuyla da ilgili bulunmuş olup, hemşireler görevler yeterince açık olmadığında, çalışma ortamı rahat olmadığında ve iş baskısı olduğunda daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Yönetici desteği ise hem direk hem aracı rolü ile duygusal tükenmişliği azaltmaktadır.

4.Makale

Russell, Altmaier ve Van Velzen tarafından 1987’de “Job-Related Stress, Social Support, And Burnout Among Classroom Teachers” ismiyle yayınlanan makalelerinde, öğretmenliğin özellikle stresli bir iş olduğunu söyleyerek, disiplin problemleri, öğrencilerin ilgisizlikleri, kalabalık sınıflar, yoğun evrak işleri, yetersiz maaşlar, yönetimin desteklememesi gibi öğretmenlerin yaşadığı birçok stres kaynağı belirtilmektedir.²²⁹ Öğretmenlerin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı birçok makalede bulunmuş olup, bu tükenmişlik yüksek orandaki işten ayrılmaları da açıklamaktadır.

Sosyal desteğin ise bu yaşanan streslerle baş etmeye yarayan bir kaynak olduğu yapılan çalışmalarla kanıtlanmış olup, sosyal desteğe sahip kişilerin strese maruz kalsa da stresle daha iyi baş edebildikleri görülmüştür. Öte yandan yapılan çalışmalar öğretmenlerin gördükleri sosyal desteğin yetersiz olduğu yönündedir. Bu makalede da öğretmenlere verilen sosyal desteğin onların yaşadığı tükenmişlik seviyesine olan etkisi araştırılmak istenmiş olup, öğretmenlerin yaşadığı iş kaynaklı stresin iş arkadaşları, aile ve benzeri farklı kaynaklardan gelen sosyal desteğin aracılık ilişkisiyle tükenmişliği değiştirip değiştirmediğine bakılmıştır.

Örneklem olarak toplamda 316 ilkokul ve ortaokul öğretmeni seçilmiş olup, örneklem ortalama yaşı 39, ortalama çalışma deneyimi 14 yıldır. Öğretmenlere ölçek olarak, işle ilgili stres için, öncelikle pilot bir çalışma yapılmış olup, bu çalışma

²²⁹ Daniel W. Russell, Elizabeth Altmaier ve Dawn Van Velzen, "Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers", Journal of applied psychology, Vol.72, No.2, 1987.

sonunda öğrenciler ve velileriyle, diğer öğretmenlerle ve yönetimle yaşanan sorunlar gibi 47 tane stres kaynağı çıkarılmıştır. Ölçekte bu stres kaynaklarından kişilerin yaşadığı bir sene içerisindeki toplam stresli olay sayısı ve bu stresin onlara göre büyüklük derecesi puanlanmıştır. Sosyal destek için ise, iki farklı ölçek kullanılmış olup, birincisi House ve Wellf tarafından 1978’de geliştirilen ve yöneticileri iş arkadaşları, aile ve arkadaşlardan gelen dört farklı kaynaktan gelen desteği ölçen ölçektir. Diğerisi ise Russel ve Cutrona tarafından 1986’da geliştirilen Sosyal Karlılık Ölçeği olup, bu ölçekte kişilerin gördüğü sosyal desteğin onlara sağladığı bağlanma (güvende hissetme), sosyal birlik (paylaşılan ortak ilgiler), kişinin değerinin takdir edilmesi (sahip olunan bilgilerin ve yeteneklerin kurulan ilişkilerle onaylanması), rehberlik (güvenilir kişilerden gelen tavsiyeler), güvenilir birlikler (kişinin diğerlerinden gelecek olan yardıma olan güveni), duygusal doyum (kişinin iyiliğinin diğerleri tarafından düşünülmesi) olmak üzere altı katkının ölçüldüğü ölçektir. Tükenmişlik için ise, 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, kişilerin yöneticilerinden, değerinin takdir edilmesi ve güvenilir birlikler anlamında sosyal destek görmesi tükenmişlikle anlamlı olarak ilişkili bulunmuştur. Güvenilir birlikteliğin özellikle duyarsızlaşmayı azalttığı, bu tarz sosyal desteğin acil durumlarda kişiye yardım sağlaması açısından stresi azalttığı görülmüştür. Yöneticilerden gelen değer takdir edilmesi şeklindeki sosyal desteğin stresle tükenmişlik arasında aracılık rolü olduğu da istatistiksel olarak kanıtlanmıştır. Aynı zamanda yöneticilerden gelen desteğin kişilerin zihin ve fiziksel sağlıkları açısından pozitif etkili olduğu görülmüştür. Demografik değişkenlerdense yaş anlamlı çıkmış olup, daha genç öğretmenlerin daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Bu bağlamda yöneticilerin sosyal desteği artırıcı programları başlatmasının faydalı olacağı söylenmiştir.

5.Makale

Koeske tarafından 1989’da yapılan “Work Load And Burnout: Can Social Support And Perceived Accomplishment Help?” isimli makalede, yapılan çalışmaların, fazla iş

yükünün tükenmişlik seviyesini artırdığını, özellikle sağlık sektöründe çalışanların iş yükü fazlalığının daha fazla hasta ile ilgilenmek anlamında geldiği düşünülürse tükenmişliğin kaçınılmaz olduğu sonucunu verdiği belirtilebilir.²³⁰ Ancak iş yükü denilince sadece hasta sayısının anlaşılması ya da anlaşılmamasına dair netlik olmayıp, iş yükü ve hasta sayısı farklı şekillerde tükenmişlikle incelenmiş olup, belirsiz sonuçlar elde edilmiştir. Hasta sayısının illa iş yükü demek olmadığını, hasta sayısı artsa da strese sebep olan faktörlerin mutlaka yaşanması gerekmediği gibi bakış açıları da olduğundan iş yükü araştırmacılar tarafından hastalarla birebir iletişimde geçirilen zaman, hasta için her gün harcanan çalışma süresi, hasta görülen hafta sayısı gibi farklı değişkenlerle incelemişlerdir.

Makalede iş yükü fazlalığı, kişinin bulunduğu örgütten gelen talepler karşısında oluşan stres olarak tanımlanmış olup, iş stresi işte sorun yaratan ve hoş olmayan durumlar olarak açıklanmıştır. Bu durumların sayısı arttıkça iş stresi de artmaktadır. Tüm bu stres kaynakları karşısında kişilerin gördüğü sosyal desteğin aracılık rolünden bahseden çalışmada, duygusal destek ve yardımlaşma anlamında evde ve işte deskeklenen çalışanlar talep sayısının ve iş fazlalığının yarattığı stresle daha iyi baş edebilmektedir. Kendilerini yaptıkları işte başarılı hissedenden bireylerde de bu stres azalmaktadır. Bu bağlamda kişilerin gördüğü sosyal destek ve kendilerini başarılı hissetmeleri, stresle tükenmişlik arasında aracılık rolü oynamaktadır. İş yükünü somut anlamda ölçebilmek için görülen hasta sayısı ile ölçen çalışmada, sosyal destek ve kişilerin kendini başarılı bulma derecelerinin tükenmişlikle oynadığı aracılık rolünü incelemek istemiştir.

Bu doğrultuda örnekleme Amerika'da Pittshburg'da 125 adet sosyal yardım çalışanı oluşturmakta olup, örneklemin %67'si kadın ve ortalama yaş 36'dır. Örnekleme ölçek olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği, iş yükü için hastalarla günde geçirilen ortalama saat, direk tedavi yapılan toplam iş saati, yaşanan krizlere ve yoğunluklara müdahale

²³⁰ Gary F. Koeske ve Randi Daimon Koeske, "Work load and burnout: Can social support and perceived accomplishment help?", Social Work, Vol.34, No.3, 1989, ss.243-248.

sayısı, sosyal yardımda geçirilen saat sayısı, insanlara hizmet vermek için diğer yapılan aktivitelerin ortalama saat sayısı, direk hasta iletişimine bulunan günlük saat sayısı ve günde görülen hasta sayısı olmak üzere sekiz alt boyutla incelenmiştir. Sosyal destek ise eş, çocuk, diğer aile üyeleri, arkadaşlar, iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen duygusal ve araçsal olmak üzere iki sosyal destek türünü inceleyen sorularla ölçülmüştür. İş stresi ise Motowidlo tarafından 1986'da geliştirilen, İşte Olan Olaylar Ölçeği kullanılmış olup, hemşirelerin yaşadığı stres seviyesini ölçmek için geliştirilmiştir.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, iş yükünün tükenmişlikle direk ilgisinin olmadığı, aracı değişken olarak da özellikle iş arkadaşlarından gelen sosyal desteğin ve kendini başarılı bulmanın tükenmişlikle istatistiksel olarak pozitif anlamlı ilişkisi olduğu görülmüştür. Hastalarla yapılan işlerde kendini yetersiz hissetme ve kendini başarılı görmemek de kişilerin tükenmişlik yaşamasını artırmaktadır.

6.Makale

Himle, Jayaratne ve Thyness tarafından 1991 yılında "Buffering Effects Of Four Social Support Types On Burnout Among Social Workers" ismiyle yaptıkları makalede tükenmişlik Maslach'ın üç alt boyutlu modeliyle ele alınmış olup, sosyal desteğin işten kaynaklı streslerle tükenmişlik arasındaki aracılık rolüne bakılmak istenmiştir.²³¹ Sosyal destek iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen duygusal, bilgisel, değerlendirici ve araçsal olmak üzere dört alt boyutla incelenmiştir.

²³¹ David P. Himle, Srinika Jayaratne ve Paul Thyness, "Buffering effects of four social support types on burnout among social workers", Social Work Research and Abstracts, Vol. 27, No.1, ss.22-27.

Bu bağlamda Norveç’de 399 sosyal yardım çalışanı örnekleme oluşturmakta olup, bu kişilerin %33’ü erkek, %67’si kadın, ortalama yaşları 37’dir. Örnekleme Maslach Tükenmişlik Ölçeği, rol belirsizliği, rol karmaşası ve iş yükünü ölçen sorular ve House’un 1981’de geliştirdiği Sosyal Destek Ölçeği soruları sorulmuştur.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, yönetici ve iş arkadaşlarından gelen bilgisel ve araçsal desteğin tükenmişliği azaltmada anlamlı olarak aracı rolü oynadığı, duygusal ve değerlendirici destek türünün ise anlamlı sonuç vermediği görülmüştür. Bunun nedeni olarak çalışma ortamındaki rekabette kişilerin birbirilerine duygusal destek vermemesi, duygusal destek verecek kişiler arası iletişimin olmaması, iş yeri politikalarının herkesin kendi problemini kendi çözmesi yönünde olması yüzünden kişilerin duygusal destek arayamaması, kişilere onaylandıklarını göstermenin yöneticiler tarafından zor bulunması ya da karşı tarafın zaten onaylandığını bildiğini düşünerek bir şey yapılmaması gibi sebepler sunulmuştur. Bilgisel ve araçsal sosyal desteğin ise rol çatışması ve iş yükü ile tükenmişlik arasında tükenmişliği azaltıcı olarak aracı rolü anlamlı çıkmıştır.

7.Makale

Greenglass, Fiksenbaum ve Burke tarafından 1995 yılında “The Relationship Between Social Support And Burnout Over Time In Teachers” ismiyle yapılan makalede, tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle ele alınmış olup, öğretmenlerin özellikle öğrencileriyle, iş arkadaşları ve yönetimle kurdukları ilişkilerden kaynaklı yaşadıkları stres sonucu tükenmişliğe yakalandıkları belirtilmiştir.²³² Yapılan birçok çalışmanın sosyal desteğin tükenmişliği azaltıcı rol oynadığına dair sonuçlar göstermesinden hareketle, bu makalede de öğretmenlerin işte yaşadıkları stres kaynaklarının tükenmişlikle olan ilişkisi, yönetici, iş arkadaşı, arkadaş ya da aileden gelen sosyal desteğin azaltıcı aracı rolüyle incelenmek istenmiştir.

²³² Esther R. Greenglass, Lisa Fiksenbaum ve Ronald J. Burke, "The relationship between social support and burnout over time in teachers", Occupational stress: A handbook, 1995, ss. 239-248.

Bu bağlamda örnekleme Kanada’da 179’u kadın 182’i erkek 361 öğretmen oluşturmakta olup, işten kaynaklı stresi ölçmek için beş farklı kaynaktan gelen sorular örnekleme dağıtılmıştır. Bunlar Burke, Shearer ve Deszca’nın 1984 yılında geliştirdikleri üç soruluk ‘Şüphe ve Yeterlilik’, beş soruluk ‘Hizmet Verilen Kişilerle Problemler’, üç soruluk ‘Potansiyelini Yerine Getirmede Eksiklik’, beş soruluk ‘Bürokratik Müdahaleler’, dört soruluk ‘Meslek Dayanışması Eksikliği’ soruları sorulmuştur. Sosyal destek için, Caplan ve arkadaşları tarafından 1975’de geliştirilmiş gelen araçsal, duygusal ve bilgilendirici desteği ölçen Sosyal Destek Ölçeği; tükenmişlik için ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, sosyal desteğin aracılık etkisi kanıtlanmış olup, iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen sosyal desteğin tükenmişliğin azalmasında istatistiksel olarak anlamlı çıktığı görülmüştür. İşten kaynaklı stres kaynaklarının tükenmişlikle ilişkileri değişse de sosyal desteğin geldiği kaynakların (iş arkadaş, aile) hepsiyle aracılık rolü anlamlı çıkmıştır.

8.Makale

Greenglass, Burke ve Konarski tarafından 1997’de “The İmpact Of Social Support On The Development Of Burnout İn Teachers: Examination Of A Model” ismiyle yaptıkları makalede, tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle kabul edilmiştir ve öğretmenlerin yaşadığı tükenmişliğin çok olduğunu gösteren birçok çalışmadan bahsedilmiştir.²³³ Sosyal destek ise stresi azaltıcı etkisi olduğu birçok çalışmayla kanıtlanmış olup, çalışmada sosyal destek kişilerin kendilerine değer verildiğini hissetmesini sağlayan bilgi paylaşımları olarak tanımlanmıştır. Sosyal desteğin tükenmişlikle ilişkisini gösteren çalışmalardan da bahsedilmiş olup bu makalede

²³³Esther R. Greenglass, Ronald J. Burke ve Roman Konarski, "The impact of social support on the development of burnout in teachers: Examination of a model", Work & Stress, Vol.11, No.3, 1997, ss.267-278.

tükenmişliğin nedenleri ve sonuçlarına dair iş arkadaşı ve yöneticilerden gelen bilgi, pratik yardım ve moral desteklerinin tükenmişliği azaltıcı etkisi incelenmektedir.

Örnekleme Kanada’da 833 öğretmen oluşturmakta olup, bu kişilerin ortalama çalışma süreleri 12 yıl, %52’sii erkek %49’u kadındır. Kişilere ölçek olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği, sosyal destek için Caplan tarafından 1975’de geliştirilen, fiziksel olarak yardımcı olunması ölçen araçsal, duygusal ve bilgilendirici sosyal destek alt boyutlarıyla iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen sosyal desteği ölçen sosyal destek ölçeğinin modifiye edilmiş hali kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, sosyal desteğin, özellikle iş arkadaşlarından gelen üç destek çeşidinin de duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutu ile ilgili olduğu bulunmuştur. İş arkadaşlarından gelen sosyal destek duygusal tükenme ile .25, duyarsızlaşma ile .25 ve kişisel başarıda düşme ile .23 korelasyon oranları ile negatif ilişkili çıkmıştır. Yöneticilerden gelen sosyal destek ise duygusal tükenme ile .31, duyarsızlaşma ile .23 ve kişisel başarıda düşme ile .21 korelasyon oranları ile negatif ilişkili bulunmuştur. İş arkadaşlarından sosyal destek gören çalışanlar kendilerinin başarılarını daha iyi değerlendirme eğilimindedirler. Aynı şekilde iş arkadaşlarından sosyal destek gören öğretmenlerin öğrencileriyle daha fazla sosyal iletişim geliştirdikleri ve duyarsızlaşma daha az yaşadıkları görülmüştür. Duygusal tükenme yaşadıktan sonra diğer iki boyutta sosyal desteğin etkili olması ise, kişilerin stresle baş etme kaynağı olarak sosyal desteği tükenmişliği azaltma anlamında ancak duygusal tükenme yaşadıktan sonra kullanabilmeye başladığı şeklinde açıklanmıştır. Yönetici desteği ise hiçbir tükenmişlik alt boyutuyla istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır.

9.Makale

Zellars ve Perrewé tarafından 2001’de “Affective Personality And The Content Of Emotional Social Support: Coping In Organizations” ismiyle yapılan makale hem

kişilik hem de sosyal destek değişkenlerini incelediği için ortak makale incelemesinin yapıldığı bölümde incelenmektedir.

10.Makale

Brouwers ve Tomic tarafından 2001’de “Self-Efficacy İn Eliciting Social Support And Burnout Among Secondary-School Teachers” ismiyle yapılan makalede tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu psikolojik sendrom şekliyle tanımlanmış ve iş arkadaşlarından gelen desteğin ve arkadaşlığın yetersizliğinin öğretmenlerdeki tükenmişlik seviyesini artırdığını bulan çalışmalar üzerinden yola çıkılmıştır.²³⁴ Öğretmenlere verilen sosyal desteğin en önemlisi olarak duygusal desteği anlatan çalışmada, duygusal destek kişilerin karşılaştıkları problemleri çözebilmek için ihtiyaç duydukları duygusal desteğin derecesi olarak tanımlanmıştır. Temel duygusal ihtiyaçlar arasında kişiyle ilgilenilmesi, iyi tavsiyelerde bulunulması, rahatlatılma ve cesaretlendirilme bulunmaktadır. Algılanan desteğin seviyesi, kişinin ihtiyacı olan destekle, gerçekte gördüğü desteğin miktar ve yoğunluğundaki farktır. Bu çalışmada kişilerin öz yeterlilik algılarının, iş arkadaşlarından gelen sosyal desteğin yetersizliği ve bu yetersizlikten kaynaklanan tükenmişliğe göre değişip değişmediği araştırılmıştır. Algılanan öz yeterlilik kavramı kişinin yapılması gereken işleri yapabileceğine dair kapabilitesine olan inancıdır.

Araştırmada kurulan hipozetler, ‘Öğretmenlerin okuldaki iş arkadaşları ve yöneticileri duygusal desteği az bulmaları kendi öz yeterlilik algılarını azaltacaktır.’ ve ‘İş : yöneticilerden görülen sosyal desteğe göre öz yeterlilik algıları azalan öğretmenler seviyesi de artacaktır.’ şeklindedir.

Makalenin örneklemini Hollanda’da 203’ü erkek, 74’ü kadın ortaöğretimde çalışan öğretmenlerden toplamda 277 kişi oluşturmaktadır. Yaş ortalamaları 45 olan grubun,

²³⁴ Andre Brouwers, Will JG Evers ve Welko Tomic, "Self-efficacy in eliciting social support and burnout among secondary-school teachers", Journal of Applied Social Psychology, Vol.31, No.7, 2001, ss.1474-1491.

çalışma süreleri ortalaması 21 yıldır. Tükenmişliği ölçmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 20 sorudan oluşarak üç alt boyutu da ölçmektedir. Kişilerin algıladıkları öz yeterliliği ölçmek için Brouwers ve Tomic'in 2001'de geliştirdikleri Öğretmenlerde Kişilerarası Öz Yeterlilik Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, iş arkadaşlarından gelen sosyal desteğe göre algılanan öz yeterlilik ve okul müdüründen gelen desteğe göre algılanan öz yeterlilik boyutlarını ölçmektedir. Algılanan duygusal desteğin yetersizliğini ölçmek için ise 1991'de Van Sonderen tarafından geliştirilen, altı ifadeden oluşan Duygusal Destek Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, olması gereken ile iş arkadaşları ve yöneticilerden gerçekte görülen destek arasındaki farkı ölçmektedir.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonrasında, iş arkadaşları ve yöneticilerden gördükleri desteği yeterli bulan öğretmenlerin kendilerine dair öz yeterliliklerinin de anlamlı olarak pozitif yönde etkilendiği bulunmuştur. Yeterli sosyal destek görmeyen bireylerde kendi iş performanslarını ve yeterliliklerini sorgulama oranı artmakta ve öz yeterliliğini az bulan öğretmenlerin tükenmişlik oranlarının da daha fazla olduğu görülmüştür. Sonuçlara göre, algılanan sosyal destek tükenmişliğin üç alt boyutu ile ve öz yeterlilik algısı ile istatistiksel olarak anlamlı şekilde ilişkili bulunmuştur. Sosyal destek gördüğünü gören kişilerin öz yeterlilik algıları da artarken tükenmişlik yaşama oranları azalmaktadır.

11.Makale

Jacobs ve Dodd tarafından 2003'de "Student Burnout As A Function Of Personality, Social Support, And Workload" isimli makalede hem kişilik hem de sosyal destek değişkenleri yer aldığı için ortak incelemenin yapıldığı bölümde yer almaktadır.

12.Makale

Fujiwara ve arkadaşları tarafından 2003'de yapılan "Interpersonal Conflict, Social Support, And Burnout Among Home Care Workers In Japan" isimli makale, yaşlı

insanlara ev bakımında çalışan sağlık personellerinin yaşadığı tükenmişlik sendromunun, hastayla ve ailesiyle birebir evde uzun saatler geçirmesi ve kişisel olarak çok fazla yaptığı işe dahil olması sonucu bu hasta bakıcıların tükenmişlik sendromu yaşamaya daha maruz hale gelmesi üzerine kurulmuştur.²³⁵ Bakıcıların, hasta ve aileleriyle yaşadığı sorunların sayısındaki ve şiddetindeki artış, bu durumun tükenmişlikle de alakası olabileceğinin düşünülmesine yol açmıştır. Hasta ve aileleriyle yoğun iletişimde olan bakıcılar aynı zamanda yöneticiler ve iş arkadaşlarıyla da sık sık iletişim ve sosyal destek eksikliğinden kaynaklı sorun yaşamaktadır. Bu iletişim ve destek eksikliğinin de aynı zamanda tükenmişlikle alakası olduğunu gösteren çalışmalar yer almaktadır.

Bu bilgilere dayanarak Japonya’da Sappora şehrinde, fiziksel bakım, ev işine yardım, ilaç tedavisi gibi bakım işleriyle uğraşan evde bakım tedavisi sunan hastanelerden 303 sağlık görevlisi seçilmiş ve 243 tanesinden geri dönüş sağlanmıştır. Bu kişilere anonim olarak yaş, eğitim, medeni durum, gibi demografik bilgilerin yer aldığı sorular sorulmuş olup, tükenmişliği ölçmek için 22 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri ve kişiler arası çatışmaları ölçmek için Japonya’daki evde bakım çalışanları için geliştirilmiş, yöneticiler, iş arkadaşları ve hizmet verilen kişilerle yaşanan problemleri ölçmek için geliştirilen 11 soruluk ölçek kullanılmıştır. Sosyal destek içinse, House ve Henderson tarafından geliştirilen, yönetici, iş arkadaşı, aile ve arkadaşlardan gelen desteği ölçmek için geliştirilmiş ölçek kullanılmıştır.

Toplanan verileri analiz etmek için SAS istatistik programı kullanılmış olup, yapılan analizler sonucu, hizmet verilen kişiler ve aileleriyle yaşanan sorunların istatistiksel olarak anlamlı şekilde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla ilişkili olduğu bulunmuştur. Yöneticiyle yaşanan anlaşmazlıkların duygusal tükenme ile pozitif olarak ilişkisi bulunsa da yönetici desteğinin tükenmişliğin herhangi bir alt boyutuyla anlamlı ilişki bulunamamıştır. Sonuçlara bakıldığında kişilerle yaşanan

²³⁵ Kyoko Fujiwara, "Interpersonal conflict, social support, and burnout among home care workers in Japan", Journal of occupational health, Vol.45, No.5, 2003, ss.313-320.

anlaşmazlıkların, kişilerden gelen sosyal desteğe kıyasla tükenmişle daha çok ilgisi olduğu görülmektedir. İş arkadaşlarıyla yaşanan anlaşmazlıklar ise duyarsızlaşma alt boyutu ile anlamlı olarak ilişkili çıkmış olup, iş arkadaş desteği ise tükenmişliğin hiçbir alt boyutuyla ilişkili çıkmamıştır. Aile ve arkadaşlardan gelen sosyal destek de tükenmişliğin hiçbir alt boyutuyla ilişkisi bulunamamıştır.

13.Makale

Jenkin ve Elliott tarafından 2004’de yapılan “Stressors, Burnout And Social Support: Nurses In Acute Mental Health Settings” isimli makalede hemşireler örneklem olarak alınmıştır.²³⁶ Hemşirelerle ilgili tükenmişlik sendromu uzun zamandır araştırılsa da özellikle zihin sağlığı ile ilgili hastalıklarda hemşirelik yapan hemşirelere özel çalışma sayısı azdır ve bu alanda çalışan hemşirelerin hasta sayılarındaki artış, yöneticilik görevlerinin artması, takım çalışmasının yetersizliği ve aldıkları eğitimle çalışma ortamının getirdiklerinin eşleşmemesi yaşanan tükenmişlik sendromunu bu alandaki hemşirelerde artırmaktadır.

Tükenmişliği Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle kabul eden makalede, hemşirelerin yaşadığı işten kaynaklı stresle baş etme ve tükenmişliği azaltma kaynaklarından birinin sosyal destek olduğu ifade edilmektedir. Bu sosyal destek empati kurarak dinleme ve ilgilenme gibi duygusal destek olabileceği gibi; eylem olarak yardımda bulunulan araçsal destek de olabilmektedir. Yapılan birçok çalışmada kişilerin gördükleri yüksek orandaki sosyal desteğin tükenmişlik seviyesini azalttığına dair sonuçlar incelenmiştir. Bu makalede, stres kaynakları ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi bir bütün olarak incelemek ve sosyal desteğin tükenmişlik üzerindeki ve kişilerin yaşadıkları stres kaynakları üzerindeki etkisini incelemek amaçlanmıştır.

²³⁶ Richard Jenkins ve Peter Elliott, "Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health settings", Journal of advanced nursing, Vol.48, No.6, 2004, ss.622-631.

Araştırmada kişisel verilerin olduğu demografik soruların dışında, yaşanan stres boyutunu ölçmek için Cushwat tarafından 1996 da geliştirilen, 42 ifadeden oluşan ve iş yükü, hasta ilişkilerindeki zorluklar, iş arkadaşlarıyla yaşanan çatışmalar, kaynakların yetersizliği, kişinin kendine duyduğu profesyonel yetersizlik şüphesi, iş-özel hayat dengesi ve örgütsel yapı gibi yedi farklı alt değişkeni ölçen sağlık çalışanlarının Stres Ölçeği kullanılmıştır. Tükenmişliği ölçmek için ise Maslach tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır ve bu ölçek üç alt boyutu da ölçmek için 22 sorudan oluşmaktadır. Sosyal desteğin ölçülmesi için ise, House ve Well tarafından geliştirilen yönetici, iş arkadaşı, eş/sevgili ve arkadaşlardan, yani dört farklı kaynaktan gelen desteği ölçen ölçek kullanılmıştır.

Makalenin örneklemini, Londra’da 11 farklı zihin sağlığı hastanesinde hemşirelik yapan 93 kişi yapan 93 kişi oluşturmaktadır. Bu kişilerin hemşirelikte ortalama çalışma süresi 9,3 yıl olup %66,7’si kadın, %33,3’ü erkektir. Ortalama yaşları ise 37.1’dir. Ölçülen stres kaynaklarından en fazla strese yol açanın kaynak yetersizliği ve hastalarla alakalı zorluklar olduğu görülmüştür. Stres kaynaklarının tamamının duygusal tükenme ile pozitif, iş yükü, örgütsel yapı ve kaynak yetersizliği dışındaki stres faktörlerini duyarsızlaşma alt boyutu ile pozitif ilişki bulunmuş olup, kişisel başarı ile stres faktörleri arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı bulunmuştur. Görülen sosyal destek ve tükenmişlik arasında ise iş arkadaş sosyal desteğinin .32 korelasyon oranı ile duygusal tükenme ile anlamlı olarak negatif yönde ilişkisi olduğu bulunmuştur. İş arkadaş sosyal desteğinin dışarıdan, işle ilgisi olmayan kişilere göre daha fazla sosyal destek sağlayabileceği ve yönetici ve benzeri kişilerden daha ulaşılabilir olmasıyla açıklanmıştır.

14.Makale

Medland, Howard-Ruben ve Whitaker tarafından 2004 yılında “Fostering Psychosocial Wellness In Oncology Nurses: Addressing Burnout And Social Support In The Workplace” ismiyle yapılan makalede, örneklem olarak onkoloji hemşireleri

seçilmiştir.²³⁷ Stres sonucu ortaya çıkan ve üç alt boyuttan oluşan tükenmişliğin, bu hemşirelerde yaşanan yoğun stres sonucu kaçınılmaz olduğu belirtilmiştir.

Kanser hastalarıyla ve aileleriyle ilgilenmenin oldukça yıpratıcı olması nedeniyle, yeterli destek sağlanmadığı takdirde hemşirelerin tükenmişlik yaşamaları kaçınılmazdır. Yapılan çalışmalar, hemşirelerin işe girdikten sonra ilk bir sene yaşanan stres karşısında bu stresi iş dışı alışveriş, spor, aileleriyle vakit geçirme gibi aktivitelerle azaltmaya çalıştığı ama sene sonunda genelde dokuz hemşireden altısının tükenmişliğe yenik düşüp işten ayrıldığını göstermektedir. İşten ayrılan bu hemşirelerin kendilerini yalnız ve desteklenmemiş hissettiği görülmüştür. Ayrılmayan üç kişi ise iş arkadaşları tarafından desteklendiğini belirtmiş ve daha iyi baş etme stratejileri geliştirmiştir.

Onkoloji hemşirelerinin işte yaşadığı stres kaynakları fazla olup, bu kişiler çifte vardiye çalışmak, kanser hastalığının doğasında olan karmaşık tedavi yöntemleri, duyarlı hastalar, ölümle yüzleşme, iletişim problemleri, hasta ve aileleriyle girilen yoğun duygusallık, etik problemleri, iş yükü, rol çatışması ve belirsizliği ve benzeri birçok stres kaynağıyla uğraşmaktadırlar. Tüm bu stres kaynakları arasında kişilerin olduğu örgütteki kültür ve verilen sosyal destek çok önemlidir.

Bu bağlamda daha sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmak amacıyla bu makalede nitel bir çalışma yapılmış olup, hastanede ilişkileri artırıcı destek ve tartışma grupları, bakım çemberi denilen, bir günlük workshoplar oluşturulmuştur. Bunlar dışında hemşirelerin psikolojik olarak daha iyi hissetmelerini ve baş etmelerini sağlamaya yönelik, destek grupları, stres yönetimi oturumları, öz bakım koçluğu, gibi programlar oluşturulmuş olup, Programa 150'den fazla çalışan katılmış olup, egzersiz ve çeşitli aktivitelerin yapıldığı, bilgi paylaşımları sağlanmıştır. Bu workshopun sonucunda grup beyin

²³⁷ Jacqueline Medland, Josie Howard-Ruben ve Elizabeth Whitaker, "Fostering psychosocial wellness in oncology nurses: addressing burnout and social support in the workplace", Oncology nursing forum, Vol. 31, No.1, 2004.

fırtınalarının daha nitelikli sonuçlar ortaya çıkarığı, kişilerin yalnız olmadığını görmenin onlara iyi hissettirdiği ortaya çıkmıştır.

15.Makale

Kahn ve Schneider, tarafından 2006’da “Emotional Social Support And Job Burnout Among High-School Teachers: Is It All Due To Dispositional Affectivity?” ismiyle gerçekleştirilen makalede, Amerika’daki tükenmişlik sendromundan en çok etkilenen hizmet sektörü çalışanları olarak öğretmenlerin gösterilmesi ve bu tükenmişlik sonucu işten ayrılan öğretmen sayısındaki artıştan dolayı öğretmenleri örneklem olarak alınmıştır.²³⁸ Tükenmişlik, Maslach’ın üç alt boyutuyla incelenmiştir. Öğretmenleri tükenmişlik yaşamaktan kurtaran faktörlerden biri olarak sosyal desteği gösteren çalışmada, yöneticiler ve iş arkadaşlarından gelen sosyal desteğin tükenmişliğe yakalanmayı azalttığı söylenmiştir. Ancak tüm destekleyici iletişimin aynı etkiyi göstermediği, gelen desteğin içeriğinin farklı olabileceği söylenmiştir. Önemli olanın duygusal sosyal destek olduğu ve bu duygusal sosyal desteğin pozitif, negatif ve işle alakalı olmayan olarak üçe ayrıldığı söylenmektedir. Pozitif içerikli iletişimin, işin olumlu yönlerine odaklandığı, negatifte ise işin stresli yönlerinin konuşulduğu söylenmektedir. İşle alakalı olmayan iletişimde ise kişilerin iş dışı aile gibi meselelerin konuşulması durumunda ortaya çıktığı belirtilmektedir. Bu üç farklı duygusal sosyal desteğin tükenmişlik ve alt boyutlarıyla olan ilişkisine dair farklı sonuçlar bulan farklı çalışmalar yapılmıştır. Genel olarak pozitif içerikli sosyal desteğin tükenmişliği azalttığı, negatif içerikli desteğin arttırdığı, işle alakası olmayan iletişimin ise tükenmişliğe etki etmediği bulunmuştur.

Bu bağlamda makalenin örneklemine Amerika’da çeşitli liselerde çalışan öğretmenler oluşturmaktadır. Bu örnekleme oluşturan 339 öğretmenden 229’u kadın 110’u erkektir.

²³⁸ Jeffrey H. Kahn, "Emotional social support and job burnout among high-school teachers: is it all due to dispositional affectivity?", Journal of Organizational Behavior, Vol.27, No.6, 2006, ss.793-807.

Eğitim verme süreleri ortalama 13 yıl olup, sosyal bilimler, fen, İngilizce, matematik gibi alanlarda ders vermektedirler. Sosyal desteği ölçmek için 2001’de Zellar ve Porrewe tarafından geliştirilen, 18 soruluk Duygusal Sosyal Destek Ölçeği kullanılmıştır. Öğretmenlerin karşılaştıkları farklı çeşitlerdeki sosyal desteği ölçen bu ölçekte negatif, pozitif, işle alakalı olmayan ve empati desteği ölçülmektedir. Ölçeğin orijinali hastane çalışanlarına özel geliştirildiği için, ölçekteki ifadeler hastane yerine okul ile değiştirilmiştir. Tükenmişliği ölçmek için ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Eğitimci Versiyonu kullanılmıştır. Ölçek 22 sorudan oluşmakta ve üç alt boyutu da ölçmektedir.

Verilerin toplanmasında anketler öğretmenlere internet aracılığıyla iletilmiştir. Toplanan verilerin analizlere sokulması sonucu, duygusal sosyal desteğin tükenmişlikle .46 korelasyon oranı ile anlamlı olarak ilişkili olduğu bulunmuştur. Pozitif ve empati desteklerinin tükenmişliği azalttığı, negatif desteğin tükenmişliği artırdığı ve işle ilgili olmayan iletişimin tükenmişlik üzerinde etkisi olmadığı, önceki yapılan çalışmaları da doğrulayarak aynı çıkmıştır.

16.Makale

Halbesleben ve Ronald Buckley tarafından 2006’da yapılan “Social Comparison And Burnout: The Role Of Relative Burnout And Received Social Support” isimli makalede, tükenmişliğin ortaya çıkışından beri altındaki nedenler araştırılmaya çalışılmış olsa da kişinin tükenmişlik yaşadığı sosyal çevre çok araştırılmıyor olup, özellikle sosyal karşılaştırma kavramı üzerinde pek durulmadığı ifade edilemektedir.²³⁹ Sosyal karşılaştırma süreci eşitlik ve hizmet sağlayıcı ile hizmet verdiği kişi arasındaki sosyal değiş tokuş şeklinde olmaktadır. Öte yandan sosyal karşılaştırmayı kişilerin diğer tükenmişlik yaşadığı kişilerle yapmasını araştıran çok az çalışma olup, bu

²³⁹ Jonathon R.B. Halbesleben ve M. Ronald Buckley, "Social comparison and burnout: The role of relative burnout and received social support", Anxiety, stress, and coping, Vol.19, No.3, 2006, ss.259-278.

çalışmada kişilerin diğer kişilerin de tükenmişlik yaşadığına dair algılarıyla sosyal karşılaştıma yapmasının tükenmişlik üzerindeki etkisi, görülen sosyal destek (iletişim) aracılığıyla araştırılmıştır. Makalenin amacı kişilerin sosyal çevrelerine dair algılarının tükenmişliği değiştirip değiştirmediğini görmektir.

Sosyal karşılaştırma kişilerin kendilerinin diğerleriyle eşit şekilde muamele görüp görmediğini anlamak için yaptıkları karşılaştırma olup, genelde diğerlerinden daha iyi ya da daha kötü durumda olan kişilerin yaptığı bir durum olarak açıklanmaktadır. Bu karşılaştırmaların sonucu karşılaştırma yapılan duruma göre pozitif ya da negatif olabilmektedir. Kişiler diğerlerinin daha kötü durumda olduğuna ya da diğer kişilerin ondan daha çok tükenmişlik yaşadığı algısıyla karşılaştırma yaparsa yaşanan ters etkiyle bu genelde pozitif sonuç doğurmaktadır. Kişi kendini diğerlerinden daha iyi ve stresle daha çok baş edebilen pozisyonda görmektedir. Bununla birlikte tersi karşılaştırma ise, yani kişilerin diğer kişilerden daha çok tükenmişlik yaşadığı ve onların daha iyi durumda olduğuna dair algısı, kişilerin daha kötü hissetmesine ve daha çok tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır. Böyle durumlarda kişi örgüt içinde oynadığı rolün gücünü kaybetmemek için tükenmişliği azaltıcı etkisi olan sorunların paylaşılmasından vazgeçer, başkalarının da aynı problemleri yaşadığını fark edemez ve problemi kendi içinde yaşadıkça daha çok tükenir. Bu bağlamda kurulan ilk hipotez kişilerin yaptığı daha iyi ve daha kötü olma algısına dair karşılaştırmalar tükenmişliği azaltıcı ve artırıcı olarak tükenmişlikle ilişkilidir.

Burada sosyal destek için içine girmekte olup, kişilerin sosyal destek gördükçe tükenmişliklerinin azaldığına dair birçok çalışma yer almaktadır. Kötü olduklarına dair karşılaştırma yaptıkları durumlarda, kişiler kendi gerçek hislerini ve problemlerini anlatmaktan kaçındıkları için, sosyal desteklerini de kendi kendilerine azaltmaktadırlar. Burda önemli olanın yakın arkadaş ilişkisi kurulmasından öte bu ilişkilerde kişilerin tükenmişlikle ilgili deneyimlerini ve yaşananların paylaşılması olduğunu söyleyen bu çalışmada, sosyal desteği kişilerin işle ilgili kurduğu pozitif ve destekleyici konuşmalar şeklinde almakta olup, kişilerin tükenmişlik ve işle ilgili

destekleyici konuşmalar yaşadıkları takdirde tükenmişliklerinin azalacağı hipotezi kurulmuştur.

Örnekleme, ilk yapılan pilot çalışmada Romalı Katolik rahipler oluşturmakta olup, bu gruptan 74 kişinin ortalama yaşı 56, çalışma yılları ortalaması 27'dir. Mail yoluyla ulaştırılan anketlerde 16 soruluk, Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Genel Anket kullanılmış olup, kişilerin yaşadığı tükenmişliğin diğerleriyle karşılaştığında nasıl olduğuna dair algılarını ölçmek için ise tükenmişlik ölçeğinin soruları değiştirilmiştir. Bu sorulardan yüksek puan alan kişilerin diğerlerine göre kendini daha çok tükenmiş hissettiği sonucuna ulaşılmıştır. Daha sonra yapılan asıl çalışmada ise, %75'i kadınlardan oluşan ortalama yaşları 38 olan, eğitim, sağlık, bankacılık, finansal servisler, üretim, telekeminasyon gibi farklı sektörlerde çalışan 360 çalışan örnekleme oluşturmaktadır. Tükenmişlik için yine Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve karşılaştırmalı tükenmişlik için onun uyarlanmış versiyonu kullanılmış olup, sosyal destek için Fenlason ve Beehr tarafından 1994'de geliştirilen kişilerin diğer önemli gördükleri bireylerle yaşadıkları konuşmaların içeriğine odaklanan, Sosyal Destek Ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanı analizler sonucunda, kişilerin diğerlerinin daha kötü olduğuna dair olan karşılaştırmalarının tükenmişlikle negatif ilişkili oluşu, karşılaştırma ve sosyal desteğin tükenmişlik üzerinde etkileşimli olarak birlikte etkisi olduğu, sadece kişisel başarı boyutunda bu ikisinin ayrı ayrı etkilere sahip olduğu bulunmuştur. Destekleyici konuşmaların ve iletişimin tükenmişliğin kişisel başarı boyutunu tek başına etkilediği görülmüştür.

17.Makale

Jawahar, Stone ve Kisamore tarafından 2007'de "Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions" ismiyle yayınlanan makalede, kişilerin yaşadığı rol çatışmasının,

tükenmişlikle ilişkisine ve aynı zamanda bu ikisi arasındaki ilişkide örgütten gelen sosyal desteğin ve politik davranabilme yeteneğinin aracı rolü incelenmesi amaçlanmıştır.²⁴⁰

Tükenmişliği, Maslach'ın üç alt boyutlu modeliyle kabul eden makalede, tükenmişliğin kaynaklarından birinin işle ilgili rol talepleri olduğu söylenmektedir. İşte kişilerden beklenen farklı roller onların rol çatışması yaşamasına sebep olmakta ve bu roller, birbirleriyle çatışarak bir diğerrinin başarılı olmasına engel olmaktadır. Kişilerin rollerden kaynaklanan birbirleriyle bağdaşmayan beklentileri, kişileri psikolojik olarak rahatsız hissettirmekte ve onları negatif olarak duygusal tepkiler vermeye itmektir. Bu bağlamda çalışmada kurulan hipotezlerden birincisi, 'Algılanan rol çatışmasının tükenmişliğin üç alt boyutuyla da pozitif olarak ilişkilidir.' şeklindedir.

Kişilerin yaşadığı stresi tehdit olarak görmesi durumunda, onunla baş edebilmek için mevcut kaynaklarına başvurduğunu söyleyen ve Hobfoll tarafından 1989'da geliştirilen Kaynakların Korunması Teorisine göre kişiler kaynaklarını korumaya ve artırmaya çalışmaktadır. Bu kaynaklar herhangi bir nesne, koşul, kişisel karakter özellikleri ya da enerji gibi olabilmektedir. Rol çatışması yaşayan bireyler de işlerinde yeterince başarılı olamadıklarına dair stres yaşamakta ve bu stresle baş edebilmek için de daha fazla kaynaklarını kullanmaktadır. Kaynakların korunması teorisine göre kişilerin kurduğu sosyal ilişkiler, stresle baş etmekte kullanılan kaynaklardan biri olup, mevcut kaynakların kaybedilmesine ve azalmasına da engel olmaktadır. Algılanan örgütsel destek stresle baş etmede çalışanlar için önemli bir kaynak olup, çalışanların katkılarının örgüt tarafından değer verildiğine dair olan algısıdır. Örgütsel desteğin fazla olduğu örgütlerde zaten kişilere değer verildiği için, rol çatışmasının sebep olacak iş beklentileri de olmayacağı için rol çatışması da azalacaktır ancak örgütsel desteğin bir diğer rolü de rol çatışması yaşayan bireyler örgütten destek gördüklerinde, bu

²⁴⁰ I. M. Jawahar, Thomas H. Stone ve Jennifer L. Kisamore, "Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions", International Journal of Stress Management, Vol.14, No.2, 2007,ss.142.

desteğin kişilerde daha az tükenmişlik yaşamasına etki etmesi şeklindedir. Çünkü bu kişiler stresle baş etmeye yarayan örgütsel destek kaynağına sahiptirler. Bu bağlamda çalışmada kurulan diğer hipotezler ‘Algılanan örgütsel sosyal destek, tükenmişlikle negatif olarak ilişkilidir.’ ve ‘Rol çatışması yaşayan bireylerin, örgütsel sosyal destek gördüğü takdirde tükenmişlik seviyelerinin daha az olacağı.’ şeklindedir.

Sosyal destek gibi, kaynakların korunmasına dair aracı rolü olan bir diğer değişken de politik davranabilme yeteneğidir. Politik beceriklilik kişilerin stresi nasıl algıladıkları ve onlarla nasıl baş ettiklerine dair bireysel farklılıklar olarak ele alınmıştır. Politik beceriye sahip kişilerin daha az tükenmişlik yaşadığını gösteren çalışmalar var olup, bu araştırmada da bu bilgiler üzerinden kurulan üçüncü hipotez, ‘Politik beceriklilik tükenmişliğin üç alt boyutuyla da negatif olarak ilişkilidir.’ şeklindedir. Politik beceriklilikle ilgili kurulan diğer hipotez de ‘Politik beceriklilik, rol çatışması ile tükenmişlik seviyesi arasında aracı rolü oynamakta ve bu beceriye sahip rol çatışması yaşayan kişilerin yine de daha az tükenmişlik yaşaması.’ hipotezi kurulmuştur.

Kurulan hipotezler, Amerika’daki yazılım geliştirme firmasında çalışan mühendis yönetici, uzman gibi farklı unvanlarla çalışan 120 kişiye anket uygulanmasıyla test edilmiştir. Örneklemi oluşturan kişilerin yaş ortalaması 37 olup, %74’ü erkektir. Ortalama çalışma süreleri ise 16 yıldır. Algılanan rol çatışmasını ölçmek için Rizzo, House ve Lirtzman tarafından 1970 de geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Politik beceriklilik için Ferris tarafından 2005 de geliştirilen 18 soruluk Politik Beceriklilik Ölçeği kullanılmış olup, tükenmişlik 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Algılanan örgütsel destek için ise, Eisenberger tarafından 1986 da geliştirilen 17 soruluk Algılan Örgütsel Destek Ölçeği kullanılmıştır. Toplanan verilere uygulanan analizler sonucu, politik beceriklilik ve algılanan örgütsel destek değişkenlerinin tükenmişlikle negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı; rol çatışması ile tükenmişlik arasında tükenmişliği azaltıcı olarak aracı rolü oynadıkları kanıtlanmıştır. Algılanan örgütsel destek tükenmişlikle .41 koelasyon oranı ile anlamlı olarak negatif ilişkili çıkmıştır. Bu makale hem bireysel kaynak olan politik becerikliliğin hem de

örgütsel kaynak olan örgütsel desteğin aynı anda incelendiği bir çalışma olması nedeniyle önemli olup, yöneticilere örgütteki sosyal desteğin artırılması için çalışmalar yapılması, kişilerin politik becerilerinin artması için teatral rol yapma eğitimleri gibi eğitimler verilmesi gerektiğini tavsiyede bulunmaktadır.

18.Makale

Sundin ve Hochwälder tarafından 2007 yılında “The Relationship Between Different Work-Related Sources Of Social Support And Burnout Among Registered And Assistant Nurses İn Sweden: A Questionnaire Survey” ismiyle yapılan makalede tükenmişlik sendromu, Maslach’ın üç alt boyutlu tanımıyla kabul edilmiş olup, özellikle sağlık sektöründe çok karşılaşılan bir durum olması nedeniyle İsveç’teki asistan hemşireler örneklemini oluşturmaktadır.²⁴¹ Tükenmişliği azaltmada en önemli faktörlerden birinin işle ilgili sosyal destek olduğunu gösteren çalışmalara dayanarak da iş yerinden gelen sosyal desteğin tükenmişliğin üç alt boyutuyla olan ilişkisi araştırılmıştır. Bu bağlamda araştırma soruları farklı iş kaynaklı sosyal desteğin tükenmişliğin üç alt boyutuyla ilişkisi olup olmadığı, bu ilişkinin kişilerin demografik değişkenleri, iş kaynaklı taleplere ve iş yükünün fazlalığına göre değişip değişmediğidir.

Makalenin örneklemini İsveç’teki üç farklı hastaneden ve iki sağlık merkezinden seçilen 1561 asistan hemşire oluşturmaktadır. Bu örneklemin ortalama yaşı 43 iken, %94,7’si kadın %5,3’ü erkektir. %75’i evli, %25’i bekardır. Araştırmanın amacıyla ilgili bilgidilendirilen örneklemdaki kişilere, anket yöntemi uygulanmış ve %58 oranında geri dönüş sağlanmıştır. Kişilere demografik veriler olarak yaş, cinsiyet, medeni durum gibi sorular sorulmuştur. Kişilerin iş dışındaki iş yüklerini anlamak için sahip olunan çocuk sayısı ve çocukların yedi yaşının altında olup olmaması; çocuk

²⁴¹ Lisa Sundin, "The relationship between different work-related sources of social support and burnout among registered and assistant nurses in Sweden: a questionnaire survey", International Journal of Nursing Studies, Vol.44, No.5, 2007, ss.758-769.

bakımında destek olan bir aile üyesinin olup olmaması ve ev işlerine harcanan saat gibi sorular sorulmuştur.

Kişilerin sahip olduğu sosyal desteği ölçmek için destekleyici çalışma atmosferi, yönetici desteği, iş arkadaşı ve hizmet verilen kişi desteği gibi farklı boyutlara bakılmıştır. Destekleyici çalışma ortamı için ‘İş arkadaşlarım beni desteklemektedir’ tarzı ifadelerden oluşan altı sorudan oluşan dördümlü likert şeklinde geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Yönetici desteği ve iş arkadaş/hizmet verilen kişi desteğini görmek için ise, iki soru geliştirilmiştir. Yönetici desteği için ‘İşle ilgili zor bir durumla karşılaştığınızda yöneticinizden yeterli destek görüyor musunuz?’ ve ‘İşle ilgili yaptığınız bir şeyde yöneticinizden takdir görüyor musunuz?’ soruları; iş arkadaş desteği için ‘İşle ilgili zor bir durumla karşılaştığınızda iş arkadaşlarınızdan yeterli destek görüyor musunuz?’ ve ‘İşinizle ilgili yaptığınız bir şeyde iş arkadaşı ya da hastalarınızdan takdir görüyor musunuz?’ soruları sorulmuştur. Bu soruların cevapları da asla ve her zaman arasında değişen dördümlü likert şeklinde ölçülmüştür. Tükenmişlik sendromu ise 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Envanteri ile ölçülmüştür.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, iş arkadaş/hasta desteğinin duygusal tükenme ile .28 ve duyarsızlaşma .19 korelasyon oranları; yönetici desteğinin duygusal tükenme ile .32 ve duyarsızlaşma ile .17 korelasyon oranları ile negatif, kişisel başarı ile pozitif yönde anlamlı olarak ilişkisi bulunmuşlardır. Demografik değişkenler ve iş dışındaki iş yükü gibi başka değişkenler de analize sokulduğunda, sosyal desteğin duygusal tükenmeyi en fazla etkileyen değişken olduğu görülmüştür. Yönetici desteği en çok duygusal tükenmeyi etkilerken, iş arkadaş ve hasta desteğinin üç alt boyutla da istatistiksel olarak anlamlı şekilde ilişkili olduğu görülmüştür.

19.Makale

Ben-Zur ve Michael tarafından 2007’de yapılan “Burnout, Social Support, And Coping At Work Among Social Workers, Psychologists, And Nurses: The Role Of Challenge/Control Appraisals” isimli makalede, sosyal yardım çalışanları, hemşireler ve psikologları örneklem olarak alınmış olup, yoğun olarak insanlarla ilişkide olan bu

mesleklerdeki stres kaynakları, baş etme yöntemleri ve tükenmişlik seviyeleri üzerine bir çalışma yapma hedeflenmiştir.²⁴² Tükenmişlik Maslach'ın işten kaynaklı kronik stresin sonucu olan psikolojik sendrom şeklinde tanımlanmış ve onun üç alt boyutlu şekliyle kabul edilmiştir.

Tükenmişliğe yol açan stres, kişilere dış çevreden gelen talepler sonucunda baş edecek kaynaklarının kalmaması sonucu oluşan durum olarak tanımlanmış ve bu stres karşısında ilk olarak kişilerin geçmiş deneyimleri, demografik özellikleri ya da sahip oldukları sosyal destek gibi değişkenlere bağlı olarak tehdit ya da kendini geliştirici bir şey olarak görerek tepki verdiği söylenmiştir. İkinci olarak ise, yine bu kaynaklara bağlı olarak kişi karşı karşıya kaldığı stres kaynağını çözmek için farklı çözüm yollarına başvuracaktır. Bu baş etme yöntemleri problem odaklı ve efektif olabileceği gibi, kabullenen veya sorundan kaçma gibi zarar verici de olabilir. İşte bu aşamada sosyal desteğin aracı rolü olduğu söylenmektedir.

Hem özel hem de iş hayatından kaynaklı daha çok sorumluluğu olması, işe girerken daha fazla beklentiye sahip olup erkeklere kıyasla daha az ilerleme kaydedebildikleri gibi sebeplerle bu makalede kadınlar üzerinde araştırma yapılmış ve literatüre dayalı olarak, tükenmişliğin sosyal destekle ve problem odaklı baş etme yöntemiyle negatif; problem kaynaklı baş etme yöntemlerinin sosyal destekle pozitif; duygu odaklı çözüm yöntemlerinin ise sosyal destekle negatif ilişkisi olduğuna dair hipotezler kurulmuştur.

Makalenin örneklemini İsrail'deki %55'i sosyal yardım çalışanları, %20'sini psikologlar, %23'ünü hemşireler, toplamda 249 kadın oluşturmaktadır. %72'si evli, %14'ü bekar, %9'u boşanmış; ortalama yaşları 41 olan örneklemdaki kişilere yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum gibi soruların sorulduğu demografik anket; stresle baş etme yöntemlerini anlamak için Carver, Scheier, Weintraub tarafından geliştirilen Başa Çıkma Tutumlarını Değerlendirme Ölçeğinin kısa Hebrew versiyonu kullanılmıştır.

²⁴² Hasida Ben-Zur ve Keren Michael, "Burnout, social support, and coping at work among social workers, psychologists, and nurses: The role of challenge/control appraisals", Social work in health care, Vol.45, No.4, 2007, ss.63-82.

Başa Çıkma Tutumlarını Değerlendirme Ölçeğinde 15 farklı stresle baş etme yöntemi bulunmaktadır. Bu 15 farklı yöntemeye uygulanan faktör analizleri sonucu başa çıkma yöntemi olarak problem odaklı ve duygu odaklı çözüm yöntemleri olarak iki temel yöntem çıkmıştır. Problem odaklı çözüm yöntemleri, aktif olarak baş etmeye çalışma, sosyal destek görme ve pozitif olma gibi iken; duygu odaklı baş etme yöntemleri kabulleniş, alaycı olma ve alkol kullanımı gibi davranışları içeren yöntemdir. İş yerindeki sosyal destek için 1988’de Zimet tarafından geliştirilen Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin orijinalinde sosyal desteği aile, arkadaşlar ve önemli diğer kişilerden gelen olarak üçe ayırsalar da bu çalışmada dördüncü grup olarak sadece iş arkadaşlarından gelen sosyal destek ölçülmüştür.

Tükenmişliğin ölçülmesi için ise, Maslach’ın Tükenmişlik Ölçeğinin Iverson, Olekalns ve Erwin tarafından kısaltılmış hali kullanılmıştır. Bu ölçek tamamen katılıyorum ile tamamen katmıyorum arasında beşli likert şeklinde dokuz sorudan oluşan bir ölçektir ve tükenmişliği gene üç alt boyutuyla ölçmüştür.

Yapılan analizler sonucu ortaya çıkan sonuçlara bakıldığında, sosyal yardım çalışanları, hemşireler ve psikologlar arasında tükenmişlik anlamında sadece duyarsızlaşma boyutu sosyal yardım çalışanları ve hemşirelerde, psikologlara göre daha fazla çıkmıştır ve bu fark da istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bu üç grup arasında stresle baş etme yöntemleri ve görülen sosyal destek açısından da anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Sosyal desteğin tükenmişlikle arasındaki ilişkiye bakıldığında iş yerindeki sosyal desteğin ve problem odaklı çözüm yöntemlerinin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif olarak ilişkisi olduğu bulunmuştur. Sosyal destek, tükenmişliğin alt boyutlarıyla duygusal tükenme ile .17, duyarsızlaşma ile .37 ve kişisel başarıda düşme ile .32 korelasyon oranarı ile negatif ilişkili çıkmıştır. Alt boyutlarla sosyal destek ayrı ayrı anlamlı olarak ilişkili çıksa da, toplam tükenmişlik değeri ile arsında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bunun önceki yapılan çalışmalarla çelişmesinin sebebi olarak ise, diğer çalışmalarda

aile, arkadaş, yönetici gibi farklı kaynaklardan gelen sosyal destek araştırılırken bu çalışmada sadece iş arkadaşlarından gelen sosyal desteğe bakılması olarak açıklanabileceği belirtilmiştir.

20.Makale

Prins ve arkadaşları tarafından “The Role Of Social Support İn Burnout Among Dutch Medical Residents” ismiyle 2007’de yapılan makalede, sosyal desteğin iş tatminine, stresle baş etmeye etkisi gibi yapılan araştırmalarda pozitif sonuçlar alınması sonucu, tükenmişlikle sosyal destek arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır.²⁴³ Örneklem olarak tıp asistanlarını seçen makalede, özellikle bu alanda çalışan kişilerin kendi performanslarını ve eğitimdeki gelişmelerini görebilmek için önemli kişilerden gelen sosyal desteğe ve onaylanmaya ihtiyacı olduğunu söylemektedir. Özellikle tıpta usta çırak ilişkisine dayalı bir eğitim olduğu için, tıp asistanlarının yöneticilerinden gelecek desteğe ihtiyaçları yüksektir. Bu yüzden bu araştırmada tıp asistanlarının diğerlerinden gelen sosyal desteği yeterli bulup bulmadıkları ve bu desteğin tükenmişlikle olan ilgisi araştırılmak istenmiştir. Araştırma soruları, tıp asistanlarının yöneticiler, iş arkadaşları ve hastalardan duygusal ve bilgilendirme açısından yeterli takdiri görüp görmediği ile ilgilidir.

Hollanda’da Medical Center Groningen Üniversitesinde 158 tıp öğrencisiyle yapılan araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Asistanların diğer kişilerden gördüğü desteği tatmin edici bulup bulmadığını ölçmek için duygusal, değerlendirici ve bilgisel destek alt boyutlarından oluşan üç farklı ölçek kullanılmıştır. Tükenmişliği ölçmek için ise, The Utrecht Tükenmişlik Ölçeği (UBOS-C/MBI-HHS) kullanılmıştır. Bu ölçek Maslach tarafından geliştirilen ölçeğin 20 sorudan oluşan versiyonudur ve tükenmişliğin üç alt boyutunu da ölçmektedir.

²⁴³ J. T. Prins, "The role of social support in burnout among Dutch medical residents", Psychology, Health & Medicine, Vol.12, No.1, 2007, ss.1-6.

Toplanan verilere uygulanan korelasyon, regresyon analizleri sonucunda tıp asistanlarının yöneticilerden gelen duygusal, takdir ve bilgilendirici desteği; iş arkadaşları, hastalar ve diğer gruplardan gelen desteğe göre çok daha yetersiz bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yöneticilerden gelen üç destek tipinin de anlamlı olarak yetersiz bulunmasının, tükenmişliğin üç alt boyutuyla da duygusal tükenme ile .42, duyarsızlaşma ile .32 ve kişisel başarı ile .21 korelasyon oranları ile istatistiksel olarak anlamlı ilişki içerisinde olduğu görülmüştür. İş arkadaşları ve hastalardan gelen sosyal desteğin ise tükenmişlik boyutlarıyla zayıf olarak ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Üç alt boyuta ayrı ayrı bakıldığında, duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı en çok etkileyen sosyal destek türünün yöneticilerden gelen duygusal destek eksikliği olduğu görülmüştür.

21.Makale

Hudek-Knežević, Krapić ve Kardum tarafından, 2007 yılında “Burnout in dispositional context: the role of personality traits, social support and coping styles” ismiyle yapılan makalede hem kişilik hem de sosyal destek değişkenlerine yer verildiği için bu makale ortak çalışmalar kısmında incelenmiştir.

22.Makale

Kim ve Stoner tarafından 2008’de “Burnout And Turnover İntention Among Social Workers: Effects Of Role Stress, Job Autonomy And Social Support” ismiyle yapılan makalede, sosyal yardım görevlilerinin yaşadıkları fazla evrak işi, problemli hastalar, yetersiz yönetim kaynakları gibi dahil oldukları talepkar iş ortamı, bu çalışanların tükenmişlik yaşamasına sebep olduğu ve işten ayrılmalara yol açtığı ifade edilmektedir.²⁴⁴ Bu şekildeki işten ayrılmalara hizmet kalitesini düşürdüğü gibi, gelen hastalarda da güvensizliklere yol açmaktadır. Bu sebeplerle sosyal yardım

²⁴⁴ Hansung Kim ve Madeleine Stoner, "Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support", Administration in Social Work, Vol.32, No.3, 2008, ss.5-25.

alışanlarının tükenmişlik yaşamasını önlemeye dair çalışmalar yapılmaya başlanmış olup, bu makalede de örneklem olarak sosyal yardım çalışanları seçilmiştir.

Stresle ilgili geliştirilen modellerde çalışanların stresini ve bunun sonucunda işten ayrılmalarını, tükenmişlik yaşamalarını etkileyen iki önemli iş koşulu olduğu söylenmiştir. Bunlar, işten kaynaklı, kişinin içinde bulunduğu rol stresini gibi talepler, işten gelen sosyal destek ve işle ilgili verilen özerklik gibi kaynaklardır. Talepler de kaynaklar da yapılan araştırmalarda tükenmişliği ve işten ayrılmaları etkiliyor olarak bulunmuştur. Bu makalede de çalışanların tükenmişlik yaşamasını ve işten ayrılmasına neden olan iş talepleri ve kaynakları arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlanmıştır.

Tükenmişliği Maslach'ın üç alt boyutlu şekliyle kabul eden makalede, işten kaynaklı taleplerden biri olan rol stresini, kişilerin iş ve özel hayatlarında yaşadıkları rol karmaşası ve rol belirsizliğinden kaynaklanan stres olarak tanımlanmaktadır. Rol stresinin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuyla direk olarak ilişkili olduğu söylenmektedir. Genel olarak tükenmişlik yaşamayı artıran rol stresini, işten ayrılmayı da direk olarak etkilemektedir. İşle ilgili özerklik ise çalışanın kendi yaptığı işe dair zamanını ve neyi nasıl yapacağına karar vermesi gibi sahip olduğu kontrol alanını ifade etmektedir. Özerkliğe sahip olmayan çalışanların özellikle kişisel başarıda düşme hissi yaşadıkları bulunmuştur. Sosyal destek ise, kişilerin formal ve informal iletişim şekilleriyle destekleyici iletişim içinde olması ya da kaynak paylaşımında bulunması olarak tanımlanmaktadır. Kişinin sosyal olarak destek gördüğüne dair algısının tükenmişlik yaşama olasılığını ve işten ayrılma niyetini azaltmaktadır. Literatürdeki bu bilgilere dayanarak araştırmada sosyal yardım çalışanlarının işten kaynaklı streslerinin yüksek ve iş özerkliklerinin ve sosyal desteklerinin az olduğu durumlarda tükenmişlik oranları en yüksek seviyede olacaktır hipotezi kurulmuştur.

Çalışmanın rneklemine Kaliforniya'daki 1500 adet kayıtlı sosyal yardım çalışanı oluştırmakta olup, anketlerin mail olarak atılmasıyla araştırma yapılmaya başlanmış ve 346 tanesinden cevap gelmiştir. Örneklemi oluştıranların yaş ortalaması 45 olup, ortalama çalışma süreleri 16 yıldır. Rol stresinde, rol belirsizliğini ölçmek için, Rizzo tarafından 1970 de geliştirilen rol belirsizliği lğinin 14 soruluk kısa versiyonu kullanılmıştır. Rol fazlalığı için ise aplan tarafından 2002 de geliştirilen beş soruluk

ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek özellikle iş yükünü ölçmeye de yaramaktadır. İşte özerklik için Karasek tarafından 1985’de geliştirilen işle ilgili sosyal ve psikolojik özellikleri ortaya koymaya yarayan iş içeriği ölçeği kullanılmıştır. Sosyal destek için ise, House ve Well’in 1978’de geliştirdiği, yönetici ve iş arkadaşlarından gelen duygusal, bilgisel ve araçsal desteği ölçmeye yarayan ölçek kullanılmıştır. Duygusal destek kişinin yaşadığı problemi karşısındaki tarafından sempati duyularak ve ilgilenererek dinlenmesi gibi destek türüdür. Araçsal destek türü, yardım gereken durumlarda yapılması gereken işe yardım edilmesi gibi eyleme dökülen destek türüdür. Bilgisel destek ise problemlerin çözümünde gereken bilgi ve tavsiye paylaşımı desteğidir. Tükenmişlik için Maslach tarafından geliştirilen 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Hizmet Sektörü Anketi kullanılmıştır. İşten ayrılma içinse, önümüzdeki birkaç ay, birkaç yıl içerisinde örgütten ayrılmayı düşünüyorum ve sık sık örgütten ayrılmayı düşünüyorum ifadelerine yer verilmiştir.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, yüksek rol stresi yaşayan bireylerin daha fazla tükenmişlik yaşadığı ve daha fazla işten ayrılma niyetine sahip olduğu bulunmuştur. İş özerkliği ve sosyal desteğin ise tükenmişliğe direk olarak etkisi olmadığı, ama işten ayrılma niyetini artırdığı bulunmuştur. Rol stresini yüksek olarak yaşayan çalışanların sosyal desteğe sahip oldukları durumda ise işten ayrılma niyetlerini azalttığı görülmüştür. Yani sosyal destek rol stresi ile işten ayrılma niyeti arasında aracı rol oynamaktadır.

Çalıştıkları stresli iş ortamını azaltmak için, çalışanlara sosyal desteğin ve işteki özerkliklerinin artacağı bir iş ortamı sağlanması önerisinde bulunulmuştur. Bunun için de yöneticiler çalışanlarına işle ilgili yaşadıkları iş yükü, rol belirsizliği gibi konularda fikirlerini sormalı, bu yönde stratejiler geliştirmeli ve özerklik verecek şekilde çalışma ortamı sağlayarak sosyal destekte bulunulmalıdır.

23.Makale

Yildirim tarafından 2008 yılında yapılan “Relationships Between Burnout, Sources Of Social Support And Sociodemographic Variables” isimli makalede, tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle kabul edilmiş olup, cinsiyet, çalışma deneyimi,

medeni durum, yaş gibi demografik değişkenleri tükenmişlikle ilişkisini araştıran çalışmalara yer verilmiş, cinsiyetle ilgili tutarsız sonuçlar çıkmakla birlikte çalışma yılı arttıkça tükenmişliğin azaldığını gösteren çalışmalardan bahsedilmiştir.²⁴⁵ Duygusal destek ise tükenmişlikle sürekli araştırılan bir başka değişken olup, duygusal ve bilgi, tavsiye gibi yararlı desteğin tükenmişlikle arasında korucuyu etkisi olduğu ifade edilmektedir.

Bu makalede de örnekleme Türkiye’de Ankara’da okullarda danışmanlık yapan bireylerden ilkökul, ortaokul ve liseden 214 psikolojik danışman oluşturmakta olup, danışmanların örneklem olarak seçilme sebebi danışmanların sayı olarak çok fazla öğrenciyle ilgilenmek zorunda olması, okul rehberlik servislerinin fiziksel koşullarının oldukça kötü olması, okul yönetiminin danışmanları kendi iş tanımları ve eğitimleri dışındaki işlerde kullanması, düşük ücretler gibi stres kaynakları karşısında potansiyel tükenmişlik yaşama ihtimali olan meslek grubu olması şeklindedir. Bu bağlamda yönetici, iş arkadaşı, arkadaş, aile gib kaynaklardan gelen sosyal desteğin tükenmişlikle ilişkisi ve okuldaki rehberlik danışmanlarının tükenmişliklerinin cinsiyet, yaş medeni durum, çalışma deneyimi gibi demografik değişkenlerle değişip değişmediğini araştırmak amaçlanmıştır. Örneklemin 163 kişisi kadın, 51’i erkektir. Örnekleme oluşturan kişilerin hepsi en az lisans mezunudur ve yaşları 23 ile 47 arasında değişmektedir. Kişilerin çalışma deneyimleri 2 ile 21 yıl arasında değişmekte olup, %74’ü evlidir.

Tükenmişlik 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile, sosyal destek Haddad tarafından 1998’de geliştirilen yönetici, iş arkadaşı, arkadaş ve aileden gelen tavsiye ve rehberlik, kabul edilme ve ait olma, geri bildirim boyutlarıyla desteği ölçen 18 ifadeli Sosyal Destek Kaynakları Ölçeği ile ölçülmüştür. Demografik veriler ise araştırmacı tarafından oluşturulan kişisel bilgiler formu ile ölçülmüştür.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, demografik değişkenlerden, çalışma deneyimi süresi duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile anlamlı çıkmıştır, 1-3 ve 7-10 yıl

²⁴⁵ Ibrahim Yildirim, "Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables", Social Behavior and Personality: an international journal, Vol.36, No.5, 2008, ss.603-616.

arası deneyime sahip kişiler daha fazla deneyime sahip kişilerden daha yüksek duyarsızlaşma ve daha düşük kişisel başarı duymaktadır. Yaş, cinsiyet ve medeni durum ise anlamlı olarak ilişkili çıkmamıştır.

Farklı kaynaklardan gelen sosyal destekle tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakıldığında ise, okul müdüründen gelen sosyal desteğin tükenmişliğin üç alt boyutu ile duygusal tükenme ile .259, duyarsızlaşma ile .210 ve kişisel başarı ile .254 korelasyon oranları ile ilişkili olduğu, Türkiye’de okul müdürünün otorite figürü olarak görüldüğü ve danışmanların çalışma koşullarına olan etkileri çok büyük olduğu için, danışmanlar için önem taşımaktadır. İş arkadaşlarından gelen sosyal destek de yine tükenmişlik ve üç alt boyutla da ilişkili çıkmış olup, duygusal tükenme ile .253, duyarsızlaşma .256 ve kişisel başarı .269 korelasyon oranları bulunmuştur. Arkadaş desteği de tükenmişlikle istatistiksel olarak ilişkilidir. Türk kültüründe arkadaşlığa verilen önemle açıklanan bu ilişki literatürde pek desteklenmemektedir. Arkadaş desteği duygusal tükenme ile .159, duyarsızlaşma ile .161 ve kişisel başarı ile .262 korelasyon oranları ile ilişkilidir. Aile desteği ise tükenmişliğin duygusal tükenme ile .226 ve kişisel başarı ile .295 korelasyon oranı ile anlamlı ilişkisi var çıkmıştır.

24.Makale

Devereux ve arkadaşları tarafından 2009 senesinde “Social Support And Coping As Mediators Or Moderators Of The Impact Of Work Stressors On Burnout In Intellectual Disability Support Staff” ismiyle yayınlanan makalelerinde, zekâ geriliği ile ilgili merkezlerde çalışan personelin yoğun bir stresle karşı karşıya olduğu bu yaşadıkları stres sonucu verilen hizmet kalitesinin de düştüğünden bahsedilmiştir.²⁴⁶ Yaşanılan stres karşısında çalışanların fiziksel, psikolojik, sosyal ya da örgütsel farklı kaynakları olabileceği gibi, bu kaynaklar işin daha iyi yapılması, taleplerin azalması ya da gelişime katkı gibi faydalar sağlayabilmektedir. Bu makalede

²⁴⁶ Jason M. Devereux, "Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff", Research in developmental disabilities, Vol.30, No.2, 2009, ss.367-377.

tükenmişlikle baş etmek için var olan fiziksel kaynaklar ve sosyal destek üzerinde durulmuştur.

Baş etme kişilerin karşılaştıkları talepler karşısında gösterdikleri mücadele yöntemidir. Destek ya da diğerlerinden algılanan sosyal destek ise talepler karşısında mücadele etmeye yarayan sosyal kaynaklardır. Karşılaşılan stres ilk önce kişi tarafından tehdit ya da stres kaynağı olarak algılanırsa bu tehdit karşısında baş etmeye yarayan kaynaklara başvurulmaktadır. İki tür baş etme yöntemi olup, ya karşılaşılan sorunlu durumu değiştirme üzerine kurulu pratik baş etme yöntemleri ya da kaçınma odaklı baş etme yolları içeren duygusal merkezli baş etme şeklindedir. Önceki yapılan çalışmalar duygusal merkezli baş etmenin tükenmişlikle pozitif ilişkili olduğunu bulmuştur. Öte yandan sosyal destek için yapılan çalışmalar, sosyal desteğin tükenmişlikle ve stresle negatif ilişkili olduğunu göstermiştir. Destek iş arkadaşlarından ya da yöneticilerden gelebileceği gibi, işle ilgili yaşadığı problemleri yöneticileriyle konuşabilen kişilerin tükenmişlik seviyelerinin düştüğü görülmüştür. Bu çalışmada da bu bağlamda, stresle baş etme yöntemi ve sosyal desteğin tükenmişlikle hem direkt hem de iş kaynaklı talepler karşısında yaşanan tükenmişlik arasında aracılık rolü oynayıp oynamadığına bakılmak istenmiştir.

Örnekleme Ulusal Sağlık Merkezinden 66'sı kadın 30'u erkek toplamda 96 zihin sağlığı çalışanı oluşturmakta olup, bu kişilerin ortalama yaşları 38 ve ortalama çalışma süreleri 14 yıldır. Ölçek olarak kişilerin algıladığı iş kaynaklı talepleri ölçmek için, Hatton ve Rivers tarafından 1999'da geliştirilen, örgüt kaynaklı düzenlemeler, iş yükü, eğitim eksikliği gibi stres kaynakları, sosyal destekle alakalı iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen sosyal destek, ev – iş yaşamı dengesizliği gibi değişkenleri ölçen Personel Stres Ölçeği kullanılmıştır. Tükenmişlik için 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Hatton ve Emerson tarafından 1995'de geliştirilen 14 ifadelik pratik baş etme (sorunu çözmek için yöntem geliştiren) ve hayal ederek baş etme (keşke sorunu çözebilsem) şeklinde baş etme yöntemlerini ölçen kısaltılmış Baş Etme Yöntemleri Ölçeği kullanılmıştır. Sosyal destek ise, Harris ve Rose tarafından geliştirilen 21 soruluk iş yerinde kişilerin kendilerini desteklenmiş hissedip

hissetmediği, pratik yardım görüp görmedikleri şeklindeki sosyal destek boyutlarını ölçen Personel Desteği ve Tatmini Ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, hayal ederek baş etme yönteminin (wishful thinking) algılanan iş talepleriyle duygusal tükenmişlik arasında pozitif rol oynadığı, öte yandan pratik baş etme yönteminin anlamlı bir sonucu bulunmadığı, ancak pratik baş etme yönteminin kişisel başarı ile direkt pozitif ilişkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Sosyal desteğin de aracılık rolü kanıtlanamamış ancak tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarı ile direkt ilişkisi çıkmıştır. Sosyal destek gördüğünü söyleyen bireyler daha yüksek düzeyde kişisel başarı sonuçları elde etmiştir.

25.Makale

Beltrán ve arkadaşları tarafından 2009 yılında “Social support, burnout syndrome and occupational exhaustion among Mexican traffic police agents” ismiyle yapılan makalede, tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle kabul edilmiş olup, sosyal desteğin kişilerin yaşadığı stresi ve olumsuz sonuçlarını azalttığını gösteren çalışmalar ışığında sosyal destekle tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmek istenmiştir.²⁴⁷

Bu bağlamda örnekleme Meksika’da %91’i erkek, ortalama yaşları 30 ile 49 arasında değişen, %77’si evli, gündüz ya da gece vardiyasında çalışması fark etmeksizin devlet tarafından atanmış 875 polis oluşturmaktadır. Bu polislerin %69 oranındaki büyük bir kısmı değişen vardiyalarda çalışmakta ve deneyim süreleri en çok 10 ile 19 yıl arasında değişmektedir. Bu kişilere Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Barron

²⁴⁷ Carolina Aranda Beltrán, "Social support, burnout syndrome and occupational exhaustion among Mexican traffic police agents", The spanish journal of psychology, Vol.12, No.2,2009, ss.585-592.

tarafından 1996 yılında geliştirilmiş kurulan iletişimin sıklığı gibi objektif kriterleri ölçerken, bir yandan da kişilerin iş yerlerinde yaşadıkları sosyal destekten duydukları tatmin gibi subjektif değişkenleri ölçen Diaz Veiga'nın Sosyal Kaynak Ölçeği (Díaz Veiga's Social Resources Inventory) kullanılmıştır. Bu ölçek önemli diğer kişilerden, aileden, diğer akrabalarından ve arkadaşlardan gelen destek türünü ölçmektedir. Bu yüzden ölçeğe eklemeler yapılmış ve iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen desteğin ölçülmesi için de ifadeler eklenmiştir.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda Meksika'daki trafik polislerinin iş ve özel hayattan gelen sosyal destekleri orta ya da yüksek düzeyde hissettikleri, işten gelen desteğin tükenmişliğin tüm boyutlarıyla negatif olarak ilişkili olduğu bulunmuştur. Aileden gelen desteğin etkisine dair ise istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç bulunamamıştır.

26.Makale

Polman, Borkoles ve Nicholls, tarafından 2010'da "Type D Personality, Stress, And Symptoms Of Burnout: The İnfluence Of Avoidance Coping And Social Support" ismiyle yapılan makalede hem kişilik hem de sosyal destek değişkenleri incelendiği için bu makaleye ortak inceleme kısmında yer verilmiştir.

27.Makale

Lambert, Altheimer ve Hogan tarafından 2010'da yapılan "Exploring The Relationship Between Social Support And Job Burnout Among Correctional Staff" isimli makalede ıslah evlerinde çalışanların, tehlikeli ve tedavi görmeye gönülsüz insanlarla denetim ve bakım hizmetleri sunmak için çalışırken yaşadıkları stresten bahsedilmektedir. Islah evi çalışanlarının yaşadığı tükenmişliğin hem hastalara hem de çalışanların kendilerine zarar verdiği ifade edilmektedir.²⁴⁸ Yaşadıkları

²⁴⁸ Eric G. Lambert, Irshad Altheimer ve Nancy L. Hogan, "Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff", Criminal Justice and Behavior, Vol.37, No.11, 2010, ss.1217-1236.

tükenmişlik kişilerin işten ayrılması, performans düşüklüğü, aile hayatlarının kötü etkilenmesi gibi sonuçları dışında, örgütlerde de personel bulamama, masrafların artması gibi sonuçlara neden olmaktadır.

Tükenmişliği Maslach'ın üç alt boyutlu modeliyle kabul eden çalışmada, sosyal destek kişilerin diğer bireylerden aldıkları yardım ve destek olarak tanımlanmıştır. Sosyal destek bireylere psikolojik ve duygusal destek, rehberlik, bilgi, geri bildirim, onaylanma ya da motivasyon gibi şekillerde verilmektedir. Sosyal destek görmeyen hizmet çalışanları kendilerini izole edilmiş hissetmekte ve tükenmişliğe yakalanma riskleri artmaktadır. Sosyal desteğin direkt, tampon olarak ve yalıtı – izole edici olmak üzere tükenmişlikle üç şekilde ilişkisi olabileceğini söyleyen çalışmada, sosyal destekle kişi direkt olarak pozitif doyurucu bir kaynak edinerek tükenmişlikten korunabileceği gibi, kişilerin işte karşılaştıkları yoğun iş talepleri karşısında bunlarla baş edebilmelerini sağlayan aracı rol de üstlenebilmektedir ya da yaşanan stres ve tükenmişlik karşısında sosyal destek baş etme yöntemi olabilmekte ve yaşanan sorunlarla baş edebilecek gücü vermektedir. Sosyal destek gören kişilerin yaşadıkları sorun büyük bir hale dönüşmeden önce gördükleri sosyal destek sayesinde çözüm üretilmesi kolaylaşmaktadır. Tüm bu bağlamda, sosyal desteğin tükenmişlik üzerinde direkt, tampon ve yok edici etkisi olduğu söylenmektedir. Sosyal desteğin ev ve işten gelen birçok kaynağı olsa da iş arkadaşları, yöneticiler, aile ve arkadaşlardan gelen kaynaklar en bilindikleridir. Yönetici, iş arkadaşları ve amirden gelen sosyal destek örgüt içi destek kaynaklarıyken, aile ve arkadaşlardan gelen destekler örgüt dışı destek kaynaklarıdır.

İş arkadaşlarından gelen sosyal destek, yakın arkadaşlık ve güven gerektirmektedir. İş arkadaşlarıyla yaşanan ve paylaşılan iş deneyimlerinin daha anlamlı geldiği, kişilerin yaşadığı problemler karşısında tartışabilme, değerli bilgi paylaşımı yapabilme ve ortak sorun karşısında bir olarak birlikte üstünen gelebilme olanağı sunmaktadır. İş arkadaşlarından gelen sosyal destek kişiye yalnız olmadığı ve zor zamanlarda ona destek olacak kişilerin olduğu hissiyatı uyandırmaktadır. İş arkadaş desteği ile kişi o işin en iyi nasıl yapılacağını öğrenebileceği gibi, iş ortamı da daha

eğlenceli ve daha az stresli hale getirmektedir. Yönetici desteği, çalışanlara değerli oldukları ve saygı duyuldukları hissiyatı uyandırmakta, yöneticiden gelen destek eksikliğinin kişi de strese yol açtığı söylenmektedir. Amirden gelen sosyal destek, amirlerin astlarının yaşadığı stres kaynaklarının farkında olması ve bu stres kaynakları karşısında onlara yardım etmesiyle oluşmaktadır. Amirler kişileri yaşadıkları zorluklar karşısında motive edebilir, kişilerin rol belirsizliği yaşamalarının önüne geçebilir, onları dinleyerek ve anlayarak daha iyi bir çalışma ortamı oluşturulmasını sağlayabilmektedir. Aile ve arkadaş desteği ise, iş dışında kişilerin yaşadığı stresle baş etmesini sağlayan, kafasını işten uzaklaştırarak özel hayat ev iş dengesini kurmasına yarayan sosyal destek kaynaklarıdır.

Tüm bu bilgiler ışığında, tükenmişliğin sosyal destekle ve hangi kaynaklardan geldiğine göre değişip değişmediğine göre ilişkisi incelenmek istenmiş olup, Amerika’da 200 ıslah evi çalışanı örneklemini oluşturmaktadır. Bu örneklemin %6’sı lise diplomasına, %16’sı lisans diplomasına sahiptir, %59’u erkektir ve ortalama yaşları 35’dir. Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, tüm sosyal destek türleri tükenmişlikle ilişkili çıkmasa da her bir tükenmişlik alt boyutu en az bir sosyal destekle anlamlı olarak ilişkili çıkmıştır. Sosyal destek arttıkça tükenmişliğin azaldığı görülmüş olup, yönetici desteği ve amir desteğinin duygusal tükenmişlikle anlamlı olarak negatif, iş arkadaş ve amir desteği ise duyarsızlaşma ile negatif ilişkili çıkmıştır. Yaş değişkeni de duyarsızlaşma ile ilişkili çıkmış olup, kişilerin yaşları arttıkça duyarsızlaşma yaşamalarının azaldığı görülmüştür. Kişisel başarıda düşme ise sadece iş arkadaş desteği ile ilişkili çıkmıştır. Aile ve arkadaş desteğinin hiçbir tükenmişlik boyutuyla ilişkili çıkmaması ise, iş dışı gelen desteğin işle ilgili strese etkisi olmaması şeklinde açıklanmıştır.

28.Makale

Salami tarafından 2011 yılında “Job Stress And Burnout Among Lecturers: Personality And Social Support As Moderators” ismiyle yapılan makalede hem

kişilik hem de sosyal destek değişkenleri incelendiği için bu makaleye ortak makalelerin incelendiği kısımda yer verilecektir.

29.Makale

DeFreese ve Smith tarafından 2013’de “Teammate Social Support, Burnout, And Self-Determined Motivation İn Collegiate Athletes” ismiyle yayınlanan makalelerinde, sosyal etkileşimlerin atletlerin yaşadığı fiziksel ve zihinsel baskılar karşısında yaşadıkları psikolojik deneyimleri şekillendirdiğini, sosyal desteğin özellikle atlet tükenmişliği ve kendinden gelen motivasyonu etkilemekte çok etkili olduğu ifade edilmektedir.²⁴⁹ Atlet tükenmişliği genelde mal adaptif (sigara,alkol kullanımı ve benzeri) şekilde kendini gösterirken, içsel motivasyon kişinin içsel bir kaynak olarak sahip olduğu direnme gücüdür. Atletlerin yaşadığı tükenmişlik sendromunun duygusal ve fiziksel yorgunluk, başarı hissinin azalması ve spora verilen değerin düşmesi şeklinde kendini gösterdiği, ilk üçünün tükenmişliğin normal alt boyutlarıyla eş değer olduğu, spora verilen değerin azalması ise performans kalitesine verilen önemin yitmesi anlamındadır.

Ailelerinden uzakta yaşayan, yüksek akademik gereklilikler ve rekabetçi spor çevresinde atletlerin özellikle takım arkadaşlarından gördüğü sosyal desteğin çok önem taşıdığı bilgisi üzerinden, bu makalede atletlerin takım arkadaşlarından gördükleri sosyal destek algısı incelenmektedir. Spor çevresinde atletlerin yaşadığı bazı talepler ve stresler ortak olsa da aynı takımda olan kişilerin aynı eğitim, aynı koç tavırları ve sosyal normlara sahip olması takım arkadaşlarının önemini artırmaktadır. Bu çalışmada da takım arkadaşlarından gelen sosyal desteğin atlet tükenmişliğiyle negatif ve içsel motivasyonla pozitif ilişkili olduğu hipotezi kurulmuştur.

²⁴⁹ J. D. DeFreese ve Alan L. Smith, "Teammate social support, burnout, and self-determined motivation in collegiate athletes", *Psychology of Sport and Exercise*, Vol.14, No.2, 2013,ss.258-265.

Örneklem Amerika’da ü 88 erkek 144 kadın toplamda 232 atletten oluşmakta olup, bu kişilerin yaşları 18 ile 25 arasında değişmektedir. Bu kişilere anketler mail yoluyla iletilmiştir. Algılanan sosyal destek için Barrera ve Sandler tarafından 1981’de geliştirilen 40 farklı spor olayını içeren Sosyal Destek Davranışı Ölçeği kullanılmış olup, özellikle takım arkadaşlarından gelen desteği ölçmek için revize edilmiştir. Atlet tükenmişliği ise Raedeke ve Smith tarafından 2001’de geliştirilen 11 ifadeden oluşan duygusal ve fiziksel tükenmişliği, azalan başarı hissini ve spora verilen önemin azalmasını ölçen Atlet Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Kişilerin içsel motivasyonunu ölçmek için ise Pelletier tarafında 1995’de geliştirilen 28 ifadelik spora bağlılığı ölçen Spor Motivasyonu Ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, kişilerin takım arkadaşlarından gelen sosyal desteğin içsel motivasyon ve tükenmişlikle anlamlı ilişkili olmadığı çıkmıştır. Bu sonuç önceki verilerle çelişmektedir. Öte yandan bu örneklemdeki kişiler orta derece tükenmişlik yaşadığı ve yüksek içsel motivasyon sonuçları aldığı için; takım arkadaşları desteğinin muhtemelen daha ileri düzeyde tükenmişlik yaşayan atletlerde daha önemli bir kaynak olabileceği şeklide açıklanmaktadır.

30.Makale

Li, Ruan ve Yuan tarafından 2015 yılında “The Relationship Between Social Support And Burnout Among ICU Nurses İn Shanghai: A Cross-Sectional Study” ismiyle yapılan makalede, tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle ele alınmış olup, sosyal destek yokluğunun özellikle yöneticilerden gelen sosyal destek eksikliğinin hemşireler üzerinde tükenmişliği artırdığına dair bilgilerden hareketle hemşireler üzerinde tükenmişlik ile sosyal destek arasındaki ilişki araştırılmak istenmiştir.²⁵⁰

²⁵⁰ Li Li, Hong Ruan ve Wei-Jun Yuan, "The relationship between social support and burnout among ICU nurses in Shanghai: A cross-sectional study", Chinese Nursing Research, Vol.2, No.2, 2015, ss.45-50.

Çin’de Shanghai şehrinde yoğun bakımda çalışan 356 hemşire örneklemini oluşturmakta olup, bu kişilerin ortalama çalışma süreleri 5 yıl olup %88’i kadın ve %59’u bekardır. Yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim gibi demografik veriler özel olarak sorulmuştur. Tükenmişlik için Maslach Tükenmişlik Ölçeği- Hizmet Versiyonu, sosyal destek için ise aile, arkadaş, iş arkadaşı ve amirden gelen duygusal, bilgisel, değerlendirici sosyal destek türünü ölçen Xiao Shui Yuan ‘ın Sosyal Destek Değerlendirme Ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, grubun ortalama duygusal tükenmişlik 5 ile 54 arasında değişip 31.85, duyarsızlaşma 0 ile 30 arasında değişirken ortalama 11 ve kişisel başarı 2 ile 48 arası değişirken 19 çıkmıştır. Bu sonuçlar yüksek düzey tükenmişlik yaşandığını göstermektedir. Aynı zamanda demografik değişkenlerden yaş etkili çıkmış olup, yaş arttıkça duyarsızlaşmanın azaldığı görülmüştür. Sosyal Destek için çıkan sonuçlar ise aileden yüksek, arkadaş ve iş arkadaşlarından daha az, amirlerinden ise en az destek gördüklerini ortaya çıkarmıştır. İş arkadaşlarından ve yöneticilerden gelen üç çeşit sosyal destek de duygusal tükenme ile negatif, amirlerden gelen üç destek türünün de duyarsızlaşma ile negatif ve amirden gelen üç sosyal destek türünün de tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarı ile pozitif ilişkisi var çıkmıştır.

2.5. Tükenmişlik Sendromu, Kişilik ve Sosyal Destek Ortak Makalelerin İncelenmesi

1.Makale

Zellars ve Perrewé tarafından 2001’de “Affective Personality And The Content Of Emotional Social Support: Coping In Organizations” ismiyle yapılan makale, literatüre dayalı olarak duyuşsal ve maymun iştahlı kişiliğe sahip bireylerin stresle baş etme yöntemlerinin değiştiğini, problem odaklı ve duygusal odaklı olabileceğini söylemektedir.²⁵¹ Problem odaklı baş etme yöntemlerini seçen kişilerin daha efektif,

²⁵¹ Kelly L. Zellars ve Pamela L. Perrewé, "Affective personality and the content of emotional social support: coping in organizations", Journal of Applied Psychology, Vol.86, No.3, 2001.

duygusal baş etme yöntemlerini seçenlerin ise daha mal adaptif (sigara, uyuşturucu kullanımı gibi) yöntemler izlediği görülmüştür. Tükenmişliği Maslach'ın üç alt boyutlu tanımıyla kabul eden çalışmada, stresle baş etme yöntemlerinin duyuşsal kişilik ve duygusal destekle olan ilişkisi incelenmek istenmiştir.

Duygusal sosyal destek dendiğinde, konuşma, dinleme, empati kurarak iletişim kurma gibi yöntemler anlaşılmakta olup, pozitif, negatif ya da işle alakasız olabilmektedir. Bu çalışmada duygusal desteği, pozitif negatif işle alakasız ve empatik iletişim olarak dörde ayırmaktadırlar. Pozitif sosyal destekte işin tatmin edici ve iyi yanlarına odaklanırken, negatifte işin kötü yanlarına vurgu yapılmaktadır. İş dışı iletişimde ise çocuklar ve ortak ilgi alanları gibi iş dışı konular konuşulmaktadır. Empati boyutunun eklenmesinin sebebi, karşındakinin kişinin duygu ve düşüncelerini anlayarak kişiyle iletişime geçmesinin önemli olması yüzünden eklenmiştir.

Bu bağlamda makalede, pozitif, işle alakalı olmayan ve empati duygusal sosyal desteğin, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla negatif, kişisel başarı ile pozitif yönde ilişkili olduğu; negatif sosyal desteğin ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif, kişisel başarı ile negatif yönde ilişkili olduğu hipotezleri kurulmuştur. Duyuşsal Kişilik özellikleri olarak ise Beş Büyük Faktör kişilik özelliklerinden dışadönüklük, uyumluluk ve nevrotiklik kişilik özellikleri alınmıştır.

Araştırmanın örneklemini Amerika'daki iki farklı hastaneden bulunan 296 hemşire oluşturmaktadır. Anonim olarak anket uygulanan bu hemşirelere, duygusal sosyal destek için, 18 sorudan oluşan, pozitif negatif ve iş dışı desteği ölçen, 1977'de Fenlason tarafından geliştirilen ölçek kullanılmış olup, empati boyutu için farklı sorular eklenmiştir. Kişilik için Costa ve McCrae'nin Beş Büyük Faktör ölçeği kullanılmış olup, üç alt boyut için de 12 ifade yer almaktadır. Tükenmişlik içinse Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, güçlü sosyal desteğe sahip bireylerin stresle daha iyi baş edebildikleri ve sahip olunan kişiliğin de kişinin baş etme yöntemlerini etkilediği bulunmuştur. Özellikle pozitif yönde duygusal destek gören bireylerin daha az tükenmişlik yaşadığı, empati desteğinin, kişilerin kişisel başarı hislerini, negatif desteğin ise tükenmişliği artırdığı bulunmuştur. Yani kişilerin gördüğü sosyal desteğin türü yaşanan tükenmişliği etkilemektedir. Dışadönük bireylerin daha sosyal olması nedeniyle sosyal desteği de daha çok yaşadıkları, bu sebeple de tükenmişliği daha az yaşadıkları bulunmuştur. Nevrotik kişiliğin de hem tükenmişlik hem de maruz kalınan sosyal destekle ilişkisi olduğu bulunmuş olup, bu ilişki duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile pozitif, kişisel başarı alt boyutu ile negatif yönde olduğu görülmüştür. Aynı şekilde nevrotik kişiliğe sahip kişilerin negatif yöndeki sosyal desteğe de daha çok maruz kaldıkları görülmüştür. Bu çalışmayla kişiliğin maruz kalınan sosyal desteği bile etkilediği görülmüş olup, sosyal desteğin türünün de kişinin yaşadığı tükenmişliği farklı şekillerde etkilediği kanıtlanmıştır. Bu açıdan yöneticilerin gösterilen sosyal desteğin ne şekilde olduğunu ayarlamaları ve dikkat etmeleri önem teşkil etmektedir.

2.Makale

Jacobs ve Dodd tarafından 2003’de “Student Burnout As A Function Of Personality, Social Support, And Workload” isimli makalede tükenmişlik Maslah’ın üç boyutlu şekliyle kabul edilmiş ve çevresel faktörler dışında tükenmişliğe neden olan psikolojik ve kişiler arası nedenlerle de ilgilenmek hedeflenmiş ve bu yüzden kişilik ve sosyal destek değişkenleri üzerinde durulmuştur.²⁵² Örneklem olarak ise üniversite öğrencilerini konu edinilmiştir. Birçok çalışmayla üniversite öğrencileri ve stres arasındaki ilişki araştırılmış ve stresin öğrencilerin davranışlarını etkilediği bulunmuştur. Tükenmişliğin de stres kaynaklı bir hastalık olduğu düşünülerek,

²⁵² Sheri R. Jacobs ve David Dodd, "Student burnout as a function of personality, social support, and workload", Journal of college student development, Vol.44, No.3, 2003, ss.291-303.

üniversite öğrencileri için tükenmişlik modeli geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu örneklem üzerinden kişilik ve sosyal desteğin tükenmişliğin üç alt boyutuyla ilişkisi olup olmadığı incelenmiştir.

Araştırmanın örneklemi 149 lisans öğrencisi oluşturmaktadır. 103'ü kadın, 46 tanesi erkek olan öğrenciler Amerika'daki orta ölçekli özel bir üniversitede eğitim görmektedirler. Üniversitenin oldukça gelişmiş ve merkezi bir yerde olması nedeniyle, öğrencilerin akademik olarak motive ve başarılı olduğu belirtilmiştir. Örnekleme oluşturan öğrencilerin hepsi psikoloji derslerini alan öğrencilerden seçilmiştir. Bu öğrencilerin neredeyse yarısı bir yandan çalışmakta, 83 tanesi birinci; 6 tanesi son sınıf öğrencisidir. Dört ile on iki arası öğrenciden oluşan küçük gruplara anonim olarak uygulanan anketlerde tükenmişliği ölçmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği, kişilik için ise Clark ve Watson tarafından 1990'da geliştirilmiş Genel Mizaç ve Kişilik Ölçeği kullanılmıştır. 90 tane doğru-yanlış şeklinde cevaplanacak sorudan oluşan bu ölçekte negatif mizaç, pozitif mizaç ve şartlı refleksin yitimi (Disinhibition) alt boyutları yer almaktadır ve alt boyutlar yaklaşık olarak dışadönüklük, nevrotiklik ve sorumluluk duygusu eksikliği kişilik özelliklerine denk gelmektedir. Sosyal destek için ise Zimet tarafından 1988'de geliştirilen Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği kullanılmıştır. Arkadaş, aile ve önemli diğer kişiler (significant others) tarafından algılanan desteği ölçmek için 12 sorudan oluşan bu ölçekte, her biri dört soruyla ölçülmektedir.

Toplanan verilerin analize sokulması sonucu, örnekleme genel olarak düşük seviyede tükenmişlik bulunmuş olup, kişiler arkadaşları tarafından düşük derecede sosyal destek algılıyor ve düşük sayıda pozitif mizaç; yüksek derece negatif mizaç özellikleri gösteriyor şeklinde çıkmıştır. Negatif mizacın öğrencileri tükenmişliğe ittiği, ancak sosyal desteğin ise, özellikle arkadaşlardan gelenlerin, tükenmişliği önlemede önemli bir faktör olduğu görülmüştür. Negatif mizaçtaki (kaba ve nevrotik olma) kişiler özellikle tükenmişliğin üç alt boyutuyla da ilişkili çıkmıştır. Pozitif mizaç özellikleri ise pozitif olma, enerjik olma gibi özellikler olup, kişisel başarı

hissi ile pozitif olarak ilişkili bulunmuştur. Şartlı refleksin ritmi ise hiçbir alt boyutla anlamlı olarak ilişkili bulunmamıştır.

Arkadaşlardan gelen sosyal desteğin duyarsızlaşma ile negatif ve kişisel başarı ile pozitif olarak ilişkili olduğu bulunmuştur. Aile, arkadaş ve önemli diğerlerinden gelen toplam sosyal desteğin tükenmişliğin tüm alt boyutlarıyla ilişkili olduğu görülmüştür. Algılanan sosyal destek arttıkça daha az duygusal tükenme, daha az duyarsızlaşma ve daha fazla kişisel başarı yaşanacaktır. Yapılan çalışma ile üniversite öğrencilerinde de azımsanmayacak oranda tükenmişlik yaşandığı, kişilik özelliklerinin ve sosyal desteğin, özellikle arkadaşlardan gelenlerin tükenmişlikle anlamlı olarak ilişkili olduğu bulunmuştur.

3.Makale

Hudek-Knežević, Krapic ve Kardum tarafından, 2007 yılında “Burnout in dispositional context: the role of personality traits, social support and coping styles” ismiyle yapılan makalede, tükenmişlik Maslach’ın üç alt boyutlu modeliyle kabul edilmiştir.²⁵³ Makalede, tükenmişliğe sebep olan örgütsel faktörler araştırılsa da aynı iş yerinde çalışıp bazı kişiler tükenmişlik yaşarken bazılarının neden tükenmişlik yaşamadığı sorusu üzerinden bireysel değişkenlere vurgu yapılmaktadır. Kişilikle tükenmişlik arasındaki ilişkiyi gösteren çalışmaların yanında, tükenmişliği etkileyen diğer bireysel değişkenler sosyal destek ve stresle baş etme yöntemleridir. Sosyal desteğin tükenmişlikle direk ve aracı etkisinden bahseden makalede, etraflarından az sosyal destek gören kişilerin daha çok tükenmişlik yaşadığından bahsedilmiştir. Diğer değişken olarak bahsedilen baş etme stratejilerinin de problem odaklı aktif yöntem seçen kişilerin daha az tükenmişlik, kaçınma gibi yöntemler izleyenlerin ise yüksek tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Bu bilgiler ışığında kişilik, sosyal destek

²⁵³ Jasna Hudek-Knežević, Nada Krapic ve Igor Kardum, "Burnout in dispositional context: the role of personality traits, social support and coping styles", Review of psychology, Vol.13, No.2, 2007, ss.65-73.

ve baş etme yöntemleri değişkenlerinin tükenmişlikle ve birbirleriyle ilişkileri incelenmek istenmiştir.

Örneklem olarak Rijeka, Hırvatistan'da 214 hemşireyi kullanan makalede, örneklemin ortalama yaşı 32 olup, %52'si evli ve ortalama çalışma süreleri 12 yıldır. Ölçek olarak Benet-Martinez & John tarafından 1998'de geliştirilen Beş Büyük Faktör Ölçeği kullanılmış olup, ölçek 44 ifadeden oluşmaktadır. Sosyal destek için Vaux tarafından 1986'da geliştirilen 24 ifadeden oluşan ve aile, arkadaş ve diğerleri tarafından sevilip saygı duyulduğuna olan inanca göre, aile arkadaş ve iş arkadaşlarından gelen desteği Sosyal Destek Değerlendirme Ölçeği, baş etme yöntemleri için Carver tarafından 1989 da geliştirilen, problem odaklı, duygusal odaklı ve kaçınma olmak üzere üç alt boyutu ölçen deneyimlenen Problemlerle Baş Etme Yönelimi Ölçeği kullanılmıştır. Tükenmişlik için ise 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, nevroitiklik, uyumluluk ve sorumluluk tükenmişlikle en çok ilişkisi olan kişilik özellikleri çıkmış olup, nevroitiklik üç tükenmişlik boyutuyla da en çok duygusal tükenme olmak üzere pozitif, uyumluluk ve sorumluluk üç alt boyutla da negatif, dışadönüklük duygusal tükenme ile negatif ve deneyime açıklık kişisel başarıda düşme ile negatif olarak ilişkili bulunmuştur. Sosyal destek sonuçlarında, üç sosyal destek kaynağının da üç tükenmişlik boyutuyla ilişkili olduğu görülse de, iş arkadaşlarından gelen desteğin etkisi duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutu ile en yüksek çıkmıştır. Baş etme yöntemlerine bakıldığında ise, sadece kaçınma yönteminin duyarsızlaşma ile pozitif ilişkisi var çıkmıştır. Duyarsızlaşmanın da bir nevi kaçınma olduğunu düşünürsek bu sonuç tutarlıdır.

Bu çalışma sonunda kişiliğin, sosyal desteğin ve baş etme stratejilerinin tükenmişlikle ilişkisi kanıtlanmış olup, kişiliğin daha etkili olduğu çünkü kişiliğin görülen sosyal destek ve kullanılan baş etme stratejilerini de etkilediği görülmüştür. Çalışma sonunda iş hayatına öneri olarak tükenmişlik yaşamamasının önlenmesi için hemşire seçilirken kişiliklerine dikkat edilmesi gerektiği, özellikle yüksek

uyumluluk, yüksek sorumluluk ve düşük nevrotik kişiler seçilmesi gerektiği söylenmiştir. Ayrıca tükenmişliği engellemek için iş arkadaşlardan gelen sosyal desteğin düzenli toplantılar, çatışma yönetimi eğitimleri ve benzeri etkinliklerle artırılması gerektiği önerilmiştir.

4.Makale

Polman, Borkoles ve Nicholls, tarafından 2010'da "Type D Personality, Stress, And Symptoms Of Burnout: The Influence Of Avoidance Coping And Social Support" ismiyle yapılan makalede, kişiliğin özellikle sağlık çalışmalarında artık çok önem verilen bir konu olup, 'sıkıntılı' ya da 'D Tipi' denilen bir kişilik bakış açısı geliştirildiğinden bahsedilmektedir.²⁵⁴ D Tipi kişilik genel olarak negatif duygusallık gösteren ve sosyal olarak tutuk kişileri anlatmak için kullanılan bir terimdir. Negatif duygusallık gösteren bireyler pesimist, sıkıntılı, kaygılı kişilerdir. Kendilerini, geleceği, dünyayı ve diğerlerini negatif bakış açısıyla gören bu kişilikteki bireyler, kişilerarası ilişkileri az ve zayıf olan kişilerdir. Bu kişilikteki bireylerin kronik strese, duygusal ve sosyal zorluklara daha fazla savunmasız olduğu kanıtlanmış olup, depresyon belirtileri, sinirlilik, az sosyal destek, düşük özgüven gibi belirtileri daha çok gösterdikleri görülmektedir.

Kişilerin yaşadığı stresi, bireylerin ellerinde olan kaynakları geçecek şekilde taleplerde karşılaşılması sonucu yaşanan durum olarak açıklayan çalışmada, D Tipi kişilikteki bireylerin daha çok stres yaşadığını söylemektedir. D Tipi kişilikte olan ve olmayan bireylerin stresle aynı yöntemlerle baş edip etmediğini öğrenme isteğinden hareketle, stresle baş etmeyi karşılaşılan problemle tutumsal ve davranışsal olarak eyleme geçme olarak tanımlayan çalışmada, sorun odaklı çözüm yöntemi uygulayan kişiler stres kaynağıyla mücadele ederken, kaçma odaklı baş etme yöntemi kullanan kişiler sorunu görmezden gelmektedir. Kişilerin yaşadığı

²⁵⁴ Remco Polman, Erika Borkoles ve Adam R. Nicholls, "Type D personality, stress, and symptoms of burnout: The influence of avoidance coping and social support", British journal of health psychology, Vol.15, No.3, 2010, ss.681-696.

tükenmişliği etkileyen bir başka aracı değişken ise, diğer kişilerden gelen sosyal destektir. D Tipi kişiliğindeki bireylerin sosyal destek arayışından kaçındıkları, sosyal ilişkilerinin azlığı ve kurulan ilişkilerin de doyuruculuk olarak yetersiz olması gibi sebeplerle, bu kişilerin daha az sosyal destek algıladıkları bulunmuştur.

Tüm bu bilgiler ışığında, üniversite öğrencilerinde D Tipi Kişilik ile tükenmişlik arasındaki ilişki sosyal destek, algılanan stres ve baş etme yöntemlerinin aracılık etkisiyle incelenmek istenmiştir. Örnekleme 334 lisans öğrencisi oluşturmakta olup, bu öğrencilerin yaşları 18 ile 41 arasında değişmektedir. Öğrencilere D Tipi Kişilik için Denollet tarafından 2005’de geliştirilmiş ve negatif duygusallık ve sosyal tutukluk değişkenlerini ölçen The DS14 ölçeği kullanılmıştır. Baş etme stratejileri için, Finset, Steine, Haugli ve Laerum tarafından 2002’de geliştirilen 12 soruluk Sorun Odaklı/Kaçma Odaklı Baş Etme Ölçeği kullanılmıştır. Stres için Cohe tarafından 1983’de geliştirilen 10 soruluk ‘Algılanan Stres Ölçeği’, sosyal destek için Zmet tarafından 1988’de geliştirilen arkadaşlar, aile ve önemli diğer kişilerden gelen desteği ölçen 12 soruluk Algılanan Sosyal Destek Ölçeği, tükenmişlik için ise Demerouti & Nachreiner tarafından 1998’de geliştirilen tükenmişliği tükenme ve duyarsızlaşma olarak iki boyutta inceleyen 32 ifadeli Oldenburg Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Kullanılan verilere uygulanan analizler sonucunda, D Tipi kişiliğin aile ve arkadaşlardan gelen sosyal destekle ve çözüm odaklı baş etme yöntemiyle negatif ilişkili olduğu, algılanan stresle ve geri çekilme baş etme yöntemiyle ise pozitif ilişkili olduğu; sosyal destek, algılanan stres ve baş etme yöntemlerinden sadece kaçınma baş etme yönteminin kişilik ve tükenmişlik arasında anlamlı aracı rolü olduğu; kaçınma baş etme yöntemini seçen bireylerin stres seviyelerinin yüksek olduğu ve daha yüksek oranda tükenmişlik yaşadığı bulunmuştur. Algılanan stresle tükenmişlik arasında D Tipi Kişilik aracı rolü oynuyor olup, stres seviyesi yüksek olan kişiler D Tipi Kişiliğe sahip ise daha çok tükenme yaşamaktadır.

5.Makale

Salami tarafından 2011 yılında “Job Stress And Burnout Among Lecturers: Personality And Social Support As Moderators” ismiyle yapılan makalede tükenmişlik, insanlarla fazla iletişim gerektiren işlerde çalışan bireylerin karşılaştıkları stresli iş koşulları karşısında verdikleri kronik tepki olarak tanımlanmıştır ve Maslach’ın üç alt boyutlu modeli kabul edilmiştir.²⁵⁵ Öğretmenlerde 1970’lerden beri kronik iş stresi sonucu oluşan negatif deneyimler araştırılmakta olup, bu negatif deneyimler öğretmenlerin kendilerine ve öğrencilerine olumsuz sonuç doğurmaktadır. Bu makalede de tükenmişliğin iş kaynaklı stres değişkenleriyle ilişkisi, kişilik ve sosyal destek aracı değişkenleriyle arasındaki ilişkinin üniversitedeki eğitimciler üzerinde incelenmesidir.

Üniversitede görev yapan eğitimciler, ders verme, araştırma yapma, zorunlu hizmet ve yönetim olarak dörde ayrılmıştır. Öğrenciler, onların velileleri ve diğer çalışanların bu öğretmenlerden artan sayıda talepte bulunması kişilerdeki stres seviyesini artırmaktadır. Bu eğitimcilerin yaşadığı zaman baskısı, yüksek beklentiler, yapmak zorunda olunan yayın sayısı gibi şeyler stres kaynaklarını oluşturmaktadır. Baskı altında çalışmak, fazla iş yükü, çok öğrencili sınıflar, öğrencilerle yaşanan problemler gibi başka stres kaynakları da vardır. Bu stres kaynakları karşısında tükenmişlik yaşamayı etkileyen kişilik ve sosyal destek değişkenleri aracı olarak alınmış olup, kişilik Costa ve McCrea’nin Beş Büyük Faktör özellikleriyle incelenmiştir. Sosyal destek ise, kişiye ailesi, iş arkadaşları ve başkaları tarafından verilen fiziksel ve duygusal rahatlatma olarak tanımlanmış olup, tükenmişlikle stres kaynakları arasında azaltıcı etki gösterdiğini bulan araştırmalar mevcuttur. Tüm bu bilgiler ışığında, çalışmada stres kaynakları ve tükenmişlik arasında sosyal destek ve kişiliğin aracı rolünün araştırılması amaçlanmıştır. Oluşturulan hipotezler, ‘İş kaynaklı stres, kişilik ve sosyal destek, tükenmişliğin üç

²⁵⁵ Samuel O. Salami, "Job stress and burnout among lecturers: Personality and social support as moderators", Asian Social Science, Vol.7, No.5, 2011, ss.110.

alt boyutuyla ikişkilidir.’ ve ‘Kişilik ve sosyal destek iş kaynaklı stresle tükenmişlik arasında aracı değişken olarak rol oynamaktadır.’ şeklindedir.

Örnekleme olarak, 240’ı erkek, 100’ü kadın 340 üniversitesi öğretim görevlisi oluşturmakta olup, bu kişilerin ortalama yaşları 36’dır ve eğitim verme yılları 2 ile 28 yıl arasında değişmektedir. Örnekleme kişilik için, Costa ve Mcrae’nin Beş Büyük Faktör Ölçeği, iş kaynaklı stres için, 50 soruluk iş yükü, kişiler arası problemler, zaman baskısı, iş koşulları, liderlik problemleri, yetersiz kaynaklar ve kişisel problemleri ölçen 2003’de Salami tarafından geliştirilen Mesleki Stres Ölçeği kullanılmıştır. Tükenmişlik için 22 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği - Hizmet Versiyonu ve Cutrona ve Russel tarafından 1987’de geliştirilen Sosyal Karşılık Ölçeği (Social Provisions Scale) kullanılmıştır.

Bu ölçeklerle toplanan verilere uygulanan analizler sonucunda, stres, kişilik ve sosyal destek, tükenmişliğin alt boyutlarıyla anlamlı olarak ilişkili çıkmış olup, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma daha çok örgütsel stres kaynakları ve sosyal destekle ilişkiliyen, kişisel başarı boyutu kişilikle alakalı çıkmıştır.

Nevrotiklik ve sorumluluk duyguları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif ilişkili olup, kişisel başarı dışadönüklük ve sorumlulukla ilgili çıkmıştır. Sosyal destek de alt boyutlarla ilişkili çıkmış olup, yüksek düzeyde sosyal destek gören bireylerin daha az tükenmişlik yaşadığı kanıtlanmıştır. İşle ilgili stres yaşayan bireylerin aile, arkadaş, yönetici ya da iş arkadaşlarından gördükleri destek onların streslerini azaltarak kendilerine olan özgüveni kaybetmelerine engel olmakta ve böylelikle stresle başarılı şekilde baş edebilmektedirler. Kişilik ve sosyal desteğin aracı rolü ise, sadece kişisel başarı boyutu için azaltıcı olarak bulunmuştur. Diğer iki alt boyutla aracılık ilişkisi anlamlı çıkmamıştır.

Çalışmada çalışanlara öneri olarak tutum ve davranış değişikliği eğitimlerine katılmaları, problem çözme yeteneğini geliştiren uygulamara katılmaları ve sosyal çevrelerini geliştirmeleri önerilmiştir.

Tezin ikinci bölümünde tükenmişlik sendromuna neden bireysel faktörlerden kişilik, sosyal destek ve demografik değişkenleri çalışılmış makaleler incelenmiş olup, üçüncü bölümde bu makalelerin önceden belirlenen kriterler doğrultusunda analizine yer verilecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE KİŞİLİK VE SOSYAL DESTEK ÜZERİNE İNCELENMİŞ MAKALELERİN ANALİZİ

3. Tükenmişlik Sendromu İle Kişilik Ve Sosyal Destek Üzerine İncelenmiş Makalelerin Analizi

3.1. Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik ile İlgili Makalelerin Analizi

Tezin bu bölümünde atıf sayıları 515 ile 28 aralığında değişen yirmi beş tanesi sadece tükenmişlik sendromu ve kişiliği incelerken, beş tanesi tükenmişlik, kişilik ve sosyal destek ortak inceleyen, yayımlanma yılları 1998 ile 2012 arasında değişen toplamda otuz çalışmanın detaylıca incelenmesi sonucunda oluşturulmuş özet ve sonuç tablolarına ve bu tablolar sonucu çıkan bulguların yorumlanmasına yer verilecektir.

Tükenmişlik sendromu ve kişilik makalelerini özetleyen tablonun oluşturulmasında, tüm makalelerin ortak kriterlerle incelenebilmesi için makalenin ismi, yazarları, yayımlanma yılı, örnekleme, hangi ülkede yapıldığı, araştırmada kullanılan bağımsız, bağımlı ve aracı değişkenler, kullanılan ölçekler, araştırmanın yöntemi, tükenmişlik sendromu ile kişilik ve demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı çıkan sonuçlar ve makale sonunda okuyuculara sunulan çözüm önerileri kriterleri baz alınmıştır.

Bu bağlamda tükenmişlik sendromu ve kişilik ile ilgili incelenmiş otuz makalenin özet tablosu Ek 1’de yer almaktadır.

Atıf Sayısı ve Yayın Yılları

Ek 1’de yer alan tabloya bakıldığında, daha önce de belirtildiği gibi Google Scholar üzerinden bulunup incelenen makaleler 1998 ile 2012 yılları arasında yayımlanmış olup, atıf sayıları 28 ile 215 arasında değişmektedir.

Araştırmaların Yapıldığı Ülkeler

Araştırılmaların yapıldığı ülkelere bakıldığında otuz çalışmanın onunun, yani en çok atıf almış çalışmaların %33'ünün Amerika'da gerçekleştirildiği görülmektedir. Amerika'dan sonra İngiltere, Japonya, İsrail, İran, Hindistan, Uganda, Güney Afrika, Portekiz, İspanya, Hırvatistan, Avustralya, Yunanistan, Almanya ülkelerinde makalelerin yapıldığı görülmekte olup, bu da çalışmaların çok geniş bir coğrafyayı kapsadığını göstermektedir.

Örneklem

Tükenmişlik sendromu ve kişiliği inceleyen çalışmaların örneklemine ise incelenen otuz çalışmanın on dördünde yani makalelerin %46'sında sağlık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Bu kişilerin içerisinde danışmanlar, psikologlar, doktorlar, hasta bakıcı ve hemşireler oluşturmaktadır. Özellikle hemşirelerin örneklem olarak çok fazla seçildiği görülmektedir. En yüksek ikinci örneklem grubunu ise altı çalışmada yer alan (Makalelerin %20'si) eğitimciler oluşturmaktadır. Bu grubun içerisinde üniversitelerdeki akademisyenlerden okul öncesi öğretmenlere kadarki eğitimciler yer almaktadır. ıkan bu bulgular, 1974 yılında tükenmişlik sendromunun sağlık çalışanları üzerinde araştırılmaya başlanmasından, insanlarla iletişim yoğunluğu çok olan eğitimcilerle araştırılmaya devam edilmesi, günümüzde de örneklem olarak hala aynı grupların seçildiğini göstermektedir. Sağlık sektörü çalışanları ve eğitimciler dışında örneklem olarak, beyaz yakalılar, otel çalışanları, rahipler, niversite ğrencilerinin örneklem olarak seçildiği görülmektedir.

Bağımsız, Bağımlı ve Aracı Değişkenler

İncelenen otuz çalışmanın bağımsız değişkenini on altı çalışmada yani çalışmaların %53'nde kişilik değişkeni oluşturmaktadır. Geri kalan çalışmalarda ise kişilik başka değişkenlerle tükenmişlik sendromu arasında aracı değişken olarak incelenmektedir. Tükenmişlik sendromu ise otuz çalışmanın hepsinde bağımlı

değişken olarak incelenmektedir. Tükenmişlik sendromu çalışmaların 26'sında yani %86'sında Maslach'ın duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarıyla kabul edilmiştir. Bu da Maslach'ın tükenmişlik sendromu üzerine geliştirdiği modelin hala geçerliliğini koruduğunu göstermektedir. Kişilik ise çalışmaların yirmi beş tanesinde, yani %83'ünde Beş Büyük Faktör kişilik özellikleri ile incelenmektedir. Tükenmişlik sendromu ve kişiliğin incelendiği diğer kişilik değişkenleri, A ve B Tipi Kişilik, D Tipi Kişilik, Denetim noktası ve Güçlü Kişilik olarak değişmektedir. Bu kişilik değişkenlerinin tükenmişlikle ilişkisine dair çıkan sonuçlara ve yorumlarına ilişki tablosunda yer verilecektir.

Ölçek

Makalelerde kullanılan ölçeklere bakıldığında otuz çalışmanın yirmi sekizinde yani çalışmaların %93'ünde ölçek olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanıldığı görülmektedir. Bu sonuç, Maslach'ın tükenmişliği ölçmek için geliştirdiği ölçeğin tüm dünyada hala en kabul edilen ölçek olduğunu göstermektedir. Kişilikte Beş Büyük Faktör özelliklerini ölçmek için ise en çok kullanılan ölçeğin yirmi beş çalışmanın on ikisinde yani çalışmaların %48'inde Costa ve McCrae'nin Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer kullanılan ölçekler arasında Sauer'sın Mini Marker Büyük Beşli Kişilik Envanteri, Goldberg Uluslararası Kişilik Envanteri gibi çeşitli ölçekler yer almaktadır.

Analizler

Makalelerde yapılan analizlere bakıldığında iki çalışma hariç geri kalan yirmi sekiz çalışmada SPSS kullanıldığı ve ilişki analizleri yapıldığı görülmektedir. Diğer iki çalışmada ise meta analiz ve yapısal eşitlik modeli kullanıldığı ve bu tarz araştırma yöntemlerinin azlığını göstermektedir.

Sunulan Öneriler

Tükenmişlik sendromu ve kişilik üzerine yapılan makalelerin okuyuculara sunduğu önerilere bakıldığında ise ortaya en çok kişilik testleri çıkmaktadır. Araştırmacılar kişilikle tükenmişlik arasındaki ilişkiden emin olduktan sonra tükenmişliği artırıcı kişilik özelliklerine sahip kişilerin, iletişim yoğunluğu yani tükenmişlik sendromu yaşama ihtimalinin çok olduğu iş sektörlerine alınmaması gerektiği ve bunun da kişilik testleri ile sağlanabileceğini söylemişlerdir. Öte yandan bu tarz kişilikteki halı hazırda sektörde bulunan personelin tükenmişliğe yakalanmaması için ise tükenmişlik hakkında örgütsel olarak bilgilendirilmesi gerektiği, tutum ve davranış değişikliğini sağlayan eğitimlerin verilmesi gerektiği gibi önerilerde bulunulmuştur.

Yukarıda incelenen otuz makalenin genel olarak yorumlanmasından sonra, tezin bu bölümünde tükenmişlik sendromu ile kişilik değişkenleri arasında ortaya çıkan sonuçların özetlendiği ilişki tablosundaki bulguların yorumlanmasına yer verilecektir. Tükenmişlik sendromu ve kişilik makaleleri ilişki tablosu Ek 2’de yer almaktadır.

Ek 2’de yer alan tükenmişlik sendromu ve kişilik arasındaki ilişkileri gösteren ilişki tablolarını incelendiğinde, daha önce de belirtildiği gibi otuz çalışmanın yirmi beşinde Beş Büyük Faktör kişilik özellikleri araştırılmış olup, bu yiri beş çalışmanın yirmi ikisinde yani %88’inde nevrotiklik ile tükenmişliğin tamamı ya da alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif ilişki ortaya çıkmıştır.

Nevrotik kişilik özelliğinin tükenmişliğin alt boyutlarından en çok duygusal tükenme ile ilişkili olduğu görülmektedir. Yirmi beş çalışmanın %56’sında duygusal tükenme ile nevrotik kişilik özelliği pozitif olarak ilişkili çıkmıştır. İkinci olarak çalışmaların %32’sinde nevrotiklikle anlamlı pozitif ilişki çıkan boyut kişisel başarıda düşme boyutudur. Üçüncü olarak ise nevrotiklik ile duyarsızlaşma alt boyutu çalışmaların %24’ünde anlamlı pozitif olarak ilişkili çıkmıştır. Beş Büyük Faktör Kişilik özelliklerinin tamamı arasında nevrotikliğin tükenmişlik ve alt boyutlarıyla en çok

ilişkili boyut çıkması literatürle de uyumlu olup, bu kişilik özelliklerine sahip kişilerin tükenmişlik sendromuna yakalanma ihtimallerinin farkında olup, bireysel ve örgütsel olarak buna göre önlemlerin alınması gerekmektedir.

Beş Büyük Faktör Kişilik özelliklerinden dışadönüklük, tükenmişlik sendromu ve alt boyutları ile en çok ilişkisi çıkan ikinci özellik olmuştur. İncelenen makalelerin %84'ünde dışadönüklük kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromu ve alt boyutları arasında anlamlı olarak negatif ilişki çıkmıştır. Dışadönüklük kişilik özellikleri çalışmaların %40'ında ilişkili çıkarak, tükenmişliğin en çok duygusal tükenme alt boyutu, ikinci olarak %32 ile kişisel başarıda düşme ile, üçüncü olarak ise %20 ile duyarsızlaşma boyutu ile ilişkili çıkmıştır.

Beş Büyük Faktör Kişilik özelliklerinden sorumluluk ve uyumluluk kişilik özellikleri ise incelenen makalelerin %56'sında tükenmişlik sendromu ve alt boyutlarıyla negatif olarak ilişkili çıkmıştır. Makalelerin %20'sinde en çok kişisel başarının düşmesi boyutu ile negatif ilişkili çıkan sorumluluk kişilik özelliği, bu kişilerin başarılı olmaya eğilimli, azimli ve planlı insanlar olmasına bağlanabilmektedir. Makalelerin %16'sında hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşma boyutu ile negatif ilişkili çıkan sorumluluk, görev bilinci taşımaları, sorumluluk sahibi ve özenli olmaları gibi kişilik özellikleriyle açıklanmaktadır. Sorumluluk kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında incelenen makalelerin sadece bir tanesinde duygusal tükenme boyutu ile pozitif ilişki bulunmuştur. Bu sonuç literatürle ters olup, araştırmacılar tarafından sorumluluk kişilik özelliğine sahip kişilerin çok çalışmak için kendilerini adanmalarının uzun vadede duygusal kaynaklarını tükettiği ve duygusal tükenmeye yakalandıkları şeklinde açıklanmıştır. Uyumluluk kişilik özellikleri ise, makalelerin %10'unda en çok duyarsızlaşma boyutu ile negatif ilişkili çıkmıştır.

Deneyime açıklık kişilik özelliği, Beş Büyük Faktör kişilik özellikleri arasında tükenmişlik sendromu ile arasında en az ilişki çıkan boyuttur. İncelenen makalelerin sadece altısında yani %24'ünde deneyime açıklık ile tükenmişlik arasında negatif

ilişki bulunmuş olup, literatürde de tükenmişlik ile arasındaki ilişki en az desteklenen boyut deneyime açıklıktır.

Yukarıda anlatılan Beş Büyük Faktör Kişilik özellikleri haricinde, diğer kişilik özelliklerine de kısıtlı da olsa incelenen makaleler de yer verilmiş olup, bu kişilik özelliklerinden biri olan A Tipi Kişilik otuz çalışmanın iki tanesinde incelenmiş ve tükenmişlik sendromu ve alt boyutları ile pozitif ilişkili bulunmuştur.

Diğer bir kişilik özelliği olan denetim odağı yine otuz çalışmanın ikisinde yer verilmiş olup, iki çalışmada da dış denetim noktasına sahip kişilerin tükenmişlik ve alt boyutlarıyla pozitif olarak ilişkili olduğunu göstermektedir. Güçlü kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki çalışmalar otuz çalışmanın iki tanesinde incelenmiş olup, tükenmişlik ve alt boyutları arasında iki çalışmada da negatif ilişki bulunmuştur. Son kişilik özelliği olarak D Tipi Kişilik özelliğine incelenen makalelerin bir tanesinde yer verilmiş olup, tükenmişlikle pozitif olarak ilişkili olduğu ifade edilmiştir. Tezin bundan sonraki bölümünde tükenmişlik sendromu ve sosyal destek ile ilgili incelenmiş makalelerin analizine yer verilecektir.

3.2. Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek ile İlgili Makalelerin Analizi

Tezin bu kısmında atıf sayıları 769 ile 22 aralığında değişen yirmi beş tanesi sadece tükenmişlik sendromu ve sosyal desteği, beş tanesi tükenmişlik, sosyal destek ve kişilik ortak inceleyen, yayımlanma yılları 1984 ile 2015 arasında değişen toplamda otuz çalışmanın detaylıca incelenmesi sonucunda oluşturulmuş özet ve ilişki tablolarına ve bu tablolar sonucu çıkan bulguların yorumlanmasına yer verilecektir.

Tükenmişlik sendromu ve sosyal destek makalelerini özetleyen tablonun oluşturulmasında, tüm makalelerin ortak kriterlerle incelenebilmesi için kişilik tablosunda olduğu gibi, makalenin ismi, yazarları, yayımlanma yılı, örnekleme, hangi ülkede yapıldığı, araştırmada kullanılan bağımsız, bağımlı ve aracı değişkenler, kullanılan ölçekler, araştırmanın yöntemi, tükenmişlik sendromu ile kişilik ve

demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı çıkan sonuçlar ve makale sonunda okuyuculara sunulan çözüm önerileri kriterleri baz alınmıştır.

Bu bağlamda tükenmişlik sendromu ve sosyal destek ile ilgili incelenmiş otuz makalenin özet tablosu Ek 3’de yer almaktadır.

Atıf Sayısı ve Yayın Yılları

Ek 3’deki özet tablo incelendiğinde, daha önce de belirtildiği gibi sosyal destek üzerine Google Scholar veritabanından ulaşılarak incelenen makaleler 1984 ile 2015 yılları arasında yayımlanmış olup, atıf sayıları 22 ile 769 arasında değişmektedir.

Araştırmaların Yapıldığı Ülkeler

Araştırmaların yapıldığı yerlere bakıldığında otuz çalışmanın on birinde, yani makalelerin %36’sının kişilik makaleleriyle de paralel olarak Amerika’da gerçekleştirildiği ortaya çıkmıştır. Amerika dışında araştırmaların yapıldığı ülkelere bakıldığında İngiltere, Kanada, İsrail, Hollanda, Norveç, Japonya, İtalya, İsveç, Hırvatistan, Türkiye, Meksika, Uganda, Çin gibi geniş bir coğrafyayı kapsadığı görülmektedir.

Örneklem

Tükenmişlik sendromu ve sosyal desteği inceleyen makalelerin örneklemine, otuz makalenin on yedisinde yani çalışmaların %56’sında psikolog, sosyal yardım çalışanları, hasta bakıcı, ıslah evi ve çocuk esirgeme kurumu çalışanları, hemşireler gibi mesleklerden oluşan sağlık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Kişilik makalelerinde olduğu gibi örneklem seçiminde özellikle hemşirelerin çok fazla tercih edildiği görülmektedir. En yüksek ikinci örneklem grubunu ise kişilik makaleleriyle aynı değer çıkararak, makalelerin %20’sinde örneklem olarak seçilmiş eğitimciler oluşturmaktadır. Bu sonuçlar da tükenmişlik sendromunun ilişkisinin

araştırıldığı değişkenler değişse de örneklem seçiminin değişmediğini göstermektedir. Sağlık sektörü ve eğitimciler dışında örneklem olarak seçilen gruplar arasında, trafik polisi, atlet, öğrenciler ve beyaz yakalıları görülmektedir.

Bağımsız, Bağımlı ve Aracı Değişkenler

İncelenen otuz çalışmanın bağımsız değişkenini on yedi çalışmada yani makalelerin %56'sında sosyal destek değişkeni oluşturmaktadır. Geri kalan çalışmalarda ise sosyal destek başka değişkenlerle tükenmişlik sendromu arasında aracı değişken olarak incelenmektedir. Tükenmişlik sendromu ise otuz çalışmanın hepsinde bağımlı değişken olarak incelenmektedir. Tükenmişlik sendromu makalelerin 27'sinde yani %90'ında Maslach'ın duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarıyla kabul edilmiştir. Bu sonuç da kişilik makalelerin incelendiği özet tabloyla paralel çıkmıştır.

Sosyal destek, kişilik gibi genel geçer tek bir değişkenle incelenemediği için sosyal destekte kullanılan alt boyutlar ve ölçekler oldukça çeşitlilik göstermektedir. İncelenen makalelerin on yedi tanesinde yani %56'sında sosyal destek geldiği kaynaklar açısından incelenmiş ve yönetici, iş arkadaşı gibi örgütsel sosyal destek ve aile, arkadaşlar gibi özel hayattan gelen sosyal destek incelenmiştir. Sosyal desteğin araştırılma kriteri olarak incelenen makaleler arasında sosyal destek türlerinden olan duygusal, bilgisel, araçsal ve değerlendirici sosyal destek ve pozitif, negatif ve işle ilgisi olmayan sosyal destek türleri de kullanılmıştır. Bu sosyal destek değişkenlerinin tükenmişlikle ilişkisine dair çıkan sonuçlara ve yorumlarına ilişkin tablosunda yer verilecektir.

Ölçek

Makalelerde kullanılan ölçeklere bakıldığında sosyal destek için çok fazla çeşit görülmekte olup otuz çalışmanın altısında yani çalışmaların %20'sinde House ve Well tarafından geliştirilmiş olan Sosyal Destek Ölçeği görülmektedir. Üç çalışmada ise Zimet tarafından geliştirilmiş Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklerdeki bu farklılıklar sosyal destek literatürüyle de uyumlu olup, kişilikteki gibi oturmuş genel geçer bir kuram ya da model olmamasından kaynaklanmaktadır. Tükenmişlik sendromu ölçeği olarak ise yine kişilikle paralel olarak otuz makalenin yirmi üçünde yani %76'sında Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanıldığı bulunmuştur.

Analizler

Makalelerde yapılan analizlere bakıldığında yine kişilikle paralel olarak iki çalışma hariç geri kalan yirmi sekiz çalışmada SPSS kullanıldığı ve ilişki analizleri yapıldığı, diğer iki çalışmada ise nitel çalışma yapıldığı ve yapısal eşitlik modeli kullanıldığı görülmektedir.

Sunulan Öneriler

Tükenmişlik sendromu ve sosyal destek üzerine yapılan makalelerin okuyuculara sunduğu önerilere bakıldığında ise spesifik bir yöntem önerilmemiş olup, sosyal desteğin yer alacağı bir örgüt ortamı sağlanması, düzenli toplantılar ve programlar aracılığıyla sosyal desteğin artırılması gerektiği söylenmiştir.

Yukarıda incelenen otuz makalenin genel olarak yorumlanmasından sonra, tezin bu bölümünde tükenmişlik sendromu ile sosyal destek değişkenleri arasında ortaya çıkan sonuçların özetlendiği ilişki tablosuna ve bu tablodaki bulguların yorumlanmasına yer verilecektir. Tükenmişlik sendromu ve sosyal destek makaleleri ilişki tablosu Ek 4'de yer almaktadır.

Ek 4’de yer alan tükenmişlik sendromu ve sosyal destek arasındaki ilişkileri gösteren ilişki tablosunda görülmektedir ki, sosyal desteğin hangi kaynaklardan ya da türlerden geldiğine bakılmaksızın, sosyal destek ile tükenmişlik sendromu arasında negatif ilişkinin var olduğunu gösteren otuz makale arasında, yirmi sekiz makale yer almaktadır. Bu makalelerin tamamının %93’üne denk gelmektedir. İlişki çıkmamış olan iki makalenin birinde örgüt içerisinde yaşanan çatışmalar ile sosyal destek tükenmişlikle birlikte incelenmiş olup, çatışmaların tükenmişlik üzerindeki negatif etkisi sosyal desteğin pozitif etkisinden daha yüksek çıktığı için anlamlı ilişki bulunamadığı söylenmiştir. İlişki çıkmayan ikinci makalede ise atletler konu alınmış ve örnekleme oluşturan atletlerin zaten hali hazırda tükenmişlik seviyeleri çok yüksek çıkmadığı için sosyal desteğin tükenmişliği azaltacağı ve ilişki çıkacağı bir örneklem olmaması ile açıklanmıştır. Bu bağlamda sosyal desteğin tükenmişlik sendromu üzerinde direk ya da aracı olarak %93 oranında negatif ilişkisi olduğu literatürle de uyumlu olarak ortaya çıkmaktadır.

Sosyal desteği sosyal desteğin geldiği kaynağın türüne göre araştıran makalelerin sonuçlarına bakıldığında makalelerin %40’ında iş arkadaşlarından gelen sosyal destek tükenmişlik ve alt boyutları ile anlamlı olarak negatif ilişkili çıkmıştır. Aynı şekilde makalelerin %40’ında yönetici ve amirlerden gelen sosyal destek de tükenmişlik ve alt boyutları ile negatif olarak ilişkilidir. Ancak aile ve arkadaşlardan yani özel hayattan gelen sosyal destek literatürle de paralel olarak sadece %13 oranında yani dört makalede anlamlı olarak negatif ilişkisi var olarak çıkmıştır.

Sosyal desteğin türüne göre inceleyen çalışmalarda ise, duygusal, bilgisel, araçsal, değerlendirici, empati ve pozitif destek türlerinin tükenmişlik sendromu ve alt boyutları ile negatif ilişkili olduğu, negatif sosyal destek türünün ise tersi bir sonuç vererek sosyal destek olmasına rağmen tükenmişliği artırıcı yani pozitif ilişkisi var olduğu görülmektedir. İşle alakası olmayan sosyal destek türünün ise tükenmişlikle anlamlı ilişkisi bulunamamıştır.

3.3. Demografik Değişkenlerin Analizi

Tükenmişlik sendromuna neden olan bireysel faktörler arasında yer alan yaş, çalışma süresi, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, devlet ya da özel sektörde çalışma gibi değişkenler, makalelerde demografik değişkenler olarak birlikte incelenmekte ve bu tezde de tükenmişlik sendromu ile kişilik ve sosyal desteğin çalışıldığı makaleler arasında yani toplamda elli beş makale ile incelenmiştir. Yukarıda yer alan hem kişilik hem de sosyal destek makale özet tablolarında ortaya çıkan sonuçlar arasında demografik değişken sonuçlarına yer verilmiş olmakla birlikte, bu bölümde sadece demografik değişkenler arasında anlamlı ilişkiler çıkan sonuçlara tekrar yer verilecektir. Bu bağlamda aşağıda kişilik ve sosyal destek değişkenleri için incelenmiş toplamda elli beş makaleden demografik değişkenler arasında anlamlı çıkan değişken sonuçlarına ait tablo Ek 5’de yer almaktadır.

Ek 5’de yer alan tükenmişlik sendromu ile kişilik ve sosyal destek üzerine incelenmiş makalelerden ortaya çıkan demografik değişkenler ilişki tablosuna bakıldığında görülmektedir ki, demografik değişkenler arasında en net ve belirgin sonuç yaş değişkeninde ortaya çıkmıştır. İncelenen elli beş makalenin yedisinde, yani %12’sinde yaş arttıkça tükenmişlik sendromu ve alt boyutlarıyla negatif olarak ilişkili olduğu görülmektedir. İstatistiksel olarak anlamlı ilişkinin çıktığı bir başka demografik değişken cinsiyet çıkmış olup, kadınların tükenmişliği ve özellikle duygusal tükenme boyutunu erkeklere göre daha çok yaşadığı ortaya çıkmıştır. Cinsiyete dair ortaya çıkan sonuçlardan bir diğeri de, sosyal destek ile ilgili olup, kadınların aile ve özel hayatlarından gelen sosyal destekten daha çok yararlandıkları bulunmuştur. Demografik değişkenlerden iş deneyimine dair tutarsız sonuçlar çıkmış olup, ilişki bulunan iki makalede iş deneyimi arttıkça tükenmişliğin arttığı yani pozitif ilişki bulunurken; diğer ikisinde deneyim ve iş statüsü arttıkça tükenmişliğin azaldığı yani negatif ilişki ortaya çıkmıştır.

SONUÇ

Günümüzün globalleşen iş dünyasında, özellikle hizmet sektörü öne çıkmakta ve bu sektörde çalışan bireyler yoğun rekabet koşulları altında, çalıştıkları örgütler ve hizmet verdikleri kişiler tarafından baskı altında oldukları zor koşullarda çalışmaktadır. Hizmet sektörünün gelişmesinden önce üretim gibi fiziksel işlerde çalışan bireylerin yaşadığı iş kazaları ve benzeri fiziksel sonuçların aksine, günümüz dünyasında çalışan bireyler psikolojik zararlara maruz kalmaktadır. Bu zararlardan en önemlilerinden bir tanesi de tükenmişlik sendromudur.

1974 yılında sağlık sektörü çalışanlarında ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olarak araştırılmaya başlanan bu durumun, tüm dünyada duyulması ile aslında sadece sağlık sektörü çalışanlarında kısıtlı kalmayıp, insanlarla yoğun iletişim gerektiren ve kişilerin sahip olduğu duygusal kaynakları tüketmeye yatkın tüm meslek gruplarında görülen bir hastalık olduğu ortaya çıkmıştır. Sağlık sektöründe doktorlarda araştırılmaya başlanan sendrom, öğretmenler, bankacılar, hemşireler, psikologlar, avukatlar gibi birçok meslek grubunun en büyük problemlerinden biri haline gelmiştir.

Tezin literatür kısmında tükenmişlik sendromunun ortaya çıkışından, nasıl tanımlandığına, belirtilerinden, sonuçlarına, tükenmişlik üzerine oluşturulan modellere ve tükenmişlikle baş etme yöntemlerine kadar detaylıca bilgi verilmiş olup, bu tezin konusunu tükenmişlik sendromuna neden olan bireysel faktörler oluşturmaktadır. Tükenmişlik sendromuna neden olan faktörler bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayrılmakta olup, bu tezde bireysel faktörler ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiye bakılmak istenmiştir.

Tükenmişlik sendromunun günümüz iş dünyasında örgütler ve çalışan tüm bireyler için öneminden hareketle hali hazırda çok çalışılmış bir konu olmasına neden olmuştur. Tükenmişlik sendromuna dair ilişki incelemesi yapan çok fazla makale olması, konuyu nitel araştırma yapılmasına uygun hale getirmiş olup, tükenmişliğe

neden olan faktörlerden kişilik, sosyal destek ve yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi ve çalışma süresi değişkenlerinin yer aldığı demografik değişkenler de, kişilik ve sosyal destek konularının incelendiği makaleler içerisinde doküman incelemeleri yapılarak tükenmişliğe neden olan bireysel değişkenler için genel bir sonuca ulaşılacak istenmiştir.

Literatürde yer alan tükenmişlik sendromu ile kişilik ve sosyal destek çalışmaları üzerine makalelerin incelenmesinde bu makalelerin aldığı atıf sayıları kriter olarak seçilmiştir ve en yüksek atıfa sahip makalelerden inceleme yapılmaya başlanmıştır. İncelenecek makale sayısına araştırma ilerledikçe karar verilmiş olup, incelenen makalelerin hem kişilik hem de sosyal destek için on beş ya da yirmi makaleden sonra benzerlik göstermeye başladığı görülmüştür. Bu noktadan sonra yine de makalelerin incelenmesine devam edilse de, makale seçiminde kriter olan atıf sayılarının düşmeye başlaması ve atıf sayının yirmiye gelmesi sınır olarak görülmüştür. Bu nedenle atıf sayısı yirmiden az olan makalelerin bu tez çalışmasında incelenmemesine karar verilmiştir. Bu gerekçelerle yirmi beş kişilik, yirmi beş sosyal destek, ortak olarak beş, toplamda elli beş makale tezin örneklemini oluşturacak şekilde seçilse de, bu seçimin doğruluğunu desteklemek amacıyla Nvivo Programı kullanılmış olup, incelenen makalelerin korelasyon oranlarına bakılmıştır. Kişilik makaleleri için bu korelasyon oranı 0,50 ile 0,92 arasında; sosyal destek için ise 0,51 ile 0,73 arasında değişmekte olup, bu oranlar da orta ve yüksek oranlarda makalelerin içerik olarak benzer olduğunu göstermektedir.

Makale incelemelerinin bitmesinden sonra her birinin ortak kriterlerle değerlendirilebilmesi için makalenin ismi, yazarları, yayımlanma yılı, örnekleme, hangi ülkede yapıldığı, çalışmada kullanılan bağımsız, bağımlı ve aracı değişkenler, kullanılan ölçekler, çalışmanın yöntemi, tükenmişlik sendromu ile kişilik ve demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı çıkan sonuçların yer aldığı özet tablolar ve ilişki tabloları oluşturulmuştur.

Oluşturulmuş sonuç tablolarına bakıldığında, Beş Büyük Faktör kişilik özelliklerinden en fazla nevrotiklik kişilik özelliği ile tükenmişlik sendromu arasında pozitif ilişki bulunmuş olup, bu sonuçlar literatürle uyumludur. Nevrotik kişilik özelliği gösteren bireylerin depresif, kendine güvensiz ve kaygılı olma, duygusal olarak dengeli olmama gibi özellikler taşımaları onların tükenmişliğe yakalanma ihtimallerini artırmakta ve tükenmişlik sendromu karşısında onları savunmasız kılmaktadır.

Nevrotiklik kişilik özelliğinin tükenmişliğin alt boyutlarından en çok duygusal tükenme ile ilişkili olması, zaten duygusal olarak dengeli olmayan ve duygusal kaynakları düşük olan bireylerin, tükenmişliğin duygusal kaynakların tükendiği ve enerjinin bittiği bu alt boyutu yaşamasını açıklamaktadır. Nevrotiklikle pozitif ilişkisi çıkan ikinci boyut kişisel başarıda düşme boyutudur. Kişilerin kendilerini yetersiz ve başarısız hissetmeye başladığı bu boyutun, zaten kendine özgüveni az olan nevrotik bireylerde ortaya çıkması gene beklenen bir sonuçtur. Üçüncü olarak ise nevrotiklik ile duyarsızlaşma alt boyutu pozitif olarak ilişkili çıkmıştır. Beş Büyük Faktör Kişilik özelliklerinin tamamı arasında nevrotikliğin tükenmişlik ve alt boyutlarıyla en çok ilişkili boyut çıkması literatürle de uyumlu olup, bu kişilik özelliklerine sahip kişilerin tükenmişlik sendromuna yakalanma ihtimallerinin farkında olup, bireysel ve örgütsel olarak buna göre önlemlerin alınması gerekmektedir.

Beş Büyük Faktör Kişilik özelliklerinden dışadönüklük, yukarıdaki analiz kısmında da verildiği gibi, tükenmişlik sendromu ve alt boyutları ile en çok negatif ilişkisi çıkan ikinci özelliktir. Dışadönük bireylerin insanlarla iletişim kurabilen, iş birliğine yatkın, sosyal beceri ve girişkenlik kişilik özellikleri onları iş yerinde karşılaşılan stres durumları karşısında savunma mekanizmasına sahip hale getirmekte ve tükenmişliğe yakalanma risklerini azaltmaktadır. Karşılaştıkları stresli durumları içine atmak yerine başkalarıyla paylaşan, yardım alan; karşılaşılan zor durumları yıldıracı değil de kendilerini geliştirici durumlar olarak gören bu bireyler tükenmek yerine mücadele etmekte ve tükenmişliğe yakalanmamaktadır.

Dışadönüklük kişilik özellikleri çalışmaların tükenmişliğin en çok duygusal tükenme alt boyutu, ikinci olarak kişisel başarıda düşme ile, üçüncü olarak ise duyarsızlaşma boyutu ile ilişkili çıkmıştır. Dışadönük bireylerin taşıdığı yukarıda sayılan özellikler onların duygusal kaynak olarak zengin olmasına neden olduğu ve zaten enerjik bireyler olmalarından dolayı duygusal tükenme yaşama ihtimallerini azaltmakta, kendilerine güvendikleri için kişisel başarıda azaltma hissetmemektedirler. Bu bilgiler de göstermektedir ki, insanlarla iletişim yoğunluğu fazla olan tükenmişliğe yakalanmas riskinin bulunduğu iş sektörlerinde dışadönüklük kişilik özellikleri gösteren bireylerin seçilmesine dikkat edilmelidir.

Beş Büyük Faktör Kişilik özelliklerinden sorumluluk ve uyumluluk kişilik özellikleri ise dışadönüklük ve nevrotiklik özellikleri kadar yüksek seviyede olmasa da tükenmişlik sendromu ve alt boyutlarıyla negatif olarak ilişkili çıkmıştır. Sorumluluk kişilik özelliği gösteren bireylerin, disiplinli ve dikkatli olmaları, hareket etmeden önce düşünceleri; tükenmişlik yaşama ihtimallerini azaltmaktadır. En çok kişisel başarının düşmesi boyutu ile negatif ilişkili çıkan sorumluluk kişilik özelliği, bu kişilerin başarılı olmaya eğilimli, azimli ve planlı insanlar olmasına bağlanabilmektedir. Hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşma boyutu ile negatif ilişkili çıkan sorumluluk, görev bilinci taşımaları, sorumluluk sahibi ve özenli olmaları gibi kişilik özellikleriyle açıklanmaktadır. Görev bilinci yüksek bireyler duygusal tükenme yaşarak hizmet verdikleri kişilere ilgilerinin azaldığı ve işlerini üstün kötü yaptıkları bir duruma geçememektedirler.

Uyumluluk kişilik özellikleri ise, en çok duyarsızlaşma boyutu ile negatif ilişkili çıkmıştır. Bu sonuç sorumluluk kişilik özelliğinde olduğu gibi, uyumluluk kişiliğinde bireylerin empati yeteneklerinin yüksek, yardımsever, verici ve merhametli olmaları onların hizmet verdikleri kişilere objeymiş gibi davranmalarının önüne geçmekte ve duyarsızlaşmalarına engel olmaktadır. Bu özellikler gibi, rekabetçi olmamaları ve esnek olmaları da onların karşılaştıkları stres durumları karşısında tükenmeyip baş etmelerine yardımcı olmaktadır.

Deneyime açıklık kişilik özelliği, Beş Büyük Faktör kişilik özellikleri arasında tükenmişlik sendromu ile arasında en az ilişki çıkan boyuttur. Literatürde de tükenmişlik ile arasındaki ilişki en az desteklenen boyut deneyime açıklıktır. Bu kişilikte bireylerin sabit fikir olmaması, yeniliklere açık ve üretken bireyler olmaları onları karşılaştıkları stresli durum karşısında tükenmek yerine baş etmeye iterek tükenmişlik sendromu yaşamalarının önüne geçmektedir.

Beş Büyük Faktör Kişilik özellikleri haricinde, bu tezde yer alan ve tükenmişlik sendromu ve ile kişiliği inceleyen makaleler arasında diğer kişilik özelliklerinden A Tipi Kişilik de incelenmiş ve tükenmişlik sendromu ve alt boyutları ile pozitif ilişkili bulunmuştur. A tipi kişiliğindeki bireylerin agresif, sabırsız ve işlerine çok düşkün olmaları onların tükenmişlik yaşamalarına neden olan özellikleri arasında gösterilmektedir. Başka bir kişilik özelliği olan denetim odağını konu alan makalelerde, dış denetim noktasına sahip kişilerin tükenmişlik ve alt boyutlarıyla pozitif olarak ilişkili olduğu bulunmuştur. Dış denetim noktasına sahip kişilerin karşılaştıkları zor durumlar karşısında dış faktörleri suçlamaya ve bireysel sorumluluk almamaya daha çok meyilli oldukları için, bu özellikler onları karşılaştıkları zor durumlar karşısında bireysel adımlar atarak baş etmek yerine pasif kalmaya itmekte ve tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır.

Güçlü kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen makaleler de ikisi arasında negatif ilişki olduğunu göstermiştir. Bu kişilik yapısına sahip kişilerin, karşılaşılan stresin negatif etkilerini azaltan zorluklarla baş etmede spesifik yöntemler seçebilme ve olaylara pozitif bakabilme özellikleri tükenmişlikle negatif olarak ilişkili çıkmasını açıklamaktadır. Son kişilik özelliği olarak D Tipi Kişilik özelliğini araştıran tek bir makale incelenmiş olup, tükenmişlikle pozitif olarak ilişkili olduğu bulunmuştur. D Tipi kişilik özelliği gösteren bireylerin kronik strese, duygusal ve sosyal zorluklara daha fazla savunmasız olmaları onları tükenmişlik sendromuna savunmasız hale getirmekte olup, bu sonuç literatürle de uyumlu çıkmıştır. Burada belirtilmesi gereken bir nokta şudur ki, tezde incelenen tükenmişlik

sendromu ve kişilik ilişkisini araştıran makale sayısı sadece otuz tane olduğu için, burada yer alan kişilik özelliklerinden başka kişilik özellikleri de bulunmaktadır ve tükenmişlik sendromu ile ilişkisi incelenebilmektedir. A tipi kişilik, güçlü kişilik, denetim odağı ya da d tipi kişilik özelliklerinin sayıca bu kadar az olması, tezde yer alan makale sayısının da azlığından kaynaklanmaktadır.

Yukarıda verilmiş ve yorumlanmış olan tüm bu bulgulardan da görülmektedir ki kişilik tükenmişlik sendromunun önemli bir belirleyicisi olup, bireysel ve örgütsel olarak tükenmişlik ve olumsuz sonuçlarından korunmak için dikkate alınmalıdır. Örgütsel olarak işe alınacak kişilerin seçiminde bir kriter olan kişilik, bireysel olarak da kişilerin kendini tanıması ve buna göre önlemler alması açısından hayati önem taşımaktadır.

İncelenen makaleler ışığında ortaya çıkan sonuçlardan bir diğeri sosyal desteğin türü ve kaynağına bakılmaksızın tükenmişlik sendromunu azaltıcı etkisi olduğudur. Kişilere stres altındayken ya da zor bir durumla karşılaşıldığında, aile ya da arkadaşlar tarafından sağlanan maddi- manevi yardım olarak tanımlanan sosyal destek, iş kaynaklı yaşanan stres durumları karşısında da etkisini göstermekte ve kişilerin karşılaştıkları durumlarla baş etmesine olanak sağlamaktadır. Kişiler yaşadıkları stresli durum karşısında iş arkadaşları ya da yöneticilerinden ya da ailelerinden destek gördükleri takdirde, duygusal kaynakları stresle baş edebilecek seviyede kalmakta ve tükenmişlik yaşamamaktadırlar.

Literatür işle ilgili stres durumlarında aile ve arkadaşlardan gelen özel hayat desteğinden iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen sosyal desteğin tükenmişliğin azalmasında daha etkili olduğunu söylemektedir. Bu tezde incelenen sosyal destek makaleleri de literatürle uyumlu olarak, iş arkadaşlarından, yöneticilerden ve amirlerden gelen sosyal desteğin tükenmişlik ve alt boyutları ile anlamlı olarak negatif ilişkili çıktığını ortaya koymaktadır. İşle karşılaşılan bir stres durumunun, teknik bilgi gerektirebilmesi, iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen sosyal desteğin kişinin karşılaştığı stresli durumu çözebilecek nitelik de olabilmesi, kişilerin işteki

problemleri özel hayatlarında paylaşmak istememesi gibi sebepler, örgütten gelen desteğin tükenmişliği azaltmada etkili olmasını açıklamaktadır.

Aile ve arkadaşlardan yani özel hayattan gelen sosyal desteğin ilişkili olduğunu gösteren dört çalışma var olup, bunlar da sonuçların tükenmişlikle anlamlı çıkması her çalışma içerisinde özel olarak incelenmelidir. Aile ve arkadaş desteğinin tükenmişlik sendromunun azalmasında etkili olduğunu bulan çalışmalardan biri Türkiye’de yapılmış olup, Türkiye’de iş ve özel hayatın yurt dışından farklı olarak genelde birlikte gittiği ve kişilerin aile ve arkadaşlara bağlı bir kültürde yaşamasından dolayı literatürle uyuşmayan sonuçlar verdiği söylenmektedir. Diğer iki çalışmada aile ve arkadaş desteğinden gelen desteğin anlamlı çıkması, makalede sosyal desteğin kadın ve erkekteki etkilerinin nasıl farklılıklar gösterildiğine de bakılmış olup, erkeklerin örgütten gelen desteği, kadınların ise duygusal olmalarından dolayı ailesel desteği tükenmişlikle baş etme kaynağı olarak kullandığı şeklinde açıklanmaktadır. Özel hayattan gelen sosyal desteğin anlamlı olarak ilişkili çıktığı üçüncü çalışma ise, iş hayatındaki bireylere değil öğrenciler üzerinde yapılmış olup, makalede örneklem olarak üniversite öğrencilerinin seçilmesi, o yaşlardaki kişilerin hayatlarında en önem verdikleri kişilerin arkadaşları olması ve üniversite hayatlarında tükenmişliğe neden olabilecek olarak yaşadıkları sınavlar, özel ilişkiler gibi faktörleri arkadaşlarıyla paylaşarak çözdükleri için arkadaşlardan gelen sosyal desteğin anlamlı olarak negatif ilişkili çıkmasıyla sonuçlanmaktadır.

Sosyal desteğin türüne göre inceleyen makalelerin sonuçları, kişilerin değer verildiğini ve sevildiğini hissetmesine yarayan duygusal destek, karşılaştıkları zor durumları çözmelerine yarayan bilgi ve önerilerin verildiği bilgisel destek, kişilerin başarılı olduğunu ve diğerleri tarafından takdir edildiğini görmesini sağlayan değerlendirici destek ve kişilerin karşılaştıkları sorunları çözmesinde maddi olarak gerekli materyal ve zaman gibi desteklerin sağlandığı araçsal desteğin literatürle de uyumlu olarak kişilerin tükenmişlik seviyelerini azalttığını göstermektedir. Öte yandan yine bir sosyal destek türü olan ‘negatif’ sosyal desteğin kişilerin diğer insanlarla işle ilgili negatif yönlerin konuşulması ve olumsuz bir durumu iyice

kötüleştirebilmesi gibi sonuçları yüzünden tükenmişlik sendromunu artırıcı etkisi olması, bu destek türünün içeriği ile de uyumludur.

Yukarıda anlatılan kişilik ve sosyal destek değişkenleri dışında, tükenmişliğe sebep olan diğer bireysel faktörler demografik değişkenler olup, bunlardan yaş değişkeni tükenmişlik sendromu ile negatif ilişkili çıkmıştır. Kişilerin iş hayatına ilk atıldıklarında kendilerinden ve girdikleri örgütten beklentilerinin çok fazla olması, yaşadıkları hayal kırıklıkları, deneyimsizlikleri onları tükenmişlik sendromu yaşamaya açık hale getirmektedir. Bu sebeple kişilerin yaşları arttıkça, yani tecrübeleri arttıkça, kendilerine güvenleri deneyimle birlikte yükseldikçe ve beklentileri gerçekçi bir hal aldıkça karşılaştıkları stresli durumlarla baş edebilmeye başlamakta ve tükenmişlik dereceleri azalmaktadır. Cinsiyet değişkeni de tükenmişlik sendromu ile anlamlı sonuçlar vermiş olup, kadınların duygusal tükenmeyi erkeklere göre, erkeklerin ise duyarsızlaşmayı kadınlara daha fazla yaşadığı ortaya çıkmıştır. Kadınların yapı olarak genelde daha duygusal, hassas, verici ve empati kurabilmeleri onların hizmet verdikleri kişilerden ve çalıştıkları örgütlerden gelen talepler karşısında daha çabuk kaynaklarını tüketmesine yol açmaktadır. Erkeklerin ise iş hayatlarında daha profesyonel davranabilmeleri ve duygusal olarak daha az hassas olmaları onların duygusal tükenmedense hizmet verdikleri kişilerin taleplerine kendilerini kapatarak empati kurmak zorunda kalmadıkları duyarsızlaşma boyutunu yaşamalarını daha kolay hale getirmektedir.

Sonuç olarak, tükenmişlik sendromu iş hayatında örgütler ve çalışan bireyler için çok önemli olup, incelenen makalelerdeki yayım zaman aralığı uzun olmasına ve araştırmalar çok farklı kültürlere sahip çok geniş bir coğrafyada yapılmasına rağmen, tükenmişliğe sebep olan bireysel değişkenlerden kişilik ve sosyal desteğin tükenmişlikle olan ilişkisinin varlığı ortaya konulmuştur.

Kişilik özelliklerinden özellikle nevrotiklik ve dışadönüklük tükenmişlik sendromu ile anlamlı olarak ilişkili çıkmış olup, nevrotiklik tükenmişlik sendromunu artırırken, dışadönük kişilik özellikleri tükenmişlik sendromunu azaltmaktadır. Sosyal desteğin

ise tükenmişlik sendromunu aracı değişken ya da direk olarak azalttığı, özellikle de iş arkadaş ve yöneticilerden gelen, yani örgütsel sosyal desteğin tükenmişlik üzerinde azaltıcı etkisi olduğu ortaya konmuştur.

Bu ilişkinin varlığı kabul edildikten sonra, iş hayatında bireylerin ve yöneticilerin tükenmişlik sendromundan korunmak ya da sendromu azaltmak için yapması gerekenlerden bir tanesi kişilik testleridir. Nevrotik kişilik özellikleri taşıyan bireylerin insan iletişiminin çok olduğu işleri bireysel olarak tercih etmemesi bir seçenek olabileceken, yine de bu tarz sektörlerde çalışan nevrotik bireyler için davranış ve tutum değişikliğini sağlayan eğitimlere katılması çözüm olarak sunulmaktadır. Tükenmişlik sendromunu azaltmak için kullanılan kaynaklardan biri olan sosyal destek için ise, yöneticilerin çalıştıkları iş yerini, bireylerin iş arkadaşlarından ve yöneticilerinden sorunlarını paylaşarak yardım almaktan çekinmediği bir örgüt ortamına çevirmeleri, sosyal desteğin artacağı ortak aktivitelerin planması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Akbolat, M., Işık, O. “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği”, **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, C.11, No:2, 2008.
- Akçamete, G., Kaner, S., & Sucuoğlu, B. “Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik”, Nobel Yayınevi, 2001.
- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. “Relationships Between Personality Variables and Burnout: A Meta-Analysis”, **Work & Stress**, C.23, No:3, 2009, s.244-263
- Almer, Elizabeth D. ve Kaplan, Steven E. “The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting”, **Behavioral Research in Accounting**, C.14, 2002, s.1-33.
- Ardıç, K., Polatçı, S. “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.10, No:2, 2008, s.69-96.
- Arı, G.S., Bal, E.Ç. “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, **Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, C.15, No:1, 2008, s.131-147.
- Armon, G., Shirom, A., & Melamed, S. “The Big Five Personality Factors as Predictors of Changes Across Time in Burnout and its Facets”, **Journal of Personality**, C.80, No:2, 2012, s.403-427.
- Aytaç, T. "Eğitim ve Yönetimde Yeni Yaklaşımlar Zaman Yönetimi", **Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim Dergisi**, 2002.
- Bacanli, H., İlhan, T., & Aslan, S. “Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (Sdkt)”, **Türk Eğitim Bilimleri Dergisi**, C.7, No:2, 2009.

- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. Barutçu, E., & Serinkan, C. “The Relationship Between The Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors”, **The Journal of Social Psychology**, C.146, No:1, 2006, s.31-50.
- “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, **Ege Academic Review**, C.8, No:2,2008, s.541-561.
- Beehr, T. A., King, L. A., & King, D. W. “Social Support and Occupational Stress: Talking To Supervisors”, **Journal of Vocational Behavior**, C.36, 1990, s.61–81.
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., Estrada, J. G. S., López, T. M. T., & Rodríguez, M. G. A. “Social Support, Burnout Syndrome and Occupational Exhaustion Among Mexican Traffic Police Agents”, **The Spanish Journal of Psychology**, C.12, No:2, 2009, s.585-592.
- Ben-Zur, H., & Michael, K. “Burnout, Social Support, and Coping At Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses: The Role Of Challenge/Control Appraisals”, **Social Work In Health Care**, C.45, No:4, 2007, s.63-82.
- Benet-Martínez,V., John, O.P. "Los Cinco Grandes Across Cultures And Ethnic Groups: Multitrait-Multimethod Analyses of The Big Five in Spanish and English", **Journal of Personality and Social Psychology**, C.75, No:3, 1998, s.729-750
- Bilgin, N. "Sosyal Psikoloji Sözlüğü: Kavramlar", Bağlam Yayınları, 2003.
- Broadus, R. “Toward a Definition of Bibliometrics”, **Scientometrics**, C.12, No:5-6, 1987, s.373-379.

- Brouwers, A., Evers, W. J., & Tomic, W. “Self-efficacy in Eliciting Social Support and Burnout Among Secondary-School Teachers”, **Journal of Applied Social Psychology**, C.31, No:7, 2001, s.1474-1491.
- Budak, G., Sürgevil, O. “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, **D.E.Ü.İ.İ.B.F Dergisi**, C.20, No:2,2005, s.95-108.
- Buick,I., Thomas,M. “Why Do Middle Managers in Hotels Burn Out?”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, C.13, No:6, 2001, s.304-309.
- Burke, R.J., Deszca, E. “Correlates of Psychological Burnout Phases Among Police Officers", **Human Relations**, C.39, No:6, 1986, s.487-501
- Burke, R.J., Greenglass, E.R. “Hospital Restructuring and Psychological Burnout in Nursing Staff”, **Equal Oppurtunities International**, C.20, No: ½, 2001, s.61 – 71
- Burke, R. J.. Shearer, J.,Deszca, G. “Burnout Among Men and Women in Police Work: An Examination of the Chemiss Model”, **Journal of Health and Human Resources Administration**, C.7, 1984, s.162-188.
- Bühler, K. E., Land, T. “Burnout and Personality in Intensive Care: An Empirical Study”, **Hospital Topics**, C.81, No:4, 2003, s.5-12.
- Bühler, K. E., Land, T. “Burnout and Personality in Extreme Nursing: An Empirical Study”, **Schweizer Archiv für Neurologie und Psychiatrie**, C.15, No:1, 2004, s.35-42.
- Cano-Garcia, F.C., Padilla-Muñoz, E.M., Carasco-Ortiz, M.A. “Personality and Contextual Variables in Teacher Burnout”, **Personality and Individual Differences**, C.38, No.4, 2005, s.929-940.

- Caplan, G. "Support Systems and Community Mental Health: Lectures on Concept Development", Behavioral Publications, 1974.
- Cobb, S. "Social Support As a Moderator of Life Stress", **Psychosomatic medicine**, C.38, No:5, 1976, s.300-314.
- Constable, J. F., & Russell, D. W. "The Effect of Social Support and The Work Environment Upon Burnout Among Nurses", **Journal of Human Stress**, C.12, No:1, 1986, s.20-26.
- Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. "A Review and an Integration of Research on Job Burnout", **Academy of Management Review**, C.18, No:4, 1993, s.621-656.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. "Four Ways Five Factors are Basic", **Personality and Individual Differences**, C.13, No:6, 1992, s.653-665.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. "Domains and Facets: Hierarchical Personality Assessment Using The Revised Neo Personality Inventory", **Journal of Personality Assessment**, C.64, No:1, 1995, s.21-50.
- Dağ, İ. "Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği (RİDKOÖ)'nin Üniversite Öğrencileri İçin Güvenirliği ve Geçerliği", **Psikoloji Dergisi**, C.7, No:26, 1991, s.10-16.
- Dağ, İ. "Kontrol Odağı, Öğrenilmiş Güçlülük ve Psikopatoloji İlişkileri", **Psikoloji Dergisi**, C.7, No:27 1992, s.1-9.
- Davis-Sacks, M. L., Jayaratne, S., & Chess, W. A. "A Comparison of The Effects of Social Support on The Incidence of Burnout", **Social Work**, C.30, No:3, 1985, s.240-244.
- DeFreese, J. D., & Smith, A. L. "Teammate Social Support, Burnout, and Self-Determined Motivation in Collegiate Athletes", **Psychology of Sport and Exercise**, C.14, No:2, 2013, s.258-265.

- Denollet, J.,
Conraads, V. M.,
Martens, E. J.,
Nyklicek, I., & de
Gelder, B.
Devereux, J. M.,
Hastings, R. P.,
Noone, S. J., Firth,
A., & Totsika, V.
Dönmez, A.
- “Clinical Events in Coronary Patients Who Report Low Distress: Adverse Effect of Repressive Coping”, **Health Psychology**, C.27,2008, s.302-308.
- “Social Support and Coping as Mediators or Moderators of The Impact of Work Stressors on Burnout in Intellectual Disability Support Staff”, **Research in Developmental Disabilities**, C.30, No:2, 2009, s.367-377.
- “Denetim Odağı: Temel Araştırma Alanları”, **Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi** , C.18, No:1-2, 1986, s.259-280.
- Dunn, S. E.,
Putallaz, M.,
Sheppard, B. H., &
Lindstrom, R.
Duverger, M.
- “Social Support and Adjustment in Gifted Adolescents”, **Journal of Educational Psychology**, C.79, No:4, 1987, s.467.
- "Sosyal Bilimlere Giriş: Metodoloji Açısından", Bilgi Yayınevi, 1973.
- Edelwich J, Brodsky S.
- “**Burnout, Stages of Disillusionment in the Helping Professions**”, New York: Human Science Press, 1980.
- Emons, W. H. M.,
Meijer, R. R., &
Denollet, J.
- “Negative Affectivity and Social Inhibition in Cardiovascular Disease: Evaluating Type-D Personality and its Assessment Using Item Response Theory”, **Journal of Psychosomatic Research**, C.63,2007, No: 27-39.
- Ergin, C.
- "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", **VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları**, C.22, 1992, s.22-25.

- Etzion, D. "Moderating Effect of Social Support on The Stress–Burnout Relationship", **Journal of applied psychology**, C.69, No:4, 1984, s.615.
- Fenlason, K. J., & Beehr, T. A. "Social Support and Occupational Stress: Effects of Talking to Others", **Journal of Organizational Behavior**, C.15, 1994, s.157–175.
- Finch, J. F., Barrera Jr, M., Okun, M. A., Bryant, W. H., Pool, G. J., & Snow-Turek, A. L. "The Factor Structure of Received Social Support: Dimensionality and The Prediction of Depression and Life Satisfaction", **Journal of Social and Clinical Psychology**, C.16, No:3, 1997, s.323-342.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. "Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model", **Behavioral Research in Accounting**, C.12, No:31, 2000.
- Fontana, D., & Abouserie, R. "Stress Levels, Gender And Personality Factors in Teachers" , **British Journal of Educational Psychology**, C.63, No:2, 1993, s.261-270
- Freudenberger, H. J. "Staff Burn-Out", **Journal of Social Issues**, C.1, 1974, s.159-165.
- Freudenberger, H. J. "The Staff Burn-Out Syndrome in Alternative Institutions", **Psychotherapy: Theory, Research and Practice**, C.12 , No: 1 , 1975, s.73-82.
- Freudenberger, H. J. "Burn-out: Occupational Hazard of the Child Care Worker", **Child and Youth Care Forum**, C.6, No:2, 1977, s.90-99.
- Freudenberger, H. J. "**Burn out: How to Beat The High Cost of Success**", Bantam, 1981.
- David, F., Sarros, J. "Sources of Burnout Among Educators", **Journal of Organizational Behavior**, C.10, No:2, 1989, s.179-188.

- Fujiwara, K.,
Tsukishima, E.,
Tsutsumi, A.,
Kawakami, N., &
Kishi, R.
"Interpersonal Conflict, Social Support, and Burnout Among Home Care Workers In Japan", **Journal of Occupational Health**, C.45, No:5, 2003, s.313-320.
- Garrosa, E.,
Moreno-Jimenez, B.,
Liang, Y., &
Gonzalez, J. L.
"The Relationship Between Socio-Demographic Variables, Job Stressors, Burnout, and Hardy Personality In Nurses: An Exploratory Study", **International Journal Of Nursing Studies**, C.45, No:3, 2008, s.418-427.
- Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jiménez, B., & Monteiro, M. J.
"The Relationship Between Job Stressors, Hardy Personality, Coping Resources and Burnout In A Sample Of Nurses: A Correlational Study At Two Time Points", **International Journal Of Nursing Studies**, C.47, No:2, 2010, s.205-215.
- Ghorpade, J.,
Lackritz, J., &
Singh, G.
"Burnout And Personality: Evidence From Academia", **Journal of Career Assessment**, C.15, No:2, 2007, s.240-256.
- Ghorpade, J.,
Lackritz, J., &
Singh, G.
"Personality As a Moderator Of The Relationship Between Role Conflict, Role Ambiguity, And Burnout", **Journal of Applied Social Psychology**, C.41, No:6, 2011, s.1275-1298.
- Glogow, E.
"Research Note: Burnout and Locus of Control", **Public Personnel Management**, C.15, No:1, 1986, s.79-83;
- Gmelch, W.H.,
Gates, G
"The Impact of Personal, Professional and Organizational Characteristics on Administrator Burnout", **Journal of Educational Administration**, C.36, No:2, 1998, s.146-159.
- Golembiewski. R. T. and Scicchitano, M.
'Testing For Demographic Covariants: Three Sources of Data Rejecting Robust and Regular Association', **Intemational Journal of Public Administration**, C.5, 1983, s.435-447.

- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Konarski, R. "The Impact of Social Support on the Development of Burnout in Teachers: Examination of a Model", **Work & Stress**, C.11, No:3, 1997, s.267-278.
- Greenglass, E. R., Fiksenbaum, L., & Burke, R. J. "The Relationship Between Social Support and Burnout Over Time in Teachers", **Occupational Stress: A Handbook**, 1995, s. 239-248
- Griffith, J., Steptoe, A., & Cropley, M. "An Investigation of Coping Strategies Associated With Job Stress in Teachers", **British Journal of Educational Psychology**, C.69, No:4, 1999, s.517-531.
- Güney, S. "**Davranış Bilimleri**", Nobel Yayınları, 2000.
- Gürdoğan, A., Atabey, S. "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma", **Journal of Recreation and Tourism Research**, C.1, No:2, 2014, s.18-32.
- Halbesleben, J. R., & Ronald Buckley, M. "Social Comparison and Burnout: The Role Of Relative Burnout and Received Social Support", **Anxiety, stress, and coping**, C.19, No:3, 2006, 259-278.
- Hamann, D. L., & Gordon, D. G. "Burnout an Occupational Hazard: Many Elements of a Music Teacher's Life Can Contribute to Stress and Burnout. Here Are Some Ideas to Cope With and Treat the Condition Before It Becomes Debilitating", **Music Educators Journal**, C.87, No:3, 2000, s.34-39.
- Helgeson, V. S., Cohen, S., Schulz, R., & Yasko, J. "Group Support Interventions For Women With Breast Cancer: Who Benefits From What?", **Health Psychology**, C.19, 2000, s.107–114.
- Himle, D. P., Jayaratne, S., & Thyness, P. "Buffering Effects of Four Social Support Types on Burnout Among Social Workers", **In Social Work Research and Abstracts**, C.27, No:1, 1991, s.22-27.
- House, J. S. "**Work stress and social support**", 1981.

- Hudek-Knežević, J., Krapić, N., & Kardum, I. Izgar, H. "Burnout in Dispositional Context: The Role Of Personality Traits, Social Support and Coping Styles", **Review of psychology**, C.13, No:2, 2007, s.65-73
- "Okul yöneticilerinde tükenmişlik", Nobel Yayın Dağıtım, 2001.
- Jackson, S.E., Schuler, R.S. "Preventing Employee Burnout", **Personne**, C.60, No:2, 1983, s.58-68.
- Jackson, S. E., & Maslach, C. "After-Effects of Job-Related Stress: Families as Victims", **Journal of Organizational Behavior**, C.3, No:1, 1982, s.63-77.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L. and Schuler, R. S. "Toward an Understanding of The Burnout Phenomenon," **Journal of Applied Psychology**, C.71, No:4, 1986, s.630.
- Jackson, S. E., Turner, J. A. and Brief, A. P. "Correlates of Burnout Among Public Service Lawyers", **Journal of Organizational Behavior**, C.8, No:4, 1987, s.339-349.
- Jacobs, S. R., & Dodd, D. "Student Burnout as a Function of Personality, Social Support, and Workload", **Journal of College Student Development**, C.44, No:3, 2003, s.291-303.
- Jawahar, I. M., Stone, T. H., & Kisamore, J. L. "Role Conflict and Burnout: The Direct and Moderating Effects of Political Skill And Perceived Organizational Support On Burnout Dimensions", **International Journal of Stress Management**, C.14, No:2, 2007, s.142.
- Jenkins, R., & Elliott, P. "Stressors, Burnout and Social Support: Nurses In Acute Mental Health Settings", **Journal of Advanced Nursing**, C.48, No:6, 2004, s.622-631.

- Joseph, E. N., Luyten, P., Corveleyn, J., & De Witte, H. "The Relationship Between Personality, Burnout, and Engagement Among The Indian Clergy", **International Journal for the Psychology of Religion**, C.21, No:4, 2011, s.276-288.
- Jung, J., & Jung, J. "The Relationship Of Daily Hassles, Social Support, and Coping to Depression In Black and White Students", **The Journal of General Psychology**, C.116, No:4, 1989, s.407-417.
- Kaçmaz, N. "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", **İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi**, C.68, No.1, 2005.
- Kahill, S. "Symptoms of Professional Burnout: A review of the Empirical Evidence", **Canadian Psychology**, C.29, 1988, s.284 – 297.
- Kahn, J. H., Schneider, K. T., Jenkins-Henkelman, T. M., & Moyle, L. L. "Emotional Social Support and Job Burnout Among High-School Teachers: Is it All Due to Dispositional Affectivity?", **Journal of Organizational Behavior**, C.27, No:6, 2006, s.793-807.
- Kahn, R. L., & Antonucci, T. "Convoys Over The Life Course: Attachment, Roles and Life Support", **Life-Span Development And Behavior**, C.3, 1980, s.254-286.
- Kammer, A.C. "Burn-Out-Contemporary Dilemma For The Jesuit Activists", **Studies in Spirituality of Jesuits**, C.10, No:1, 1978, s.1-44.
- Karataş, Z. "Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri", **Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi**, C.1, No:1, 2015, s.62-80.

- Kim, H. J., Shin, K. H., & Swanger, N. "Burnout and Engagement: A Comparative Analysis Using The Big Five Personality Dimensions", **International Journal of Hospitality Management**, C.28, No:1, 2009, s.96-104.
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. "Hotel Job Burnout: The Role Of Personality Characteristics", **International Journal of Hospitality Management**, C.26, No:2, 2007, s.421-434.
- Kim, H., & Stoner, M. "Burnout And Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support", **Administration in Social Work**, C.32, No:3, 2008, s.5-25.
- Kobasa, S.C. "Stressful Life Events, Personality, And Health: An Inquiry Into Hardiness", **Journal Personality and Social Psychology** , C.37, 1979, s.1–11.
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. "Work Load And Burnout: Can Social Support and Perceived Accomplishment Help?", **Social Work**, C.34, No:3, 1989, s.243-248.
- Kokkinos, C. M. "Job Stressors, Personality And Burnout In Primary School Teachers", **British Journal of Educational Psychology**, C.77, No:1, 1007, s.229-243.
- Köhler, P. "The Biochemical Basis Of Anthelmintic Action And Resistance", 2001, s.336-345.
- Küpper, N., Sí Denollet, J. "Type D Personality as a Prognostic Factor in Heart Disease: Assessment and Mediating Mechanisms", **Journal of personality assessment**, C.89, No:3, 2007, s.265-276.
- Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. "Exploring The Relationship Between Social Support And Job Burnout Among Correctional Staff", **Criminal Justice and Behavior**, C.37, No:11, 2010, s.1217-1236.

- Lambie, G.W. "The Contribution of Ego Development Level to Burnout in School Counselors: Implications For Professional School Counseling", **Journal of Counseling & Development**, C.85, No:1, 2007, s.82-88.
- Lee, R. T. and Ashforth, B. E. "On The Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout", **Journal of applied psychology**, C.75, No:6, 1990, s.743-747.
- Lee, R.T., Ashforth, B.E. "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward An Integrated Model", **Journal of organizational behavior**, C.14, No:1, 1993, s.3-20
- Leiter, M.P., Maslach, C. "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", **Journal of organizational behavior**, C.9, No:4, 1988, s.297-308.
- Leiter, M. P., & Meechan, K. A. "Role Structure and Burnout in The Field Of Human Services", **The Journal of applied behavioral science**, C.22, No:1, 1986, s.47-52.
- Lent, J., & Schwartz, R. "The Impact of Work Setting, Demographic Characteristics, And Personality Factors Related To Burnout Among Professional Counselors", **Journal of Mental Health Counseling**, C.34, No:4, 2012, s.355-372.
- Lewin, J.E., Sager, J.K. "A Process Model Of Burnout Among Salespeople: Some New Thoughts," **Journal of Business Research**, C.60, No:12, 2007, s.1216–24.
- Lewiston, N. J., Conley, J. and Blessing-Moore, J. 'Measurement of Hypothetical Burnout in Cystic Fibrosis Caregivers', **Acta Paediatrica Scandinavica**, C.70, 1981, s.935-939.
- Li, L., Ruan, H., & Yuan, W. J. "The Relationship Between Social Support and Burnout Among ICU Nurses in Shanghai: A Cross-Sectional Study", **Chinese Nursing Research**, C.2, No:2, 2015, s.45-50.

- Martinussen, M.,
Richardsen, A.M.,
Burke, R.J. "Job Demands, Job Resources, and Burnout Among Police Officers", **Journal of Criminal Justice**, C..35, No:3, 2007, s. 239-249.
- Maslach, C. "Burned-out", **Human behavior**, C..5, No:9, 1976, s.16-22.
- Maslach, C. "The client role in staff burn-out", **Journal of social issues**, C.34, No:4, 1978, s.111-124
- Maslach, C. "**Burnout: The cost of caring**", Prentice-Hall, New York, 1982.
- Maslach, C. "Job burnout: New directions in research and intervention", **Current directions in psychological science**, C.12, No:5, 2003, s.189-192.
- Maslach, C. and
Pines, A. "The burn-out syndrome in the day care setting", **Child care quarterly**, C. 6, No:2, 1977, s.100-113
- Maslach, C., S.E.
Jackson "The measurement of experienced burnout", **Journal of organizational behavior**, C. 2, No:2, 1981, s.99-113.
- Maslach, C.,
Goldberg, J. "Prevention of Burnout: New Perspectives", **Applied and Preventive Psychology**, C.7, No:1, 1998, s.63-74;
- Maslach, C., Leiter,
M.P. "**The Truth About Burnout**", Jossey-Bass, 1997.
- Maslach, C., &
Jackson, S. E. "Burnout in Organizational Settings", **Applied Social Psychology Annual**, C.5, 1984, s.133-153.
- Maslach, C.,
Schaufeli, W. B., &
Leiter, M. P. "Job Burnout", **Annual Review of Psychology**, C.52, No:1, 2001, s.397-422.

- Mattingly, M. A “Sources of Stress and Burnout in Professional Child Care Work”, **Child Care Quarterly**, C.6, No:6, 1977, s.127-137
- Mazur, P.J., Lynch, M.D. "Differential Impact of Administrative, Organizational, and Personality Factors on Teacher Burnout", **Teaching and Teacher Education**, C.5, No:4, 1989, s.337-353
- McIntyre, T.C. "The Relationship Between Locus of Control and Teacher Burnout", **British Journal of Educational Psychology**, C.54, No:2, 1984, s.235-238.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. “Reinterpreting the Myers-Briggs Type Indicator From The Perspective Of the Five-factor Model of Personality”, **Journal of Personality**, C.57, No:1,1989, s.17-40
- McManus, I. C., Keeling, A., & Paice, E. “Stress, Burnout And Doctors' Attitudes To Work Are Determined By Personality And Learning Style: A Twelve Year Longitudinal Study Of UK Medical Graduates”, **BMC Medicine**, C.2, No:1, 2004, s.29.
- Meadow, K. P. ”Burnout in Professionals Working With Deaf Children”, **American Annals of the Deaf**, C.126, No:1, 1981, s.13-22.
- Medland, J., Howard-Ruben, J., & Whitaker, E. "Fostering Psychosocial Wellness in Oncology Nurses: Addressing Burnout and Social Support in The Workplace", **Oncology Nursing Forum**, C.31,No:1,2004.
- Memiş, Ç. Ö. “Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Sosyal Anksiyete Bozukluğu Ve Belirtileri İle Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi", 2011.
- Mills, L. B., & Huebner, E. S. “A Prospective Study of Personality Characteristics, Occupational Stressors, and Burnout Among School Psychology Practitioners”, **Journal of School Psychology**, C.36, No:1, 1998, s.103-120.

- Miner, M. H. "Burnout in The First Year of Ministry: Personality and Belief Style as Important Predictors", **Mental Health, Religion & Culture**, C.10, No:1, 2007, s.17-29.
- Morgan, B., & De Bruin, K. "The Relationship Between The Big Five Personality Traits And Burnout in South African University Students", **South African Journal of Psychology**, C.40, No:2, 2010, s.182-191.
- Narumoto, J., Nakamura, K., Kitabayashi, Y., Shibata, K., Nakamae, T., & Fukui, K. "Relationships Among Burnout, Coping Style And Personality: Study of Japanese Professional Caregivers For Elderly", **Psychiatry and Clinical Neurosciences**, C.62, No:2, 2008, s.174-176.
- Nunn, G.D., Nunn, S.J. "Locus of Control And School Performance: Some Implications For Teachers", **Education**, C.113, No:4, 1993, s.636-641.
- Osareh, F. "Bibliometrics, Citation Analysis and Co-Citation Analysis: A Review of Literature I", **Libri**, C.46, No:3, 1996, s.149-158.
- Pearson, J. E. The Definition and Measurement of Social Support", **Journal of Counseling & Development**, C.64, No:6, 1986, s.390-395.
- Pedersen, S. S., & Denollet, J. "Is Type-D Personality Here To Stay? Emerging Evidence Across Cardiovascular Patient Groups", **Current Cardiology Reviews**, C.2, 2006, s.205-213.
- Pines, A. M. "**Burnout: An Existential Perspective**", 1993.
- Pishghadam, R., & Sahebjam, S. "Personality and Emotional Intelligence in Teacher Burnout", **The Spanish journal of psychology**, C.15, No:1, 2012, s.227-236.

- Polman, R.,
Borkoles, E., &
Nicholls, A. R. “Type D Personality, Stress, and Symptoms of Burnout: The Influence of Avoidance Coping and Social Support”, **British journal of health psychology**, C.15, No:3, 2010, s.681-696.
- Potter, B. “**Preventing Job Burnout: Transforming Work Pressures Into Productivity**”, Crisp Publications, 1995.
- Prins, J. T.,
Hoekstra-Weebers,
J. E. H. M.,
Gazendam-
Donofrio, S. M.,
Van De Wiel, H. B.
M., Sprangers, F.,
Jaspers, F. C. A., &
Van der Heijden, F.
M. M. A. “The Role Of Social Support in Burnout Among Dutch Medical Residents”, **Psychology, Health & Medicine**, C.12, No:1, 2007, s.1-6.
- Richman, J. M.,
Rosenfeld, L. B., &
Bowen, G. L. “Social Support for Adolescents At Risk of School Failure”, **Social work**, C.43, No:4, 1998, s.309-323.
- Rocca, A.D.,
Kostanski, M. "Burnout and Job Satisfaction Amongst Victorian Secondary School Teachers: A Comparative Look at Contract and Permanent Employment", **Atea Conference**, 2001.
- Rogers, D.P. "Helping Employees Cope With Burnout", **Business Magazine**, 1984, S.3-7.
- Rotter, J. B ”Generalized Expectancies For Internal Versus External Control of Reinforcement", **Psychological Monographs: General and Applied**, C.80, No:1, 1966.

- Russell, D. W., Altmaier, E., & Van Velzen, D. "Job-related Stress, Social Support, and Burnout Among Classroom Teachers", **Journal of Applied Psychology**, C.72, No:2, 1987, s.269.
- Salami, S. O. "Job Stress and Burnout Among Lecturers: Personality and Social Support as Moderators", **Asian Social Science**, C.7, No:5, 2011, s.110.
- Shimizutani, M., Odagiri, Y., Ohya, Y., Shimomitsu, T., Kristensen, T. S., Maruta, T., & Iimori, M. "Relationship of Nurse Burnout With Personality Characteristics And Coping Behaviors", **Industrial Health**, C.46, No:4, 2008, s.326-335.
- Shirom, A. "**Burnout in Work Organizations**", Wiley, New York, 1989, s.25-48.
- Singh, J., Goolsby, J.R., Rhoads, G.R. "Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives", **Journal of Marketing Research**, 1994, s.558-569.
- Sorias, O. "Sosyal Destek Kavramı", **Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, C.27, No:1, 1988, s.353-357.
- Stevens, G. B. and O'Neill, P. "Expectation and Burnout in the Developmental Disabilities Field", **American Journal of Community Psychology**, C.11 No:6, 1983, s.615-627.
- Storm, K., & Rothmann, S. "The Relationship Between Burnout, Personality Traits And Coping Strategies in a Corporate Pharmaceutical Group", **Sa Journal of Industrial Psychology**, C.29, No:4, 2003, s.35-42.

- Sundin, L.,
Hochwälder, J.,
Bildt, C., &
Lisspers, J. "The Relationship Between Different Work-Related Sources of Social Support and Burnout Among Registered and Assistant Nurses in Sweden: A Questionnaire Survey", **International Journal of Nursing Studies**, C.44, No:5, 2007, s.758-769.
- Taycan, O. "Bir  niversite Hastanesinde  alışan Hemşirelerde Depresyon ve T kenmişlik D zeyinin Sosyodemografik  zelliklerle İlişkisi", **Anadolu Psikiyatri Dergisi**, C..7, No:2, 2006, s.100-108.
- Torun, A. "Stres ve T kenmişlik", Endüstri ve  rg t Psikolojisinde. Suna Tevtiz (Ed). Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, 1996, s.43-53.
- Tuğrul, B.,  elik, E. "Normal  ocuklarla  alışan Anaokulu  ğretmenlerinde Tükenmişlik", **Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C.12, No.:2, 2002, s.1-11.
- Tüfekçioğlu, E.Y. "3 Farklı Bölgedeki  ağrı Merkezi  alışanlarında Genel Sağlık Durumu ve Tükenmişlik Düzeyi", Halk Sağlığı Uzmanlık Tezi, **İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü**, İstanbul.
- Tümkaya, S. "Akademik Tükenmişlik  l eğinin Geliştirilmesi", **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C.19, No:19, 2000.
- Katelaar, T., Larsen, R.J. "Personality and Susceptibility to Positive and Negative Emotional States", **Journal of Personality and Social Psychology**, C. 61, No:1, 1991, s.132 - 140.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Sixma, H. J. "Burnout Among General Practitioners: A Perspective From Equity Theory", **Journal of Social and Clinical Psychology**, C.13, No:1, 1994, s.86.

- Watson, D., Clark, L. A., & Harkness, A. R. "Structures of Personality And Their Relevance To Psychopathology", **Journal of abnormal psychology**, C.103, No:1, 1994.
- Weisberg, J. "Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave", **International Journal of Manpower**, C.15, No:1, 1994, s.4-14.
- Yıldırım, A., Şimşek, H. "Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri", Seçkin Yayıncılık, 2006.
- Yıldırım, İ. "Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Geliştirilmesi, Güvenirliği Ve Geçerliği", **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C.13, No:13,1997.
- Yıldırım, İ. "Relationships Between Burnout, Sources of Social Support and Sociodemographic Variables", **Social Behavior and Personality: An International Journal**, C.36, No:5, 2008, s.603-616.
- Yılmazer, M. "Tükenmişlik Sendromu", **Kadın Doğum Dergisi**, C.3, No:4, 2005, s.625-629.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. "Burnout in Health Care: The Role Of The Five Factors Of Personality", **Journal of Applied Social Psychology**, C.30, No:8, 2000, S.1570-1598.
- Zellars, K. L., & Perrewé, P. L. "Affective Personality and the Content of Emotional Social Support: Coping in Organizations", **Journal of Applied Psychology**, C.86, No:3, 2001, s.459.

EKLER

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

Ek 5 : Tükenmişlik Sendromu İle Kişilik ve Sosyal Destek Üzerine İncelenmiş Makalelerden Ortaya Çıkan Demografik Değişkenler İlişki Tablosu

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

	Adı	Yazarlar	Yılı	Atf Sayısı	Örnekleme	Ülke	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Aracı Değişken	Kullanılan Ölçekler	Yöntem	Çıkan İlişkiler	Demografik Değişken Sonuçları	Öneri
1.	A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners.	Mills, L. B., & Huebner, E. S.	1998	239	225 psikolog	Amerika	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Wise Okul Psikologları ve Stres Ölçeği / Costa ve McRae Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Çoklu regresyon / Varyasyon	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı (-) / Uyumluluk - Duyarsızlaşma (-) / Duygusal Tükenme - İçer Dönüklük (+) / Kişisel Başarı - İçer dönüklük (-)	Yaş ve Çalışma deneyimi - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-)	Eğitim verilmesi / Bilgilendirme / Örgütsel ve kişiler arası stratejiler geliştirilmesi
2.	The personality of buffer burnout.	Toscano, P., & Ponterdolph, M	1998	52	250 hemşire	Amerika	Güçlü Kişilik (Kontrol, Bağlılık, Meydan okuma)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Üçüncü Jenerasyon Güçlü Kişilik Testi	Korelasyon	İlişki bulunamamıştır.	-	-
3.	Burnout in health care: The role of the five factors of personality. Journal of Applied Social Psychology,	Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A	2000	351	381 hemşire	Amerika	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Rol stresi (Rol çatışması, Rol belirsizliği, Rol fazlalığı)	Costa ve McCrae - Beş Büyük Faktör Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Rizzoli & House - Rol Stresi Ölçekleri	Regresyon / Korelasyon	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+) / Uyumluluk ve Dışadönüklük - Duyarsızlaşma (-) / Dışadönüklük ve Deneyime Açıklık - Kişisel Başarıda Düşme ve Duyarsızlaşma (-)	-	alışanların rini daha farklı yaratıcı illerde yapmaya ik edilmesi.
4.	Affective personality and the content of emotional social support: coping in organizations.	Zellars, K. L., & Perrewé, P. L.	2001	370	296 hemşire	Amerika	Duygusal Sosyal Destek	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Kişilik (Dışadönüklük, Uyumluluk ve Nevrotiklik)	Fenlason Sosyal Destek Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Costa ve Mcrae - Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği	ANOVA	Dışadönüklük - Tükenmişlik (-) / Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma(+), Kişisel Başarı (-)	-	-

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

5.	Student burnout as a function of personality, social support, and workload.	Jacobs, S. R., & Dodd, D.	2003	282	149 lisans öğrencisi	Amerika	Kişilik (Dışadönüklük, Nevrotiklik ve Sorumluluk) / Sosyal Destek (aile,arkadaşlar, önemli diğer kişiler)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Clark ve Watson Genel Mizaç ve Kişilik Ölçeği / Zimet - Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği	Korelasyon / Regresyon	Nevrotiklik - Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı, Duygusal Tükenmişlik (+) / Dışadönüklük - Kişisel Başarı (+)	-	-
6.	Burnout and personality in intensive care: an empirical study.	Bühler, K. E., & Land, T	2003	135	117 yoğun bakım hemşiresi	Almanya	Beş Büyük Faktör Kuramı / A tipi Kişilik / Kontrol Odağı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Envanteri / Eysenck Kişilik Envanteri / Kontrol Odağı Ölçeği	Korelasyon / Regresyon	Dış Denetim Noktası - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (+) / A Tipi Kişilik - üç alt boyutla da ilişkisiz	-	Kişilik testi / Kendi özelliklerinin farkında olmak/ Motivasyon artıracak, mutlu edecek aktivitelere yönelmek.
7.	The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical group	Storm, K., & Rothmann, S.	2003	70	131 beyaz yakalı	-	Beş Büyük Faktör Kuramı ve Stresle Baş Etme Yöntemi (aktif/pasif)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Costa ve McCrae - Beş Büyük Faktör Ölçeği / Carver Baş Etme Yöntemleri Ölçeği	SAS programı, tanımlayıcı ve ilişki analizleri	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme (-) / Deneyime Açıklık - Kişisel Başarı (+) / Deneyime Açıklık, Uyumluluk ve Sorumluluk - Tükenmişlik (-)	-	Tükenmişlik ve belirtileri hakkında bilgi sahibi olunması / Kişilik testi
8.	Stress, burnout and doctors' attitudes to work are determined by personality and learning style: a twelve year longitudinal study of UK medical graduates.	McManus, I. C., Keeling, A., & Paice, E.	2004	402	1668 Doktor	İngiltere	Beş Büyük Faktör Kuramı / Çalışma Alışkanlıkları (rasyonel, düzensiz ve ciddi)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Genel Sağlık Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği / İşe Yaklaşım Ölçeği / İş yeri koşulları ölçeği / Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği	Korelasyon / ISREL programı - yapısal eşitlik modeli	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme(+)/ Duyarsızlaşma - Uyumluluk (-) / Kişisel Başarı - Dışadönüklük (+)	-	-

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

9.	Burnout and personality in extreme nursing: an empirical study	Bühler, K. E., & Land, T.	2004	35	100 hemşire	Almanya	İç ve dış denetim noktası, Nevrotiklik , Dışadönüklük, Öz güven ve A tipi kişilik	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Eysenck Kişilik Ölçeği / Kontrol Odağı Ölçeği / Trier Kişilik Ölçeği	Regresyon / Korelasyon	Tükenmişlik - Nevrotiklik (+) / Dışadönüklük - Tükenmişlik (-) / Dışal denetim noktası - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma(+) / A Tipi Kişilik - Duygusal Tükenme (+)	-	-
10.	Personality and contextual variables in teacher burnout. Personality and Individual differences	Cano-García, F. J., Padilla-Muñoz, E. M., & Carrasco-Ortiz, M. Á.	2005	257	99 öğretmen	İspanya	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Çalışılan yer / Terfi / Öğrencilerle Kurulan İlişki Seviyesi	Costa ve McCrae - Beş Büyük Faktör Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Eğitmeni Anketi	Çok değişkenli doğrusal regresyon / Korelasyon	Nevrotiklik ve İç Dönüklük - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (+) , Kişisel Başarı (-)	-	-
11.	The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors.	Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F	2006	515	80 gönüllü sağlık danışmanı	Hollanda	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Hendricks Beş Faktör Kişilik Envanteri	Korelasyon / Regresyon	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (+) / Dışadönüklük ve Sorumluluk - D.tükenme ve Duyarsızlaşma (-) / Dışadönüklük - Kişisel başarı (+) / Nevrotiklik - Kişisel Başarı (-)	-	-
12.	Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. British Journal of Educational Psychology	Kokkinos, C. M	2007	664	447 okul öncesi öğretmeni	Yunanistan	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Costa ve McCrae - Beş Büyük Faktör Ölçeği	Tanımlayıcı / Regresyon	Beş Büyük Faktör Kuramı - Tükenmişlik anlamlı olarak ilişkili / Sorumluluk - Kişisel Başarı (+), Duyarsızlaşma (-) / Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (+), Kişisel Başarı (-) / Dışadönüklük - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı (+)	Çalışma süresi - Duygusal Tükenme (+), Kişisel Başarı (+) / Evli Kadın - Duygusal Tükenme erkekler göre daha az	-

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

												/ Deneyime Açıklık - Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı (-)		
13.	Hotel job burnout: The role of personality characteristics.	Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T	2007	265	191 otel çalışanı	Amerika	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Goldberg Uluslararası Kişilik Envanteri / Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Genel Anket	Çoklu regresyon	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme(-) / Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+) / Uyumluluk ve Sorumluluk - Kişisel Başarı (+)	-	Kişilik testi
14.	Burnout and personality: Evidence from academia.	Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G	2007	130	265 akademisyen	Amerika	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Envanteri -/ Saucier - Mini-Markers Büyük Beşli Kişilik Envanteri	Regresyon	Dışadönüklük ve Duygusal Denge - Duygusal Tükenme (-) / Uyumluluk ve Duygusal Denge - Duyarsızlaşma (-) / Dışadönüklük, Sorumluluk, Uyumluluk, Duygusal Denge - Kişisel Başarı (+)	Kadın - Duygusal Tükenme (+) / Erkek - Duyarsızlaşma (-) / Yaş - Duygusal Tükenme (-)	Kişilik testi
15.	Burnout in the first year of ministry: Personality and belief style as important predictors	Miner, M. H.	2007	88	60 rahiplik öğrencisi	Avustralya	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Costa Mcrae Beş Büyük Faktör Kuramı Ölçeği	Korelasyon / Regresyon / ANOVA	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+) / Dışadönüklük - Kişisel Başarı (+)	-	-
16.	Burnout in dispositional context: the role of personality traits, social support and coping styles.	Hudek-Knežević, J., Krapčić, N., & Kardum, I.	2007	44	214 hemşire	Hrvatistan	Beş Büyük Faktör Kuramı / Sosyal Destek (aile, arkadaş, diğerleri) / Stresle Baş Etme (problem odaklı, duygusal odaklı ve kaçınma)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (arkadaşlar, aile, diğer kişiler)	Benet-Martinez & John - Beş Büyük Faktör Ölçeği / Vaux - Sosyal Destek Değerlendirmeye Ölçeği / Carver - Problemlerle Baş Etme Yönelimi Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Korelasyon / Regresyon	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarıda Düşme (+) / Uyumluluk ve Sorumluluk - Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarıda Düşme (-) / Dışadönüklük - Duygusal Tükenme (-) / Deneyime Açıklık	-	Kişilik testi / Sosyal desteğin düzenli toplantılar, çatışma yönetimi eğitimleri ve benzeri etkinliklerle artırılması

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

												- Kişisel Başarıda Düşme(-)		
17.	The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study.	Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y., & Gonzalez, J. L.	2008	292	473 hemşire	İspanya	İş yeri stresleri (İş yükü, Rol belirsizliği)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Güçlü Kişilik (Bağlılık, Kontrol ve Meydan Okuma) / Demografik Değişkenler	Moreno-Jimenez - Hemşire Tükenmişlik Ölçeği	Tanımlayıcı analizler / Çok değişkenli regresyon analizi	Kişisel Başarı - Kontrol (-) / Duygusal Tükenme - Bağlılık ve Kontrol (-) / Duyarsızlaşma - Bağlılık ve Kontrol (-)	Yaş - Tükenmişlik (-) / İş statüsü - Tükenmişlik (+)	-
18.	Relationship of nurse burnout with personality characteristics and coping behaviors. Industrial health,	Shimizutani, M., Odagiri, Y., Ohya, Y., Shimomitsu, T., Kristensen, T. S., Maruta, T., & Iimori, M.	2008	113	707 hemşire	Japonya	İş stresi ve Stresle Baş Etme Yöntemleri	Tükenmişlik Sendromu (Kişisel, Örgütsel ve Hastalarla İlgili)	Kişilik (Dışadönüklük ve Nevrotiklik)	Hemşire İş Stresi ölçeği, Copenhagen Tükenmişlik Ölçeği, Etsenck Kişilik Ölçeği / Stresle Baş etme Yöntemleri Ölçeği	Korelasyon / Regresyon / ANOVA	Nevrotiklik - Tükenmişlik (-) / Dışadönüklük - Tükenmişlik (+)	-	-
19.	Relationships among burnout, coping style and personality: study of Japanese professional caregivers for elderly.	Narumoto, J., Nakamura, K., Kitabayashi, Y., Shibata, K., Nakamae, T., & Fukui, K.	2008	69	72 hasta bakıcı	Japonya	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Stresle Baş Etme Yöntemleri (Problem odaklı, Duygu odaklı ve Kaçınma)	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği / Stresli Durumlar Karşısında Baş Etme Yöntemi Ölçeği	ANOVA / Regresyon / Yapısal eşitlik modeli	Problem Odaklı Baş Etme Yöntemi - Nevrotiklik (-) / Nevrotiklik ve Duygusal Odaklı Baş Etme Yöntemleri - Tükenmişlik (+) / Nevrotiklik - Duygusal Odaklı Problem Çözme (+)	Yaş - Duyarsızlaşma (-)	Tutum ve davranış değiştirme, rol yapma gibi iletişim becerilerini geliştiren eğitimler verilmesi

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

20.	Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis	Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A.	2009	404	114 tükenmişlik - kişilik makalesi	-	Beş Büyük Faktör / Temel Benlik Değerlendirmesi / A Tipi Kişilik	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach tükenmişlik ölçekleri	Meta analiz	A Tipi Kişilik - Kişisel Başarıda Düşme Hissi(+) / Uyumluluk - Duyarsızlaşma (-) / Özgüven - Kişisel Başarıda Düşme (-)	-	-
21.	Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions	Kim, H. J., Shin, K. H., & Swanger, N.	2009	286	187 subway çalışanı	Amerika	İşe Bağlanma (dinçlik, adanma, yoğunlaşma, profesyonel etkinlik)	Tükenmişlik Sendromu (Tükenme ve Sinizm)	Beş Büyük Faktör Kuramı	Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Genel Ölçek / Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği / Goldberg - Uluslararası Kişilik Ölçeği	Regresyon	Nevrotiklik - Tükenmişlik (+) / Dışadönüklük ve Sorumluluk - Tükenmişlik (-)	Kadın, bekar ve eğitim seviyesi - Duygusal Tükenme (+) / Erkek, genç ve eğitim düşüklüğü - Duyarsızlaşma (+)	-
22.	The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points	Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jiménez, B., & Monteiro, M. J.	2010	180	98 hemşire	Portekiz	İş Yeri Stresleri (iş yükü, ölüm ve acı deneyimleme, rol belirsizliği, iş monotonluğu)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Güçlü Kişilik (Bağlılık, Kontrol ve Meydan Okuma) / Stresle Baş Etme Yöntemleri (Sosyal destek, aktif ve kaçınma)	Garrosa - Hemşire Tükenmişlik Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Normallik / Doğrusal regresyon / Korelasyon	Kontrol kişilik özelliği ve sosyal destek - duygusal tükenme (-) / Kontrol - Duyarsızlaşma(-) / Meydan Okuma, Kontrol, Sosyal Destek - Kişisel Başarıda Düşme (-)	Kadın - Kişisel Başarıda Düşme (+)	-
23.	Type D personality, stress, and symptoms of burnout: The influence of avoidance coping and social support.	Polman, R., Borkoles, E., & Nicholls, A. R.	2010	113	334 lisans öğrencisi	İngiltere	D Tipi Kişilik	Tükenmişlik Sendromu (Tükenme ve Duyarsızlaşma)	Sosyal Destek (arkadaşlar, aile, önemli diğer kişiler) / Stresle Baş Etme Yöntemleri (Sorun odaklı - Kaçma odaklı) / Algılanan Stres	Denollet - The DS14 ölçeği / Finset, Steine, Haugli ve Laerum - Sorun Odaklı/Kaçma Odaklı Baş Etme Ölçeği / Cohe - Algılanan Stres Ölçeği / Zmet - Algılanan Sosyal Destek Ölçeği /	Tanımlayıcı / Normallik / Korelasyon / ANOVA	D Tipi kişilik - Aile ve arkadaşlardan gelen sosyal destek, çözüm odaklı baş etme yöntemi (-), Algılanan stres ve geri çekilme baş etme yöntemi (+) / Algılanan stresle tükenmişlik arasında D Tipi Kişilik aracı rolü (+)	-	-

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

										Demerouti & Nachreiner - Oldenburg Tükenmişlik Ölçeği				
24.	The relationship between the big five personality traits and burnout in South African university students.	Morgan, B., & De Bruin, K.	2010	59	277 üniversite öğrencisi	Güney Afrika	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Taylor ve De Bruin Temel Mizaç Ölçeği / Maslah Tükenmişlik Ölçeği – Genel Versiyon	Tanımlayıcı analizler / Çok değişkenli regresyon analizi / Korelasyon	Nevrotiklik - Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma (+) , Kişisel Başarı (-) / Dışadönüklük - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-) , Kişisel Başarı(+) / Deneyime Açıklık - Kişisel Başarı (+) / Uyumluluk - Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı(+) / Sorumluluk Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma(-), Kişisel Başarı(+)	-	-
25.	Job stress and burnout among lecturers: Personality and social support as moderators.	Salami, S. O.	2011	58	340 öğretim görevlisi	Uganda	İş yeri stresleri (İş yükü, kişiler arası problemler, zaman baskısı, iş koşulları, liderlik problemleri , yetersiz kaynaklar ve kişisel problemler)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Beş Büyük Faktör Kuramı ve Sosyal Destek	Costa ve Mcrae - Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği / Salami - Mesleki Stres Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği - Hizmet Versiyonu / Cutrona ve Russel - Sosyal Karşılık Ölçeği	Çoklu regresyon / Korelasyon	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (+) / Kişisel Başarı - Dışadönüklük ve Sorumluluk (+) /	-	Tutum ve davranış değişikliği eğitimleri / Problem çözme yeteneğini geliştiren uygulamalar / Sosyal çevre

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

26.	Personality as a moderator of the relationship between role conflict, role ambiguity, and burnout.	Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G.	2011	43	263 akademisyen	Amerika	Beş Büyük Faktör Kuramı / Rol belirsizliği ve Rol çatışması	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Beş Büyük Faktör Kuramı	Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Eğitimci Versiyonu / Newton ve Keenan- Rol belirsizliği ve Rol çatışması soruları / Saucier - Mini-Markers Büyük Beşli Kişilik Envanteri	Regresyon / Korelasyon / ANOVA	Dışadönüklük, Sorumluluk, Uyumluluk, Deneyime Açıklık ve Duygusal olarak denge - Tükenmişlik (-)	-	-
27.	The relationship between personality, burnout, and engagement among the Indian clergy.	Joseph, E. N., Luyten, P., Corveleyn, J., & De Witte, H	2011	28	511 rahip	Hindistan	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Costa ve McCrae Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği	Tanımlayıcı analizler / Çok değişkenli regresyon analizi	Nevrotiklik - Tükenmişlik (+) / Dışadönüklük - Tükenmişlik(-) / Uyumluluk - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-) / Sorumluluk - Tükenmişlik (-)	-	-
28.	Personality and emotional intelligence in teacher burnout.	Pishghadam, R., & Sahebjam, S.	2012	62	147 İngilizce öğretmeni	İran	Beş Büyük Faktör Kuramı ve Duygusal Zeka	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği / Bar-on Duygusal Zeka Ölçeği	Homojenlik / Çoklu regresyon	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+) , Kişisel Başarı (-) / Dışadönüklük - Duygusal Tükenme (-) , Kişisel başarı (+) / Duyarsızlaşma - Uyumluluk ve Sorumluluk (-) / Deneyime Açıklık - Duyarsızlaşma (-)	-	-

Ek 1 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri Özet Tablosu

29.	The big five personality factors as predictors of changes across time in burnout and its facets.	Armon, G., Shirom, A., & Melamed, S.	2012	59	439 beyaz yakalı	İsrail	Beş Büyük Faktör Kuramı	Tükenmişlik (Fiziksel Tükenmişlik, Duygusal Tükenmişlik ve Zihinsel Tükenmişlik)	Cinsiyet	Saucier - Mini-Markers Büyük Beşli Kişilik Envanteri / Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği	AMOS - Yapısal eşitlik modeli	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme(+) / Sorumluluk - Duygusal Tükenme(+)	-	-
30.	The impact of work setting, demographic characteristics, and personality factors related to burnout among professional counselors.	Lent, J., & Schwartz, R.	2012	56	340 sağlık danışmanı	Amerika	Beş Büyük Faktör Kuramı / Demografik Değişkenler / Örgüt ile İlgili Değişkenler	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği - Hizmet Versiyonu / Goldberg - Uluslararası Kişilik Ölçeği	MANOVA/ ANOVA / Regresyon	Nevrotik Kişilik - Tükenmişlik (+) / Uyumluluk - Duyarsızlaşma (-) , Kişisel Başarı (+)	Devlette çalışma - tükenmişlik (+)	-

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	Sonuçlar	Nevrotiklik	Dışadönüklük	Deneyime Açıklık	Sorumluluk	Uyumluluk	A Tipi Kişilik	Dış Denetim Noktası	Güçlü Kişilik	D Tipi Kişilik
1.	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı (-) / Uyumluluk - Duyarsızlaşma (-)		Dışadönüklük - Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı (-)			Uyumluluk - Duyarsızlaşma (-)				
2.	İlişki bulunamamıştır.									
3.	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+) / Uyumluluk ve Dışadönüklük - Duyarsızlaşma (-) / Dışadönüklük ve Deneyime Açıklık - Kişisel	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+)	Dışadönüklük - Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarıda Düşme ve Duyarsızlaşma (-)	Deneyime Açıklık - Kişisel Başarıda Düşme ve Duyarsızlaşma (-)		Uyumluluk- Duyarsızlaşma (-)				

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	Başarıda Düşme ve Duyarsızlaş ma (-)									
4.	Dışadönükl ük - Tükenmişli k (-) / Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaş ma(+), Kişisel Başarı (-)	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşm a(+), Kişisel Başarı (-)	Dışadönüklük - Tükenmişlik (-)							
5.	Nevrotiklik - Duyarsızlaş ma, Kişisel Başarı, Duygusal Tükenmişli k (+) / Dışadönükl ük - Kişisel Başarı (+)	Nevrotiklik - Duyarsızlaşm a, Kişisel Başarı, Duygusal Tükenmişlik (+)	Dışadönüklük - Kişisel Başarı (+)							
6.	Dış Denetim Noktası - Duygusal							Dış Denetim Noktası - Duygusal		

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	Tükenme ve Duyarsızlaşma (+) / A Tipi Kişilik - üç alt boyutla da ilişkisiz							Tükenme ve Duyarsızlaşma (+)		
7.	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme (-) / Deneyime Açıklık - Kişisel Başarı (+) / Deneyime Açıklık, Uyumluluk ve Sorumluluk - Tükenmişlik (-)		Dışadönüklük - Duygusal Tükenme (-)	Deneyime Açıklık - Kişisel Başarı (+), Tükenmişlik (-)	Sorumluluk - Tükenmişlik (-)	Uyumluluk - Tükenmişlik (-)				
8.	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme(+) / Duyarsızlaşma - Uyumluluk (-) / Kişisel Başarı -	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme(+)	Dışadönüklük - Kişisel Başarı (+)			Uyumluluk (-) - Duyarsızlaşma -				

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	Dışadönüklük (+)									
9.	Tükenmişlik - Nevrotiklik (+) / Dışadönüklük - Tükenmişlik (-) / Dışsal denetim noktası - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma(+) / A Tipi Kişilik - Duygusal Tükenme (+)	Tükenmişlik - Nevrotiklik (+)	Dışadönüklük - Tükenmişlik (-)				A Tipi Kişilik - Duygusal Tükenme (+)	Dışsal denetim noktası - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma(+)		
10.	Nevrotiklik ve İç Dönüklük - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (+) , Kişisel Başarı (-)	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (+) , Kişisel Başarı (-)	Dışadönüklük- Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-) , Kişisel Başarı (+)							

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

11.	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaş ma (+) / Dışadönlük ve Sorumluluk - D.tükenme ve Duyarsızlaş ma (-) / Dışadönükl ük - Kişisel başarı (+) / Nevrotiklik - Kişisel Başarı (-)	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşm a (+), Kişisel Başarı (-)	Dışadönlük - D.tükenme ve Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı (+)		Sorumluluk - D.tükenme ve Duyarsızlaşm a (-)					
12.	Beş Büyük Faktör Kuramı - Tükenmişli k anlamlı olarak ilişkili / Sorumluluk - Kişisel Başarı (+), Duyarsızlaş ma (-) / Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşm a (+), Kişisel Başarı (-)	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı (+)	Deneyime Açıklık - Duyarsızlaş ma ve Kişisel Başarı (-)	Sorumluluk - Kişisel Başarı (+), Duyarsızlaşm a (-)					

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	Duyarsızlaşma (+), Kişisel Başarı (-) / Dışadönüklük - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı (+) / Deneyime Açıklık - Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı (-)									
13.	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme(-) / Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+) / Uyumluluk ve Sorumluluk - Kişisel Başarı (+)	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+)	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme(-)		Sorumluluk - Kişisel Başarı (+)	Uyumluluk - Kişisel Başarı (+)				

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

14.	Dışadönüklük ve Duygusal Denge - Duygusal Tükenme (-) / Uyumluluk ve Duygusal Denge - Duyarsızlaşma (-) / Dışadönüklük, Sorumluluk, Uyumluluk, Duygusal Denge - Kişisel Başarı (+)	Nevrotiklik – D.Tükenme, Duyarsızlaşma (+), Kişisel Başarı (-)	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme (-), Kişisel Başarı (+)		Sorumlulu - Kişisel Başarı (+)	Uyumluluk – Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı (+)				
15.	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+) / Dışadönüklük - Kişisel Başarı (+)	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+)	Dışadönüklük - Kişisel Başarı (+)							

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

16.	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme, Duyarsızlaş ma, Kişisel Başarıda Düşme (+) / Uyumluluk ve Sorumluluk - Duygusal Tükenme, Duyarsızlaş ma, Kişisel Başarıda Düşme (-) / Dışadönükl ük - Duygusal Tükenme (-)/ Deneyime Açıklık - Kişisel Başarıda Düşme(-)	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşm a, Kişisel Başarıda Düşme (+)	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme (-)	Deneyime Açıklık - Kişisel Başarıda Düşme(-)	Sorumluluk - Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşm a, Kişisel Başarıda Düşme (-)	Uyumluluk - Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşm a, Kişisel Başarıda Düşme (-)				
17.	Kişisel Başarı - Kontrol (-) / Duygusal Tükenme - Bağlılık ve Kontrol (-) /								Kişisel Başarı - Kontrol (-) / Duygusa l Tükenm	

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	Duyarsızlaşma - Bağlılık ve Kontrol (-)								e - Bağlılık ve Kontrol (-) / Duyarsızlaşma - Bağlılık ve Kontrol (-)	
18.	Nevrotiklik - Tükenmişlik (+) / Dışadönüklük - Tükenmişlik (-)	Nevrotiklik - Tükenmişlik (+)	Dışadönüklük - Tükenmişlik (-)							
19.	Problem Odaklı Baş Etme Yöntemi - Nevrotiklik (-) / Nevrotiklik ve Duygusal Odaklı Baş Etme Yöntemleri - Tükenmişlik	Nevrotiklik - Tükenmişlik (+)								

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	k (+) / Nevrotiklik - Duygusal Odaklı Problem Çözme (+)									
20.	A Tipi Kişilik - Kişisel Başarıda Düşme Hissi(+) / Uyumluluk - Duyarsızlaş ma (-) / Özgüven - Kişisel Başarıda Düşme (-)					Uyumluluk - Duyarsızlaşm a (-)	A Tipi Kişilik - Kişisel Başarıda Düşme Hissi(+)			
21.	Nevrotiklik - Tükenmişli k (+) / Dışadönükl ük ve Sorumluluk - Tükenmişli k (-)	Nevrotiklik - Tükenmişlik (+)	Dışadönüklük - Tükenmişlik (-)		Sorumluluk - Tükenmişlik (-)					

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

22.	Kontrol kişilik özelliği ve sosyal destek - duygusal tükenme (-) / Kontrol - Duyarsızlaş ma(-) / Meydan Okuma, Kontrol, Sosyal Destek - Kişisel Başarıda Düşme (-)								Kontrol kişilik özelliği ve sosyal destek - duygusal tükenme (-) / Kontrol - Duyarsız laşma(-) / Meydan Okuma, Kontrol, Sosyal Destek - Kişisel Başarıda Düşme (-)	
23.	D Tipi kişilik - Aile ve arkadaşlard an gelen sosyal destek, çözüm odaklı baş etme yöntemi (-), Algılanan									D Tipi kişilik – Tükenmişlik (+)

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	stres ve geri çekilme baş etme yöntemi (+) / Algılanan stresle tükenmişlik arasında D Tipi Kişilik aracı rolü (+)									
24.	Nevrotiklik - Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma (+) , Kişisel Başarı (-) / Dışadönüklük - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-) , Kişisel Başarı (+) / Deneyime Açıklık - Kişisel Başarı (+) / Uyumluluk -	Nevrotiklik - Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma (+) , Kişisel Başarı (-)	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-) , Kişisel Başarı(+)	Deneyime Açıklık - Kişisel Başarı (+)	Sorumluluk - Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma(-), Kişisel Başarı(+)	Uyumluluk - Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı(+)				

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı(+) / Sorumluluk - Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma(-), Kişisel Başarı(+)									
25.	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (+) / Kişisel Başarı - Dışadönüklük ve Sorumluluk (+)	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (+)	Kişisel Başarı - Dışadönüklük		Kişisel Başarı - Sorumluluk (+)					
26.	Dışadönüklük, Sorumluluk, Uyumluluk, Deneyime Açıklık ve Duygusal olarak denge - Tükenmişlik (-)	Nevrotiklik - Tükenmişlik (+)	Dışadönüklük- Tükenmişlik (-)	Deneyime Açıklık - Tükenmişlik (-)	Sorumluluk - Tükenmişlik (-)	Uyumluluk- Tükenmişlik (-)				

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

27.	Nevrotiklik - Tükenmişlik (+) / Dışadönüklük - Tükenmişlik (-) / Uyumluluk - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-) / Sorumluluk - Tükenmişlik (-)	Nevrotiklik - Tükenmişlik (+)	Dışadönüklük - Tükenmişlik (-)		Sorumluluk - Tükenmişlik (-)	Uyumluluk - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-)				
28.	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+) , Kişisel Başarı (-) / Dışadönüklük - Duygusal Tükenme (-) , Kişisel başarı (+) / Duyarsızlaşma - Uyumluluk ve Sorumluluk	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme (+) , Kişisel Başarı (-)	Dışadönüklük - Duygusal Tükenme (-) , Kişisel başarı (+)	Deneyime Açıklık - Duyarsızlaşma (-)	Sorumluluk - Duyarsızlaşma (-)	Uyumluluk - Duyarsızlaşma (-)				

Ek 2 : Tükenmişlik Sendromu ve Kişilik Makaleleri İlişki Tablosu

	(-) / Deneyime Açıklık - Duyarsızlaş ma (-)									
29.	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme(+) / Sorumluluk - Duygusal Tükenme(+)	Nevrotiklik - Duygusal Tükenme(+)			Sorumluluk - Duygusal Tükenme(+)					
30.	Nevrotik Kişilik - Tükenmişli k (+) / Uyumluluk - Duyarsızlaş ma (-) , Kişisel Başarı (+)	Nevrotik Kişilik - Tükenmişlik (+)				Uyumluluk - Duyarsızlaşm a (-) , Kişisel Başarı (+)				

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	Adı	Yazarlar	Yılı	Atıf sayısı	Örneklem	Ülke	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Aracı Değişken	Kullanılan Ölçekler	Yöntem	Çıkan İlişkiler	Demografik Değişken Sonuçları	Öneri
1.	Moderating effect of social support on the stress–burnout relationship.	Etzion, D.	1984	649	657 yönetici, bankacı, danışman, hemşire, öğretmen ve sosyal yardım çalışanları	İsrail	İş Yeri Stres (İş yükü, Rekabet, Özdeğer, Karar verme, Zor görevler ve Sorumluluklar, Çatışan talepler)	Tükenmişlik Sendromu (Fiziksel Tükenmişlik, Duygusal Tükenmişlik ve Zihinsel Tükenmişlik)	Sosyal Destek (Özel hayat ve İş yerinden gelen)	Pines ve Aronson - Tükenmişlik Ölçeği /	Regresyon / Korelasyon	İş ve Özel Hayattan Gelen Sosyal Destek - Tükenmişlik (-) / Sosyal Destek - Stres (-)	Kadın - Aileden ve özel hayatlarında n gelen sosyal destek (+) / Erkek - İş ortamından gelen sosyal destek (+)	-
2.	A comparison of the effects of social support on the incidence of burnout.	Davis-Sacks, M. L., Jayaratne, S., & Chess, W. A	1985	102	238 çocuk esirgeme kurumu çalışanı	Belirtilmemiş	İş Yeri Stresleri	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (Aile, Yönetici ve İş Arkadaşları)	Maslach Tükenmişlik Envanteri	Korelasyon	Sosyal Destek - Kişisel Başarı (+) / Aile ve Yönetici Desteği-Tükenmişlik (-)	Kadın - Aile desteği etkisi (+)	-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

3.	The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses.	Constable, J. F., & Russell, D. W.	1986	388	310 hemşire	Amerika	Sosyal Destek (Yönetici, İş arkadaşı, Aile ve Arkadaş desteği) / İş Yeri Stresleri (Özerklik, Görev yönelimi, Açıklık, İnovasyon, Fiziksel rahatlık, İş baskısı, Kontrol)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (Yönetici, İş arkadaşı, Aile ve Arkadaş desteği)	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / House ve Well - Sosyal Destek Ölçeği / Moos ve Insel - İş Çevresi Ölçeği	Regresyon	Sosyal destek aracılık rolü yöneticiden gelen sosyal destek boyutuyla - Tükenmişlik (-) / Yöneticiden gelen sosyal destek hem direk hem aracı rolü - Duygusal Tükenme (-)	-
----	--	------------------------------------	------	-----	-------------	---------	---	--	--	---	-----------	---	---

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

4.	Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers	Russell, D. W., Altmaier, E., & Van Velzen, D.	1987	769	316 öğretmen	Amerika	İş Yeri Stresleri	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (İş arkadaşı, Yönetici, Aile ve Arkadaş) / Bağlanma, Kişinin değerinin takdir edilmesi, Rehberlik, Güvenilir birlikler, Duygusal doyum boyutları)	House ve Wellf - Sosyal Destek Ölçeği / Russel ve Cutrona - Sosyal Karlılık Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Regresyon	Yöneticilerinden gelen değerlerinin takdir edilmesi ve güvenilir birlikler sosyal desteği - Tükenmişlik (-) / Güvenilir Birlikler - Duyarsızlaşma(-)	Yaş - Tükenmişlik (-)	Sosyal desteği artırıcı programların başlatılması.
5.	Work load and burnout: Can social support and perceived accomplishment	Koeske, G. F., & Koeske, R. D	1989	239	125 sosyal yardım çalışanı	Amerika	İş yükü (Hasta sayısı)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (Eş, çocuk, diğer aile üyeleri, arkadaşlar, iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen duygusal	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Motowidlo - İşte Olan Olaylar Ölçeği	Regresyon / Korelasyon	İş arkadaşlarından gelen sosyal destek - Tükenmişlik (-)		-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	ent help?								ve araçsal destek) / Kendini Başarılı Görmek					
6.	Buffering effects of four social support types on burnout among social workers.	Himle, D. P., Jayaratne, S., & Thyness, P	1991	147	399 sosyal yardım çalışanı	Norveç	İş Yeri Stresleri (Rol belirsizliği, Rol karmaşası ve İş yükü)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (Duygusal, Bilgisel, Değerlendirici, Araçsal)	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / House - Sosyal Destek Ölçeği	Regresyon / Faktör Analizi	Yönetici ve İş Arkadaşlarından gelen Bilgisel ve Araçsal Destek - Tükenmişlik (-)		-
7.	The relationship between social support and burnout over time in teachers	Greenglass, E. R., Fiksenbaum, L., & Burke, R. J	1995	144	361 öğretmen	Kanada	İş Yeri Stresleri	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (İş arkadaşı, Yönetici, Aile ve Arkadaş / Araçsal, Duygusal ve Bilgilendirici)	Caplan - Sosyal Destek Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Çoklu regresyon / T Test	İş Arkadaşları ve Yöneticilerden Gelen Sosyal Destek - Tükenmişlik (-)		-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

8.	The impact of social support on the development of burnout in teachers: Examination of a model.	Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Konarski, R.	1997	198	833 öğretmen	Kanada	Sosyal Destek (iş arkadaşları ve yöneticilerden gelen araçsal, duygusal ve bilgilendirici)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği, / Caplan - Sosyal Destek Ölçeği	Korelasyon / LISREL yapısal eşitlik modeli	İş arkadaşlarından gelen üç destek türü - Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Azalma (-)	-
9.	Affective personality and the content of emotional social support: coping in	Zellars, K. L., & Perrewé, P. L.	2001	370	296 hemşire	Amerika	Duygusal Sosyal Destek (Pozitif, Negatif, İşle İlgisi Olmayan ve Empati)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Kişilik	Fenlason Sosyal Destek Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Costa ve Mcrae - Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği	ANOV A	Pozitif Duygusal Destek - Tükenmişlik (-) / Empati Desteği - Kişisel Başarı (+) / Negatif Sosyal Destek -	-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	organi zations .											Tükenmi şlik (+)		
10.	Self- efficac y in elicitin g social suppor t and burnou t among second ary- school teache rs.	Brouwers, A., Evers, W. J., & Tomic, W.	2001	160	277 öğretmen	Holl anda	Sosyal Destek (Duygusal Destek)	Tükenmişl ik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızla şma ve Kişisel Başarı)	Öz Yeterlilik Algısı	Maslach Tükenmişli k Ölçeği - Eğitimci Versiyonu / Brouwers ve Tomic - Öğretmenle rde Kişilerarası Öz Yeterlilik Ölçeği / Van Sonderen - Duygusal Destek Ölçeği	Korelas yon / Regres yon	Duygusa l Sosyal Destek - Öz Yeterlili k Algısı (+) / Öz Yeterlili k - Tükenmi şlik (-)		-
11.	Studen t burnou t as a functio n of person ality, social suppor t, and	Jacobs, S. R., & Dodd, D.	2003	282	149 lisans öğrencisi	Ame rika	Sosyal Destek (aile,arkad aşlar, önemli diğer kişiler) / Kişilik (Nevrotikl ik, Dışadönük	Tükenmişl ik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızla şma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişli k Ölçeği / Zimet - Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği / Clark ve Watson -	Korelas yon / Regres yon	Arkadaş sosyal desteği - Duyarsız laşma (-) , Kişisel başarı (+)		-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	workload.						lük, Sorumlulu k)			Genel Mizaç ve Kişilik Ölçeği				
12.	Interpersonal conflict, social support, and burnout among home care workers in Japan.	Fujiwara, K., Tsukishima, E., Tsutsumi, A., Kawakami, N., & Kishi, R	2003	75	243 hasta bakıcı	Japonya	Sosyal destek (Yönetici, İş arkadaşı, Aile ve Arkadaşlar) / Kişiler Arası Çatışmalar (Yöneticiler iş arkadaşları ve Hizmet verilen kişilerle)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Envanteri / House ve Henderson - Sosyal Destek Ölçeği	SAS Programı	Çatışmalar, destekten daha etkili. Sosyal destek - Tükenmişlik (İlişki yok)		-
13.	Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health	Jenkins, R., & Elliott, P	2004	420	93 hemşire	İngiltere	Sosyal Destek (Yönetici, İş arkadaşı, Aile ve Arkadaş) / İş Yeri Stres Kaynakları	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Cushwat Stres Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Envanteri / House ve Well - Sosyal Destek Ölçeği	Korelasyon / Regresyon	İş Arkadaş Sosyal Desteği - Duygusal Tükenme (-)		-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	setting s.													
14.	Fostering psychosocial wellness in oncology nurses: addressing burnout and social support in the workplace.	Medland, J., Howard-Ruben, J., & Whitaker, E.	2004	193	150 hastane çalışanı	Amerika	Sosyal Destek	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Nitel çalışma.	Destek grupları , Worksh oplar	Sosyal Destek - Tükenmişlik (-)		-
15.	Emotional social support and job burnout among high-school	Kahn, J. H., Schneider, K. T., Jenkins-Henkelman, T. M., & Moyle, L. L.	2006	124	339 lise öğretmeni	Amerika	Duygusal Sosyal Destek (Pozitif, Negatif, İşle ilgisi olmayan ve Empati)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Zellar ve Porrewe - Duygusal Sosyal Destek Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Eğitimci Versiyonu	Korelasyon	Pozitif ve Empati Desteği - Tükenmişlik (-) / Negatif Destek - Tükenmişlik (+) / İşle İlgili		-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	teachers: is it all due to dispositional affectivity?											Olmayan İletişim - Tükenmişlik (İlişki yok)		
16.	Social comparison and burnout: The role of relative burnout and received social support.	Halbesleben, J. R., & Ronald Buckley, M.	2006	48	360 beyaz yakalı	İtalya	Sosyal Karşılaştırma	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Fenlason ve Beehr - Sosyal Destek Ölçeği	Regresyon	Sosyal Destek - Kişisel başarı(+)		-
17.	Role conflict and burnout: The direct and moderating	Jawahar, I. M., Stone, T. H., & Kisamore, J. L.	2007	224	120 beyaz yakalı çalışan	Amerika	Rol Çatışması	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (Örgütsel Destek) / Politik Davranabilme Becerisi	Maslach Tükenmişlik Envanteri / Eisenberger Algılan Örgütsel Destek Ölçeği /	Korelasyon / Tanımlayıcı / ANOVA	Algılanan Örgütsel Destek - Tükenmişlik (-) / Rol çatışması ile		-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions.									Rizzo, House ve Lirtzman - Rol Çatışması ölçeği / Ferris Politik Beceriklilik Ölçeği		tükenmişlik arasında azaltıcı aracı rolü		
18.	The relationship between different work-related sources of social support and burnout among	Sundin, L., Hochwälder, J., Bildt, C., & Lisspers, J.	2007	161	1561 asistan hemşire	İsveç	Sosyal Destek (Destekleyici çalışma atmosferi, Yönetici desteği, İş arkadaşı ve Hizmet verilen kişi desteği)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Demografik değişkenler, İş talepleri ve İş yükü	Maslach Tükenmişlik Envanteri	Regresyon / Korelasyon	İş arkadaş/Hasta desteği ve Yönetici desteği - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-), Kişisel başarı (+)		-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	registred and assistant nurses in Sweden: a questionnaire survey													
19.	Burnout, social support, and coping at work among social workers, psychologists, and nurses: The role of challenge	Ben-Zur, H., & Michael, K.	2007	150	249 psikolog, yardım çalışanı, hemşire	İsrail	Stresle Baş Etme Yöntemi (Problem odaklı - Duygu odaklı)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (Aile, Arkadaşlar, İş arkadaşları ve Önemli diğer kişiler)	Carver, Scheier, Weintraub Başa Çıkma Tutumlarını Değerlendirme Ölçeği / Zimet Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği / Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeğinin Iverson, Olekalns ve Erwin	Korelasyon / Regresyon	Sosyal Destek - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı (+)	-	-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	ngelendirme/controllappraisals									tarafından kısaltılmış hali				
20.	The role of social support in burnout among Dutch medical residents	Prins, J. T., Hoekstra-Weebers, J. E. H. M., Gazendam-Donofrio, S. M., Van De Wiel, H. B. M., Sprangers, E., Jaspers, F. C. A., & Van der Heijden, F. M. M. A.	2007	85	158 tıp öğrencisi	Hollanda	Sosyal Destek (Duygusal, Değerlendirici ve Bilgisel)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	The Utrecht Tükenmişlik Ölçeği	Tanımlayıcı / Korelasyon	Yöneticilerden gelen duygusal destek - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-)		-
21.	Burnout in dispositional context: the role of personality traits,	Hudek-Knežević, J., Krapčić, N., & Kardum, I.	2007	44	214 hemşire	Hırvatistan	Sosyal Destek (Aile, Arkadaş, Önemli diğer kişiler) / Beş Büyük Faktör	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (Arkadaşlar, Aile, Önemli diğer kişiler)	Vaux - Sosyal Destek Değerlendirme Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Benet-Martinez &	Korelasyon / Regresyon	İş Arkadaşlarından Gelen Destek - Duygusal Tükenme ve		Kişilik testi / Sosyal desteğin düzenli toplantılar, çatışm

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	social support and coping styles.						Kuramı / Stresle Baş Etme Yöntemi (Problem odaklı, Duygusal odaklı ve Kaçınma)			John - Beş Büyük Faktör Ölçeği / Carver - Problemlerle Baş Etme Yönelimi Ölçeği		Kişisel Başarı (-)		a yönetimi eğitimleri ve benzeri etkinliklerle artırılması
22.	Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support.	Kim, H., & Stoner, M.	2008	304	346 sosyal yardım çalışanı	Amerika	Rol stresi ve Rol belirsizliği	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek (Yönetici ve iş arkadaşlarından gelen duygusal, bilgisel ve araçsal destek)	House ve Well Sosyal Destek Ölçeği / Maslach Tükenmişlik Ölçeği – Hizmet Sektörü Anketi	Korelasyon	Sosyal Destek ve İşte Özerklik - Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik arasında anlamlı olarak azaltıcı aracı rolü		Sosyal desteğin olduğu iş ortamı sağlanması

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

23.	Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables	Yildirim, I.	2008	80	214 psikolojik danışmanı	Türkiye	Sosyal Destek (Yönetici, İş arkadaşı, Arkadaş ve Aileden)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Haddad - Sosyal Destek Kaynakları Ölçeği	ANOVA	Yönetici desteği - Tükenmişlik (-) / İş arkadaşlarından gelen sosyal destek - Tükenmişlik (-) / Aile desteği - Duygusal tükenme ve Kişisel Başarıda Düşme (-)	Çalışma Deneyimi - Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı(+)	-
24.	Social support and coping as mediators or moderators of the impact	Devereux, J. M., Hastings, R. P., Noone, S. J., Firth, A., & Totsika, V.	2009	125	96 sağlık çalışanı	İngiltere	İş Yeri Stresleri (İş yükü, Eğitim eksikliği vb.)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek / Stresle Baş Etme Yöntemleri	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Harris ve Rose - Personel Desteği ve Tatmini Ölçeği / Hatton ve Rivers -	Regresyon	Sosyal Destek - Kişisel Başarı (+)		-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	of work stressors on burnout in intellectual disability support staff.									Personel Stres Ölçeği // Hatton ve Emerson - Stresle Baş Etme Yöntemleri Ölçeği /				
25.	Social support, burnout syndrome and occupational exhaustion among Mexican traffic police agents.	Beltrán, C. A., Moreno, M. P., Estrada, J. G. S., López, T. M. T., & Rodríguez, M. G. A.	2009	22	875 trafik polisi	Meksika	Sosyal Destek	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişlik Ölçeği / Diaz Veiga'nın Sosyal Kaynak Ölçeği	Tanımlayıcı / Korelasyon	İş yerinden gelen sosyal destek - Tükenmişlik (-)		-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

26.	Type D personality, stress, and symptoms of burnout: The influence of avoidance coping and social support.	Polman, R., Borkoles, E., & Nicholls, A. R.	2010	113	334 lisans öğrencisi	İngiltere	D Tipi Kişilik	Tükenmişlik Sendromu (Tükenme ve Duyarsızlaşma)	Sosyal Destek (arkadaşlar, aile, önemli diğer kişiler) / Stresle Baş Etme Yöntemleri (Soru odaklı - Kaçma odaklı) / Algılanan Stres	Zmet - Algılanan Sosyal Destek Ölçeği / Demerouti & Nachreiner - Oldenburg Tükenmişlik Ölçeği / Denollet - The DS14 ölçeği / Finset, Steine, Haugli ve Laerum - Sorun Odaklı/Kaçma Odaklı Baş Etme Ölçeği / Cohe - Algılanan Stres Ölçeği	Tanımlayıcı / Normallik / Korelasyon / ANOVA	Sosyal destek-Tükenmişlik (-)		-
27.	Exploring the relationship between social	Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L.	2010	56	200 ısa evi çalışanı	Amerika	Sosyal Destek (Yönetici, İş arkadaşı, Amir ve	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve	-	Ölçek ismi belirtilmemiştir.	Tanımlayıcı / Korelasyon / Regresyon	Sosyal destek - Tükenmişlik (-) / Yönetici ve Amir Desteği -	Yaş - Duyarsızlaşma(-)	-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	support and job burnout among correctional staff.						Aile/Arkadaş)	Kişisel Başarı)				Duygusal Tükenmişlik(-) / İş arkadaş ve Amir desteği - Duyarsızlaşma (-) / İş Arkadaş Desteği - Kişisel Başarıda Düşme (-)		
28.	Job stress and burnout among lecturers: Personality and social support as moderators.	Salami, S. O.	2011	58	340 öğretim görevlisi	Uganda	İş yeri stresleri (İş yükü, kişiler arası problemler, zaman baskısı, iş koşulları, liderlik problemleri, yetersiz kaynaklar ve kişisel problemler)	Tükenmişlik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)	Sosyal Destek ve Kişilik	Maslach Tükenmişlik Ölçeği - Hizmet Versiyonu / Cutrona ve Russel - Sosyal Karşılık Ölçeği /Costa ve Mcrae - Beş Büyük Faktör Kişilik Ölçeği /	Çoklu regresyon / Korelasyon	Sosyal Destek - Tükenmişlik (-) / Kişilik ve Sosyal desteğin tükenmişlikle iş stresleri arasında azaltıcı aracılık ilişkisi kişisel		Tutum ve davranış değişikliği eğitimleri / Problem çözme yeteneğini geliştiren uygulama

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

										Salami - Mesleki Stres Ölçeği		başarı alt boyutu ile anlamli.		malar / Sosyal çevre
29.	Team mate social suppor t, burnou t, and self- determ ined motiva tion in collegi ate athlete s.	DeFreese, J. D., & Smith, A. L.	2013	65	232 atlet	Ame rika	Sosyal Destek (Takım arkadaşı)	Tükenmişl ik Sendromu (Duygusal ve Fiziksel Tükenmişl ik, Kişisel Başarı Hissinin Azalması ve Spora Verilen Değerin Düşmesi) /İçsel Motivasyo n	-	Barrera ve Sandler - Sosyal Destek Davranışı Ölçeği / Raedeke ve Smith - Atlet Tükenmişli k Ölçeği / Pelletier - Spor Motivasyon u Ölçeği	Tanıml ayıcı / Regres yon	İlişki bulunam amıştır.		-
30.	The relatio nship betwee n social suppor t and burnou t among ICU	Li, L., Ruan, H., & Yuan, W. J.	2015	20	356 hemşire	Çin	Sosyal Destek (Duygusal, Bilgisel, Değerlend irici)	Tükenmişl ik Sendromu (Duygusal Tükenme, Duyarsızla şma ve Kişisel Başarı)	-	Maslach Tükenmişli k Envanteri / Xiao Shui Yuan - Sosyal Destek Değerlendir me Ölçeği	Çoklu regresy on / Korelas yon	İş arkadaşla rından ve yöneticil erden gelen üç tür sosyal destek - Duygusa l Tükenme	Yaş - Duyarsızlaş ma (-)	-

Ek 3 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri Özet Tablosu

	nurses in Shang hai: A cross- section al study.											(-) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Kişisel Başarı (+) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Duyarsız laşma (-)		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

	Sonuçlar	Sosyal Destek (Genel)	İş Arkadaşı	Yönetici/ Amir	Aile/Arkadaş	Duygusal	Bilgisel	Değerlendirici	Araçsal	Pozitif	Negatif	İşle Alakası Olmayan	Empati
1.	İş ve Özel Hayattan Gelen Sosyal Destek - Tükenmişlik (-) / Sosyal Destek - Stres (-)		İş ve Özel Hayattan Gelen Sosyal Destek - Tükenmişlik (-)	İş ve Özel Hayattan Gelen Sosyal Destek - Tükenmişlik (-)	İş ve Özel Hayattan Gelen Sosyal Destek - Tükenmişlik (-)								
2.	Sosyal Destek - Kişisel Başarı (+) / Aile ve Yönetici Desteği-Tükenmişlik (-)	Sosyal Destek - Kişisel Başarı (+)		Aile ve Yönetici Desteği-Tükenmişlik (-)	Aile ve Yönetici Desteği-Tükenmişlik (-)								
3.	Sosyal destek aracılık rolü yöneticiden gelen sosyal destek boyutuyla			Yöneticiden gelen sosyal destek hem direk hem aracı rolü - Duygusal									

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

	- Tükenmiş lik (-) / Yöneticiden gelen sosyal destek hem direk hem aracı rolü - Duygusal Tükenme (-)			Tükenme (-)									
4.	Yöneticilerinden gelen değerlerinin takdir edilmesi ve güvenilir birlikler sosyal desteği - Tükenmiş lik (-) / Güvenilir Birlikler - Duyarsızlaşma(-)			Yöneticilerinden gelen değerlerinin takdir edilmesi ve güvenilir birlikler sosyal desteği - Tükenmişlik (-)									

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

5.	İş arkadaşlarından gelen sosyal destek - Tükenmişlik (-)		İş arkadaşlarından gelen sosyal destek - Tükenmişlik (-)										
6.	Yönetici ve İş Arkadaşlarından gelen Bilgisel ve Araçsal Destek - Tükenmişlik (-)		Yönetici ve İş Arkadaşlarından gelen Bilgisel ve Araçsal Destek - Tükenmişlik (-)	Yönetici ve İş Arkadaşlarından gelen Bilgisel ve Araçsal Destek - Tükenmişlik (-)			Yönetici ve İş Arkadaşlarından gelen Bilgisel ve Araçsal Destek - Tükenmişlik (-)		Yönetici ve İş Arkadaşlarından gelen Bilgisel ve Araçsal Destek - Tükenmişlik (-)				
7.	İş Arkadaşları ve Yöneticilerden Gelen Sosyal Destek - Tükenmişlik (-)		İş Arkadaşları ve Yöneticilerden Gelen Sosyal Destek - Tükenmişlik (-)	İş Arkadaşları ve Yöneticilerden Gelen Sosyal Destek - Tükenmişlik (-)									
8.	İş arkadaşlarından gelen üç		İş arkadaşlarından gelen üç destek										

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

	destek türü - Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Azalma (-)		türü - Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Azalma (-)										
9.	Pozitif Duygusal Destek - Tükenmişlik (-) / Empati Desteği - Kişisel Başarı (+) / Negatif Sosyal Destek - Tükenmişlik (+)									Pozitif Duygusal Destek - Tükenmişlik (-)	Negatif Sosyal Destek - Tükenmişlik (+)		Empati Desteği - Kişisel Başarı (+)
10.	Duygusal Sosyal Destek - Öz Yeterlilik Algısı (+) / Öz Yeterlilik - Tükenmişlik (-)	Sosyal Destek – Tükenmişlik (-)											

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

11.	Arkadaş sosyal desteği - Duyarsızlaşma (-), Kişisel başarı (+)				Arkadaş sosyal desteği - Duyarsızlaşma (-), Kişisel başarı (+)								
12.	Çatışmalar, destekten daha etkili. Sosyal destek - Tükenmişlik (İlişki yok)												
13.	İş Arkadaş Sosyal Desteği - Duygusal Tükenme (-)		İş Arkadaş Sosyal Desteği - Duygusal Tükenme (-)										
14.	Sosyal Destek – Tükenmişlik(-)	Sosyal Destek – Tükenmişlik(-)											
15.	Pozitif ve Empati Desteği - Tükenmişlik (-) /									Pozitif ve Empati Desteği -	Negatif Destek - Tüken		Pozitif ve Empati Desteği -

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

	Negatif Destek - Tükenmişlik (+) / İşle İlgili Olmayan İletişim - Tükenmişlik (İlişki yok)									Tükenmişlik (-)	mişlik (+)		Tükenmişlik (-)
16.	Sosyal Destek - Kişisel başarı(+)	Sosyal Destek - Kişisel başarı(+)											
17.	Algılanan Örgütsel Destek - Tükenmişlik (-) / Rol çatışması ile tükenmişlik arasında azaltıcı aracı rolü	Algılanan Örgütsel Destek - Tükenmişlik (-)											
18.	İş arkadaş/Hasta desteği ve Yönetici		İş arkadaş/Hasta desteği ve Yönetici	İş arkadaş/Hasta desteği ve Yönetici									

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

	desteği - Duygusal Tükenme ve Duyarsızla şma (-), Kişisel başarı (+)		desteği - Duygusal Tükenme ve Duyarsızla şma (), Kişisel başarı (+)	desteği - Duygusal Tükenme ve Duyarsızla şma (), Kişisel başarı (+)									
19.	Sosyal Destek - Duygusal Tükenme ve Duyarsızla şma (-), Kişisel Başarı (+)	Sosyal Destek - Duygusal Tükenme ve Duyarsızla şma (-), Kişisel Başarı (+)											
20.	Yöneticil erden gelen duygusal destek - Duygusal Tükenme ve Duyarsızla şma (-)			Yöneticile rden gelen duygusal destek - Duygusal Tükenme ve Duyarsızla şma (-)									
21.	İş Arkadaşl arından Gelen Destek - Duygusal		İş Arkadaşlar ından Gelen Destek - Duygusal										

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

	Tükenme ve Kişisel Başarı (-)		Tükenme ve Kişisel Başarı (-)										
22.	Sosyal Destek ve İşte Özerklik - Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik arasında anlamlı olarak azaltıcı aracı rolü	Sosyal Destek – Tükenmişlik(-)											
23.	Yönetici desteği - Tükenmişlik (-) / İş arkadaşlarından gelen sosyal destek - Tükenmişlik (-) / Aile desteği - Duygusal		İş arkadaşlarından gelen sosyal destek - Tükenmişlik (-)	Yönetici desteği - Tükenmişlik (-)	Aile desteği - Duygusal tükenme ve Kişisel Başarıda Düşme (-)								

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

	tükenme ve Kişisel Başarıda Düşme (-)												
24.	Sosyal Destek - Kişisel Başarı (+)	Sosyal Destek - Kişisel Başarı (+)											
25.	İş yerinden gelen sosyal destek - Tükenmiş lik (-)		İş yerinden gelen sosyal destek - Tükenmişl ik (-)	İş yerinden gelen sosyal destek - Tükenmişl ik (-)									
26.	Sosyal Destek – Tükenmiş lik (-)	Sosyal Destek – Tükenmişl ik(-)											
27.	Sosyal destek - Tükenmiş lik (-) / Yöneici ve Amir Desteği - Duygusal Tükenmiş lik(-) / İş arkadaş	Sosyal destek - Tükenmişl ik (-)	İş Arkadaş Desteği - Kişisel Başarıda Düşme (-)	Yöneici ve Amir Desteği - Duygusal Tükenmişl ik(-)									

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

	ve Amir desteği - Duyarsızlaşma (-) / İş Arkadaş Desteği - Kişisel Başarıda Düşme (-)												
28.	Sosyal Destek - Tükenmişlik (-) / Kişilik ve Sosyal desteğin tükenmişlikle iş stresleri arasında azaltıcı aracılık ilişkisi kişisel başarı alt boyutu ile anlamlı.	Sosyal Destek - Tükenmişlik (-)											
29.	İlişki bulunamamıştır.												

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

30.	İş arkadaşlarından ve yöneticilerden gelen üç tür sosyal destek - Duygusal Tükenme (-) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Kişisel Başarı (+) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Duyarsızlaşma (-)		İş arkadaşlarından ve yöneticilerden gelen üç tür sosyal destek - Duygusal Tükenme (-) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Kişisel Başarı (+) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Duyarsızlaşma (-)	İş arkadaşlarından ve yöneticilerden gelen üç tür sosyal destek - Duygusal Tükenme (-) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Kişisel Başarı (+) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Duyarsızlaşma (-)		İş arkadaşlarından ve yöneticilerden gelen üç tür sosyal destek - Duygusal Tükenme (-) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Kişisel Başarı (+) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Duyarsızlaşma (-)	İş arkadaşlarından ve yöneticilerden gelen üç tür sosyal destek - Duygusal Tükenme (-) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Kişisel Başarı (+) / Amirden gelen üç tür sosyal destek - Duyarsızlaşma (-)						
-----	---	--	---	---	--	---	---	--	--	--	--	--	--

Ek 4 : Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal Destek Makaleleri İlişki Tablosu

								sosyal destek - Duyar sızlaş ma (-)					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ek 5 : Tükenmişlik Sendromu İle Kişilik ve Sosyal Destek Üzerine İncelenmiş Makalelerden Ortaya Çıkan Demografik Değişkenler İlişki Tablosu

	Tükenmişlik Sendromu – Kişilik Makaleleri Demografik Değişken Sonuçları	Tükenmişlik Sendromu – Sosyal Destek Makaleleri Demografik Değişken Sonuçları	Yaş	Çalışma Süresi (İş Statüsü)	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim seviyesi	Devlet / Özel sektör
	Yaş ve Çalışma deneyimi - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-)	Kadın - Aileden ve özel hayatlarından gelen sosyal destek (+) / Erkek - İş ortamından gelen sosyal destek (+)	Yaş ve Çalışma deneyimi - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-)	Yaş ve Çalışma deneyimi - Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma (-)	Kadın - Aileden ve özel hayatlarından gelen sosyal destek (+) / Erkek - İş ortamından gelen sosyal destek (+)			
	-	Kadın - Aile desteği etkisi (+)			Kadın - Aile desteği etkisi (+)			
	-	Yaş - Tükenmişlik (-)	Yaş - Tükenmişlik (-)					
	Çalışma süresi - Duygusal Tükenme (+), Kişisel Başarı (+) / Evli Kadın - Duygusal Tükenme erkeklerle göre daha az			Çalışma süresi - Duygusal Tükenme (+), Kişisel Başarı (+)		Evli Kadın - Duygusal Tükenme erkeklerle göre daha az		
	Kadın - Duygusal Tükenme (+) / Erkek - Duyarsızlaşma (-) / Yaş - Duygusal Tükenme (-)		Yaş - Duygusal Tükenme (-)		Kadın - Duygusal Tükenme (+) / Erkek - Duyarsızlaşma (-)			

Ek 5 : Tükenmişlik Sendromu İle Kişilik ve Sosyal Destek Üzerine İncelenmiş Makalelerden Ortaya Çıkan Demografik Değişkenler İlişki Tablosu

	Yaş - Tükenmişlik (-) / İş statüsü - Tükenmişlik (+)		Yaş - Tükenmişlik (-)	İş statüsü - Tükenmişlik (+)				
	Yaş - Duyarsızlaşma (-)	-	Yaş - Duyarsızlaşma (-)					
	Kadın, bekar ve eğitim seviyesi - Duygusal Tükenme (+) / Erkek, genç ve eğitim düşüklüğü - Duyarsızlaşma (+)				Kadın, bekar ve eğitim seviyesi - Duygusal Tükenme (+)	Kadın, bekar ve eğitim seviyesi - Duygusal Tükenme (+)	Kadın, bekar ve eğitim seviyesi - Duygusal Tükenme (+)	
	Kadın - Kişisel Başarıda Düşme (+)				Kadın - Kişisel Başarıda Düşme (+)			
	-	Çalışma Deneyimi – Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı(+)		Çalışma Deneyimi - Duyarsızlaşma (-), Kişisel Başarı(+)				
	-	Yaş - Duyarsızlaşma(-)	Yaş – Duyarsızlaşma (-)					
	Devlette çalışma - tükenmişlik (+)	Yaş - Duyarsızlaşma (-)	Yaş - Duyarsızlaşma (-)					Devlette çalışma - tükenmişlik (+)