



A Case Study on Burnout Syndrome: The Intern Example

Arş. Gör. Dr. Cem Güney Özveren*

ARTICLE INFO

Article history: 01.05.2021
Received 05.05.2021
Received in revised form
Accepted 06.06:2021

Key Words: Burnout Syndrome,
Stress Management, Interns,
Depression

ORCID: 0000-0001-9435-6662

Type of Article: Research Article

ABSTRACT (EXTENDED)

Objectives: The aim of this study is to examine the burnout syndrome process experienced by an individual who is doing internship at the very beginning of his career by including his family in the research. The subject of the case is a 23-year-old, 4th year Business Administration student at a state university in Turkey. Although there are many of studies about burnout in the related literature, the number of qualitative studies examining the burnout process, family and environment of the individual is extremely low. Another purpose is to show how the burnout that an employee at the beginning of his career will experience during his internship period affects his career negatively and to increase their awareness.

Methods: The research was conducted using a holistic single case design from the case study design, one of the qualitative research designs. The aim here is to examine one or more cases in depth. Here, too, a single case was used to examine the burnout situation in detail. The sample of the study consists of a 23-year-old individual experiencing burnout, his mother and his uncle. Interviews were made with the person and his family, which were the subject of the research, many times, and this audio recording was then turned into a transcript and the created document was subjected to content analysis.

Results: According to the result of the content analysis, it was clear that the individual experienced emotional exhaustion as a result of not being able to find social support at the workplace, this emotional exhaustion brought about depersonalization and the expectation of personal success decreased significantly. In terms of the study, it is understood that social support is important in preventing burnout. In addition, the principled order in Maslach's model is valid for the case study while comparing with Golembiewski's model.

Originality: In the related literature, it is seen that most of the studies about burnout have been conducted quantitative research designs. In this study, the stages of burnout were examined in depth through a case study, and it was understood that the negative experiences that the young people, who are our future, may experience at the beginning of their careers and how the burnout syndrome that they will experience as a result can harm their career. In addition, in this study, the family also participated in the research, as making a positive contribution to the originality of the study.

* İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Örgütsel Davranış Anabilim Dalı. Cite As/ Alıntı: Akduman, G. (2021). Tükenmişlik Sendromuna Yönelik Bir Örnek Olay İncelemesi: Stajyer Örneği, *Journal of Behavior at Work (JB@W)*, 6(1), 29-39. DOI: <https://doi.org/10.25203/idd.950371>.

Tükenmişlik Sendromu Yaşayan Stajyerlere Yönelik Bir Örnek Olay İncelemesi

Yazar Adları (10 punto, Küçük/Büyük Harf, Kalın, calibri), Kurum Adları (10 punto, Küçük/Büyük Harf, Kalın, calibri)

MAKALE BİLGİSİ

Makale Tarihiçesi:
Başvuru 01.05.2021
Revizyon 20.05.2021
Kabul 06.06:2021

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik
Sendromu, Stres Yönetimi,
Stajyerler, Depresyon

ORCID: 0000-0001-9435-6662
Makale Türü: Araştırma Makalesi

ÖZ

Amaç: Bu çalışmanın amacı kariyerinin henüz başında staj yapan bir bireyin yaşadığı tükenmişlik sendromunu ailesini de araştırmaya katarak derinlemesine incelemek ve çözüm sunmaktır.

Tasarım/Yöntem: Araştırma nitel araştırma desenlerinden örnek olay deseninden bütüncül tek durum deseni kullanılarak yapılmıştır. Burada da tükenmişlik durumunu detaylı bir şekilde incelemek için tek bir vakadan hareket edilmiştir. Araştırmanın örneklemini tükenmişlik yaşayan 23 yaşındaki birey, annesi ve dayısından oluşmaktadır. Araştırmaya konu olan kişi ve ailesi ile birçok kez mülakatlar yapılmış, sesli kayıt alınarak bu sesli kayıt daha sonra bir transkript haline getirilmiş ve oluşturulan belge içerik analizine tabi tutulmuştur.

Sonuçlar: Yapılan içerik analizleri sonucunda bireyin çalıştığı iş yerinde sosyal destek bulamaması sonucu duygusal tükenme yaşadığı, bu duygusal tükenmenin de duyarsızlaşmayı getirdiği ve kişisel başarı beklentisinin de önemli ölçüde düştüğü anlaşılmıştır. Sosyal desteğin tükenmişliği engelleme noktasında önemli olduğu örnek vaka özelinde anlaşılmıştır. Ayrıca örnek olay özelinde Maslach'ın modelinde yer alan ilkesel sıralamanın geçerli olduğu anlaşılmıştır.

Özgün Değer: Alan yazında tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmaların çok büyük bir kısmının nicel araştırma deseni olduğu görülmektedir. Bu çalışmada örnek bir vaka üzerinden giderek tükenmişlik evreleri derinlemesine incelenmiş, geleceğimiz olan gençlerin kariyerlerinin henüz başında yaşayabilecekleri olumsuz deneyimler ve sonucunda deneyimleyecekleri tükenmişlik sendromunun kariyerine ne denli büyük zarar verebileceği anlaşılmıştır.

1. GİRİŞ

Tükenmişlik konusu psikoloji başta olmak üzere birçok alanda çalışılan bir konudur. Özellikle tükenmişliğin öncülleri ve sonuçları son dönemlerde işletme alanında oldukça rağbet görmeye başlamıştır. Bu eğilim acaba iş hayatında tükenen birey sayısı daha mı fazladır gibi bir soruyu akıllara getirebilir. İş ilanlarında aranan nitelikler kısmının genellikle son kısımlarında bulunan "esnek çalışma saatlerine uygun olmalı" gerekliliği acaba tükenmişliği ne derece etkilemektedir? Şüphesiz ki bunların hepsi önemli soru işaretleridir. Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında genellikle fazla mesai, gereğinden fazla yorgunluk, sosyal hayata vakit ayıramama gibi birtakım faktörlerin çalışanın tükenmişliğine olan etkisi araştırılmıştır. Ancak tükenmişliğin önemli öncül ve sonuçlarından birisi de öz-güvendir. Nitekim Rosse ve ark. (2016) tarafından yapılan araştırmaya göre öz-güven tükenmişliğin önceli olarak değerlendirilebilecek bir faktördür. Öyle ki, öz-güven seviyesi yeterli derecede yüksek olan bireyler tükenmişlik sendromunu tecrübe etmeye daha az yatkınlardır denebilir.

Tükenmişlik sendromu alan yazında zaman zaman depresyon ile karıştırılmaktadır. Gerek etiolojisi, gerek ise dönemsel benzemeleri açısından bu karışıklık nispeten olağan görülebilmektedir. Bununla birlikte kuşkusuz ki depresyonun sonuçları (özellikle majör depresyon için) tükenmişlik sendromuna göre çok daha ağırdır. Ancak özellikle son dönemlerde çeşitli firmaların ve bizzat çalışanların bildirdikleri tükenmişlik sendromu ile ilgili vakalar ile daha sık karşılaşılmaktadır. Çalışanların bu sendromu yaşamaları kuşkusuz hem kendileri, hem de kurumlar açısından oldukça olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu çalışmada bir stajyerin özel bir güvenlik firmasında yaşadığı tükenmişlik sendromu derinlemesine incelenmiştir.

Stajyerler çalışma hayatının henüz başındadır ve kariyerlerine yön vermek noktasında bu staj dönemleri oldukça elzemdir. Şüphesiz ki bu dönemlerde yaşayacakları olası bir travma ve/veya benlik algısının yara alması kariyerlerini çok olumsuz etkileyebilir. Bu çalışma özelinde vakaya konu olan kişinin yaşadıkları, öncül ve sonuçlar bilhassa dikkate alınarak kuramsal çerçeve içerisinde incelenmiş ve bir sonuca ulaşılmaya çalışılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenburg tarafından ortaya atılmıştır ve mesleği gereği insanlarla birebir ilişki içerisinde çalışması gereken kişilerin sahip oldukları bir tür stres olarak tanımlanmıştır. Buradan da anlaşıldığı üzere tükenmişlik olgusu daha çok iş hayatında karşımıza çıkan bir kavramdır. Özellikle insanların sorunları, şikayetleri ve hatta duygusal sorunları ile uğraşan çalışanlar için çözüm bulmak her zaman kolay olmaz. Bu gibi yaşantılar sonucu kişinin yaşadığı stres kendisini duygusal olarak tüketebilir ve tükenmişliğe doğru sürükleyebilir. Tükenmişlik bireyin duygusal olarak tükendiği, kendisine ve çevresine karşı duyarsızlaştığı ve kişisel başarı inancının azaldığı psikolojik bir sendromdur (Maslach ve ark., 1986). Konuyu konsept olarak alan yazına ilk kazandıran ise Maslach'dır. Maslach'a göre kavram bir çatı olarak altında üç kategoriye barındırır (Maslach ve Jackson, 1981):

- Duygusal Tükenme
- Depersonalizasyon (Duyarsızlaşma)
- Kişisel Başarı Eksikliği

Yukarıdaki bilgiler ışığında toparlanacak olursa; Maslach'a göre tükenmişlik icra ettiği işinden mütevellit karşılaştığı yoğun duygusal talepler neticesinde kişinin fiziksel olarak kendisini bitkin hissetmesi, uzun süreler yorgun olması, umutsuz ve çaresiz hissetmesi ve bunun neticesinde yaptığı işe, diğer insanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar beslemesidir. Bu süreç tükenmişlik olarak adlandırılır (Maslach ve Jackson, 1981).

Bu noktada duygusal tükenme bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarının azalması durumunu ifade etmektedir. Duyarsızlaşma (depersonalizasyon) ise kişinin diğerlerine karşı olumsuz davranışlar sergilemesi, diğer kişilere karşı duygu ve düşüncelerinin olumsuz olması ya da başkalarına tepkide bulunmama durumudur. Kişi duyarsızlaşma evresindeyse işi ile ilgili noktalarda sınıstimal etme potansiyeli taşımaktadır. İşini zamanında yapmama, de organize davranışlar, işe gelmeme bu davranışlara örnek olabilir (Cordes ve Dougherty, 1993). Aslında bu evrenin başında kişi işinde daha fazla çabalayarak duygusal olarak yaşadığı sorunu yenmeye çalışmaktadır ancak bir süre sonra tam tersi davranışlar gösterebilir (Hamann ve Gordon, 2000). Duygusal olarak tükenmiş olan kişi kendisinin ve çalıştığı organizasyonda ortaya çıkan sorunları çözmekte kendisini yetersiz görür (Schutte ve diğerleri, 2000). Bu tutumun bireyin öz-yeterlilik seviyesinin azaldığı anlamına geldiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Dahası kişinin bu noktada öz-saygısı azalırsa depresyon durumunun ortaya çıkması muhtemeldir (Hamann ve Gordon, 2000).

Maslach'a göre tükenmişliği etkileyen unsurların başında aşırı iş yükü gelmektedir. Ayrıca örgütsel adalet, değerlerde anlaşmazlıklar ve kontrol düzeyi ile ilgili sorunlar gelmektedir (Cullen, Silverstein ve Foley, 2008). Bireye ait birtakım psikolojik özellikler son zamanlarda alan yazında tükenmişlikle daha fazla ilişkilendirilmektedir (Piko, 2006). Gerits ve ark. (2005) tarafından yapılan çalışmada duygusal zekası yüksek olan sağlık çalışanlarının tükenmişlik sendromunu daha az yaşantıladıklarını ve işten ayrılma oranlarının daha az olduğunu ortaya koymaktadır.

Bireyin yaşadığı tükenmişliğin kendisine, organizasyondaki diğer kişiler ve müşterilere ve dolayısıyla çalıştığı kurumun kendisine önemli ölçüde zarar verebilmektedir. Tükenen bireylerin işe gelmemesi, yeterince performans ortaya koyamaması müşteri şikayetleri ve diğer sonuçları doğuracaktır (Vahey ve diğ., 2004). Ayrıca alan yazında yapılan araştırmalar bireysel olarak da tükenmişliğin ciddi sonuçları olduğunu göstermektedir. Uyku bozuklukları ve baş ağrıları başlıca fiziksel rahatsızlıklardandır ki bunun sonucunda alkol ve uyuşturucu kullanımı da yine bulgular arasındadır ((Maslach ve Jackson,1981). Psikosomatik rahatsızlıklar, iş doyumunun azalması, sosyal izolasyon, konsantrasyon kaybı ve libido azalması da başlıca psikolojik rahatsızlıklardan bazılarıdır (Taycan ve ark., 2006; Çam, 1991; Dignam, Barrera ve West, 1986).

Alan yazında tükenmişlik ile ilgili farklı tanımlamaların da yapıldığı görülmektedir. Öyle ki bu tanımlamalar kavramın incelenmesine yönelik perspektifleri de önemli ölçüde etkileyebilir, bundan mütevellit konuyu ele alma biçiminde yeni bir perspektif sunabilir. Yukarıda yapılan tanımlamalar ve alan yazındaki diğer tarifler göz önüne alındığında tükenmişliğin yönetilememiş stres sonucu oluştuğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Stres ile ilgili literatürde birçok tanımlama yapılmıştır. Ancak konu özelinde belki de tarifi en iyi karşılayan ve tükenmişlik ile olan bağlantıyı en iyi açıklayan Selye (1959)'nin Genel Uyum Sendromu'dur. Genel Uyum Sendromu'na göre vücut strese karşı bir tepki verir. Bu tepki verme sürecinde birey üç ayrı evreden geçer (Selye, 1973; Morris, 2002):

- Alarm Evresi
- Direnme Evresi
- Tükenme Evresi

Alarm evresinde bireyin stresöre verdiği ilk tepki gözlenmektedir. Bu evrede psikolojik ve fizyolojik olarak birey birtakım tepkiler verir. Kişi stresöre karşı daha duyarlı olur, fiziksel olarak daha uyarılmış olur, kalbi daha hızlı çarpar, kan basıncı yükselir. Bu tepkiler stresör ile mücadele etme noktasında etkili olmaz ise direnç evresine geçilir. Direnme evresinde ayrıca fiziksel zorlanmalar da söz konusudur. Eğer bu evrede de stres ile mücadele edilemez ise stresin etkisi daha uzun süre hissedilir ve sonunda kişinin fiziksel ve psikolojik olarak iyi oluş hali oldukça azalır. Direnme evresinde uyum sağlamaya çalışma söz konusudur. Tükenme evresinde ise uyum yeniden kaybedilir. Kişi psikolojik olarak kendisini oldukça kötü hisseder (Selye, 1973; Morris, 2002).

Alan yazında tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalarda çoğunlukla Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilen ölçeğin kullanıldığı görülmektedir. Ölçekte toplam 22 soru yer almakta olup bu soruların 5'i kişisel başarı, 9'u duygusal tükenmişliği ve 7'si de duyarsızlaşmayı ölçmektedir.

Tükenmişlik konusu ile ilgili yapılan çalışmalar ve alan yazın incelendiğinde temelde iki modeli olduğunu söylemek mümkündür (Lewin ve Sager,2007):

- Maslach Modeli
- Golembiewski Modeli

Maslach modeline göre tükenmişlik önce duygusal olarak tükenme ile başlar, sonra bir savunma mekanizması olarak duyarsızlaşma gelir ve birey işe karşı duyarsızlaştığında da kendisini başarısız olarak görür. Golembiewski perspektifine göre ise önce duyarsızlaşma başlamaktadır. Sonrasında birey kendisini başarısız görür ve nihayetinde duygusal olarak tükenme başlar. Perspektifler biraz farklı olsalar da modellerin birbirini tamamladıklarını söylemek yanlış olmayacaktır (Sağlam Arı ve Çına Bal,134, 2008: Lewin ve Sager,2007:2; Maslach ve diğ.,2001:405; Ashforth ve Lee,1997:703; Cordes, ve diğ, 1997:687).

Tükenmişliğin sıklığı ve derecesi yaş gruplarına ve kıdeme göre değişkenlik gösterebilmektedir. Alan yazında yapılan araştırmalar gençlerin meslek hayatlarının başında tükenmişliğe daha fazla eğilimli olduklarını ortaya koymuştur (Cordes ve Dougherty, 1993. 633,636; Ergin, 1993: 147; Ergin,1995:42-43; Çimen, 2000:11; Maslach ve diğ.2001:409; Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:137). Ergin'in (1993:147) yaptığı araştırmanın sonuçlarına göre kıdemli çalışanların kişisel başarıda düşme hissini daha fazla yaşamaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:137).

Bu çalışma özelinde bir stajyerin kendisi ve ailesinin derinlemesine incelenmesi amaçlanmıştır. Kang ve ark. (2013) tarafından yapılan çalışmada stajyerlerin tükenmişlik seviyeleri ile yapılan hatalar arasında önemli ve anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Alan yazında yapılan birçok çalışma da bu yargıyı destekler niteliktedir. Stajyerlerin henüz iş hayatına başlamamış ve başlamayı hazır bulunmaları, dolayışında iş hayatlarının daha başında tecrübe edecekleri tükenmişliğin stajyerler için cesareti kırabilecek düzeyde olması genç ve yetenekli bireylerden toplum olarak mahrum kalmamız anlamına gelmektedir. Bundan dolayıdır ki çalışma özelinde önemli ölçüde tükenmişlik seviyesine sahip bir birey ailesi de dahil edilerek derinlemesine incelenmiş, tükenmişliğin öncül ve sonuçlarına dair literatüre katkıda bulunulmaya çalışılmıştır.

3.YÖNTEM

Araştırma nitel araştırma desenlerinden örnek olay deseninden bütüncül tek durum deseni kullanılarak yapılmıştır. Burada amaç bir veya birkaç vakanın derinlemesine incelenmesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Örnek olay incelemesinde araştırmanın geniş örnekleme sahip olmasından ziyade derinlemesine bilgiye ulaşma bakımından nitelikli olması önemli olduğu için genelde anahtar konumdaki bilgi vericiler/çalışma grubu seçilir ve bu şekilde görüşmelere devam edilir (Bogdan ve Biklen, 1998: 61); (Mengi vd. 2021:713). Burada da tükenmişlik durumunu detaylı bir şekilde incelemek için tek bir vakadan hareket edilmiştir. Tellis (1997)' in de ifade ettiği gibi durum çalışmasının temel amacı bir olgu ya da kişiyi ayrıntılı bir şekilde betimlemek ve ortaya koymaktır (Mengi vd., 2021:713). Araştırmanın örnekleme tükenmişlik yaşayan birey, annesi ve dayısından oluşmaktadır. Katılımcıdan alınan bilgiye göre; kendisinin en çok konuştuğu, kendisini en yakın hissettiği ve kendisini en iyi tanıyan kişilerin annesi ve dayısı olduğunu söylemiştir. Dolayısıyla kendisinden izin alınarak annesi ve dayısı ile de görüşülmüştür.

Araştırmanın örnekleme konu olan kişi 23 yaşında, bir üniversitenin işletme bölümü son sınıfında okumaktadır. Tükenmişlik yaşayan stajyer çalışan ilgili işletmede 6 ay staj yapmıştır. Görevi insan kaynakları biriminde cv taramak, kendisine belirtilen adayları aramak, mülakat ve toplantılar için oda hazırlamak ve fotokopi çekmek, yöneticisinin verdiği diğer sekreteryaya işlerini yapmaktır. İş yerinde 7-8 arası stajyer arkadaş edinmiştir ve kendileri ile iş yerindeyken kontakt halindedir. Örnek olay incelemesi bir olguyu kendi kendi gerçek yaşam çerçevesi içinde ele alan, olgu ve içerisinde bulunduğu içerik arasındaki sınırların belirgin olmadığı, birden fazla veri kaynağının mevcut olduğu durumlarda kullanılan, görgül bir araştırma yöntemidir. Sınırları vardır, tek bir yöntem ile incelendiğinde gözden kaçabilecek belirli ayrıntıları derinlemesine incelemeye olanak sağlar. (Yin, 2002; Sığırı, 2018:162). Bu vakada da tek bir kişinin seçilmesi ve ailesi de işin içerisine katılarak derinlemesine inceleme yapılması olayla ilgi yakalanması zor detayların olduğunu ortaya koymaktadır. Nitekim, gerçek görecelidir ve onu söyleyen kişinin zihnindeki yorumdur, dolayısıyla kişiden kişiye değişebilir. Her ne kadar birtakım ölçekler uygulanmış olsa da, bireyin ailesi ve kendisinden alınan bilgiler karşılaştırılmış ve katılımcı ile ilgili en doğru bilgiye ulaşılmıştır. Bireyin o dönemde ailesinden dahi sosyal destek alamaması kişinin tükenmişliği çok çabuk bir şekilde tecrübe etmesine neden olmuştur. Oysa aileden de alınan bilgiler katılımcının dışı dönük, yaratıcı ve sorumluluk sahibi olduğunu, liderlik potansiyelinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur ki bu bilgiler tükenmişliğin öncülleri ile ilgili yapılabilecek yorumları önemli ölçüde etkilemiştir.

Araştırmaya konu olan kişi ve ailesi ile birçok kez mülakatlar yapılmış, sesli kayıt alınarak bu sesli kayıt daha sonra bir transkript haline getirilmiş ve oluşturulan doküman içerik analizine tabi tutulmuştur. Tükenmişlik yaşayan birey daha önce hiç staj yapmamış olup özel bir şirkette gönüllü olarak staja başlamıştır. Araştırma bulguları yazılırken kolaylık olması açısından tükenmişlik yaşayan bireyin kendisi K, annesi A ve dayısı D harfiyle temsil edilecektir. Mülakatçı ise M harfi ile belirtilecektir. İlgili kişilerden gerekli onaylar alınmış olup ses kayıtları da transkripte döküldükten sonra silinmiştir. Kişisel hiçbir bilgi paylaşılmamış olup makale yazımında ve veri toplama sürecinde yayın etiğine uyulmuştur.

4. BULGULAR

Araştırmaya konu olan bulgular iki alt başlık altında verilecektir. Öncelikle Maslach modeli özelinde bireyin tükenmişlik durumu derinlemesine incelenecek sonra da Selye'nin stres modeli özelinde kişinin hangi aşamalardan geçtiği, bu aşamalardaki kilit noktalara değinilerek literatüre vurgu yapmak suretiyle birtakım önerilerde bulunulacaktır. Araştırmanın henüz başında çalışmaya konu olan stajyer birey ile bir ön görüşme yapılmış olup katılımcının iş yerindeki huzursuzluğu ve çökkün ruh hali ile ilgili verdiği yanıtlar neticesinde bireyin tükenmişlik düzeyi ve stres seviyesi araştırılmaya değer görülmüştür. Araştırmanın başında katılımcıya Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen 22 maddelik ölçek uygulanmış ve kişinin tükenmişlik seviyesinin 110 üzerinden (22x5) 97 olduğu anlaşılmıştır. Bireye aynı ölçek 3 ay sonra tekrar uygulanmış ve sonuçlar hemen hemen aynı çıkmıştır. Bu skorların güvenilir olup olmadığını anlamak amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ölçek her uygulandıktan sonra Pines (2005) tarafından geliştirilen, Tümkeya ve ark. (2009) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılarak Türkçe'ye adapte edilen tükenmişlik envanteri de uygulanmıştır. Ölçeğin yedi dereceli seçeneği olup 10 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçek sonuçlarına göre de aday birinci ölçümde 70 üzerinden 61, ikinci test sonucunda ise 65 puan almış olup tükenmişlik seviyesinin önemli ölçüde yüksek olduğu anlaşılmıştır. Tükenmişlik düzeyinde 3 ay içerisinde ufak da olsa bir yükseliş olması manidar bulunmuştur. Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilen, daha sonra Eskin ve ark. (2013) tarafından Türkçe'ye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik analizleri ile adapte edilen 14 maddelik algılanan stres ölçeği de uygulanmış olup stres seviyesi 70 (14x5) üzerinden 63 bulunmuştur. Bu sonuçlar bireyin yaşadığı stres seviyesinin de tükenmişlik düzeyine paralel olarak yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle araştırmanın başındaki şu cümleler dikkat çekiciydi:

K: İş hayatında ilk zamanlarım değildi sonuçta, çoğu zaman part time çalıştığım yerler oldu ancak kendimi bu kadar öz-güvensiz hissettiğim bir zaman dilimi neredeyse hatırlamıyorum. Her şeyden nefret ediyorum artık. İşe ayaklarım sürüne sürüne gidiyorum ve bu acı ne zaman bitecek diye sayıklamaya başladım.

M: Neden katlanmak zorundasınız, ya da o zaman neden buradasınız?

K: E kendi alanımla ilgili hiç iş tecrübem yok ki. Mecburen staj yapmalıyım, zaten bugüne kadar ihmal ettim, o yüzden çok kızıyorum kendime, hata ettim....

Yukarıdaki cümlelerden de anlaşıldığı üzere aday "nefret etmek" "öz-güvensiz hissetmek" bu acı ne zaman bitecek" şeklinde kendisine ve olaylara yüksek seviyede ve olumsuz atıflar yapmaktadır.

4.1. Duygusal Tükenmişliğe Dair Bulgular

M: Konuşmalarınızda özgüvensiz hissettiğinizi ifade ettiniz. Öz-güven size göre ne demek?

K: Bir şeyler yapabileceğine dair inanç bence. Ben başarırım, ben ederim, üstesinden gelirim demek. Başkaları karşısında eğilmemek demek...

M: Staj yaptığınız iş yerine gelene kadar böyle bir durum var mıydı?

K: Aslında hayır, part time çalıştığım bir yer dışında diğerlerinde gayet iyiydim, çünkü her şeyden önce burada yaptığım iş benim gelecekte yapacağım iş olacak. Ama diğer işler benim için zaten gelip geçiciydi.

M: Yani bu işe önem atfetmeniz de bir etken.

K: Tabii ki. Şimdi çok korkuyorum, ya bu işte yapamazsam. Ben gelecekte bu işi yapamıcam ve bu beni çok kaygılandırıyor, işsiz güçsüz kalacağım diye endişeleniyorum.

M: Sonucun bu şekilde olacağı ihtimaline 10 üzerinden kaç verirdiniz?

K: Yani,... 6-7 derim. Yok yok 7 veririm..

Yukarıda görüldüğü üzere katılımcının kendisine dair olumsuz atıflarının yanında geleceğe dair bir umutsuzluk da söz konusu.

M: İş yerindeki diğer arkadaşlar ile nasıldır aranız?

K: Diğer stajyerler ile iyi ancak yöneticim ile hiç iyi değil. Sürekli ona karşı bir şeyleri eksik yapan biri olarak görünmekten yoruldum.

M: Yöneticiniz ile aranız iyi değil, peki size hissettirdiği en temel duygu nedir?

K:.....(Biraz düşündü).. Değersizlik ya, evet, en net olan bu. Bana kendimi çöp gibi hissettiriyor.

M: Mesela ne zamanlar, nasıl?

K: En basiti bana bir iş veriyor, ben yapmaya gidiyorum sonra eksik yapmışsın dur ben yapım bari şunu yap gibi ben sanki beceriksizmişim gibi laflar ediyor..

M: Siz ne düşünüyorsunuz? Yaptığınız hatalarda kendinizi hatalı bulduğunuz oldu mu?

K: Y zaten dikkatsiz biriyim kabul ediyorum, o yüzden aceleyle yapmamaya çalışıyorum. Ama bazen elimi ayağıma dolandırıyor. Hatayı çoğunlukla onda görüyorum ama ben de dikkatsizim işte, ayrıca kendimi daha iyi savunabilmeliyim ama olmuyor.

Katılımcının annesi de kendisinin bu olumsuz durumunu destekler birtakım ifadeler kullanmıştır.

A: Her zaman şenşakrakti, staja girdi gireli eve geldiğinde yüzü hiç gülmüyor. Okulu bıraksam mı anne öğretmenlik falan mı okusam demeye başladı. Çok üzülüyorum, oğlum hani okulunu seviyordun diyorum, ama işte olmuyor diyor. Hep gergin ve kaygılı.

Katılımcının bu ifadelerinden sonra kendisine beş büyük kişilik testi uygulanmış olup, kendisinin özellikle nörotizm, sorumluluk ve dışa dönüklük boyutlarında yüksek skor aldığı tespit edilmiştir. Adayın ifadelerinden de anlaşıldığı üzere; kendisini değersiz görmekte, geleceğe dair olumsuz bir bekleme bulunmakta ve kaygı seviyesi de oldukça fazladır. Nitekim annesi de bu düşünceleri destekler nitelikte birtakım ifadelerde bulunmuştur. Katılımcının duygusal tükenmişliğinin oldukça yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

4.2. Duyarsızlaşmaya Dair Bulgular

Katılımcının iş yerinde yaptığı hatalar ve zaman zaman nezaketsiz davranışlar göstermesi duyarsızlaşmayı da yoğun bir şekilde yaşadığının göstergesidir.

M: İş yerinde ne tarz hatalar yaparsınız?

K: Unutkanlığım çok fazla, bir de hafızamda tutamadığım şeyler oldu.

M: Peki normalde de böyle misiniz?

K: Tabii DEHB (Dikkat Eksikliği ve Hiperaktivite Bozukluğu) tanısı konmuş birisi için bunlar normal ancak bu kadar da unutkan değilim normalde. Hata yapmamak için kendimi o kadar zorladım ki, ama olmadı hep hata oldu bir şekilde.

M: Birlikte çalıştığınız yöneticiniz size bu yüzden mi kızardı?

K: Benim işimi savsakladığımı düşünüyor, aslında tam aksine işe olması gerekenden yarım saat erken geliyordum hep, sadece zihnimi belki de olması gerektiği gibi kontrol edemiyorum. En son sanırım ona olan kızgınlığımdan olacak, bana bir iş vermişti ve onu yapmaya giderken koridordan tekrar seslendi ben de ne var diye bağırdım. Benden hiç beklenmeyecek bir hareketti, zaten sonra çok utandım bunu ben mi söyledim dedim. O da zaten beni uyardı, düzgün konuşur musun noluyor dedi. Bu ben değilim

M.: İşinizin son dönemlerinde buna benzer başka birtakım olaylar gelişti mi?

K: İş yeri ortamını artık umursamamaya başladım, özellikle yöneticim o kadar çalıştığım halde hata yaptığım için böyle olmuyor ama, senle olmuyor dedikten sonra ciddiyetimi tamamen kaybettiğimi farkettim. İşten erken çıkmaya başladım, sabah yöneticime mesaj yazıp bugün çok hastayım gelemiyorum dedim. Zaten kısa bir zaman sonra da istifamı verdim.

D: İş hayatına yönelik çok güzel bir motivasyonu vardı aslında, hatta vizyonu beni bile cesaretlendirirdi ancak ne oldu anlamadım. O hedefler birkaç ayda kayboldu, artık bitsin de okula döneyim, benden olmaz diyip duruyor. Çok şaşırımdı açıkçası.

4.3. Kişisel Başarıya Dair Bulgular

M: Neden ayrılma kararı aldınız, bu kararı almanızda en etkili olan faktör nedir?

K: Aslında itiraf edemesem de sanırım kaçıyorum. Bu işi beceremedim ve egom yara aldı. Okulda tekrar özgüvenimi kazanmak istiyorum. Bir de benim bu işte zaten fazla bir etkim yoktu, orada olmayı anlamlı bulmadım hiç. Açıkçası başarılı olacağıma dair inancım da yok.

D: Kendisi sürekli en doğru zamanda istifa etmeye çalışıyordu. Daha erken değil mi niye pes ediyorsun diye sorduğumda çok bile dayandığını söyledi hep. Dikkat eksikliği sorununun da tetiklenmiş olabileceğini, bu işte artık başarılı olabileceğine inanmadığını söyledi. Ben sorun çözmekten çok sorunun kendisi oluyorum dediği zamanlar da oldu.

A: Kendisini çok düşük seviyede görmeye başladı, ben yapamıyorum dedi ve istifa etme kararı aldı. Hatta ben kamuda çalışıcım, özel sektör bana göre değil diyip kestirip attı. Arkadaşlarıyla da artık fazla görüşmüyor, kapandı. Daha önce arkadaş grubuna o liderlik ederdi, o harekete geçirdi. Sanırım gururu kırıldı istifa kararı öncesi yöneticisi ile yaptığı son toplantısından sonra.

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşıldığı üzere katılımcının kendisine güveni önemli ölçüde azalmıştır. Özellikle egom yara aldı cümlesinden sonra bu durumu net bir şekilde ifade etmiştir. Kişi artık o alanda kariyer yapabileceğine dair inanmamaktadır. Nitekim kamu sektöründe çalışmak istemesi de bu düşüncelerin doğal bir sonucudur.

Bundan sonraki bölümde stajyer katılımcının tükenmişlik evresi öncesi ve sonrası neler yaşadığı, kendisinin tükenmişliği deneyimlemesinin arkasında yatan nedenler hem çevresi hem de iş yerindeki çalışma ortamı çerçevesinde incelenmiş, hangi basamaklarda hangi kritik olay ve olguların etkili olduğu saptanmaya çalışılmıştır. Araştırma özelinde ayrıca, ele alınan örnek olay kapsamında, Maslach ve Jackson (1981)'in modeli mi yoksa Golembiewski'nin modeli mi olayı daha iyi açıklayacak sorusuna yanıt aranacaktır.

4.4. Tükenmişlik Öncesi Döneme Ait Bulgular: Alarm Evresi ve Öncesi

Katılımcı staj başvurusu yapmaya gittiği zamandan itibaren geçirdiği süreçleri anlattığında tükenmişliğin deneyimlediği hangi noktalardan sonra ortaya çıktığını görmek daha kolay olmuş, böylelikle kendisinin yaşadığı sorunlara psikososyal etmenlerin ne denli etki ettiğini anlamak daha kolay olmuştur. Katılımcı staja başvurduğu süreçte işe ve hayata yönelik nasıl bir tutuma sahip olduğunu aşağıdaki cümlelerle ifade etmiştir.

K: Aslında işe girerken beni mülakatta çok beğenmişlerdi. Sosyal ve atıldım, aslında hala öyleyim. Staja gönüllü olarak girdim, yani sigortam falan da ödenmeyecekti ama zaten benim amacım da işi öğrenmekti, sadece yol parası alıyordum şirketten. İlk iki gün oryantasyondu, her şey iyi gidiyordu ancak sonra yöneticim bana hızlı hızlı iş vermeye başladı. Hatta bunu yaparken seni bilerek yetiştirmeye çalışıyorum dedi. Ancak sonra şaşımaya başladım çünkü bir iş veriyordu mesela, bir daha söylemicem bana tekrarlatma gibi patronvari kelimeler kullanmaya başladı. Duygusal yapımdan olacak sanırım ben de çok çabuk etkilendim.

M: Çok çabuk etkilendim dediniz, yani bunda sizin de mi payınız var?

K: Yani daha, ne bilim işte daha kalender durabilirdim. Dedim ya çok duygusalım, çabuk etkileniyorum ben.

M: Sizce neden size böyle davranıyordu?

K: Kendisi çok heyecanlı biriydi, acele acele iş yapıyordu. Yanında çalışanın da öyle olmasını istiyordu sanırım. Ben de çok dikkatsizlik yapınca sanırım onu daha fazla kızdırdım. O kızdıkça ben daha çok bocaladım...

Yukarıda belirtildiği üzere katılımcı ilk etapta stresör potansiyeli gösteren kişi ile karşılaştığında Selye'nin tanımladığı gibi alarm evresindeydi. Tabii ki bu durum tükenmişlik sürecini tek başına açıklayamaz. Nitekim ardından gelen süreçler ve kişinin reaksiyonları tükenmişliği ortaya koyar nitelikteydi. Yöneticisinin söylediği sözler kişide huzursuzluklar yaşatmaya başlamıştır ve bu huzursuzlukların derecesinin her geçen gün arttığı görülmektedir. Kişinin yaşadığı tükenmişliğin boyutunu ifade eden kritik noktanın ise direnme evresinde gerçekleştiği görülmektedir.

4.4. Direnme Evresine Dair Elde Edilen Sonuçlar

Katılımcı için sürecin yönünü belirleyen dinamiklerin daha çok direnme evresinde yattığı görülmektedir ki literatürde yer alan sonuçlar da bu yargıya paraleldir.

K:Dikkat eksikliği problemim olduğu için zaten sorunlar yaşıyordum. Üstüne bir de azarlar işitince daha da zor oldu benim için. Ben çalışkan bir insanımdır, pes etmedim. İşleri yetiştirmek için işe yarım saat erken gelip işten en erken yarım saat sonra çıkardım. Yine de olmadı, kimseyi tatmin edemedim. Bir de staj yaptığım yer biraz fazla hiyerarşikti ve sizi nasıl görürlerse görsünler yöneticiniz ile aranız nasılsa onlar da size o kadar kıymet veriyorlar. Beni en çok üzen şu yönetimin bir sabah geldiğinde, bu kadar erken gelmene gerek yok rahat ol, sen işlerini zamanında hallet yeter demesi oldu. Çabamın hiçbir anlamı, gereği yokmuş. İş yerinde arkadaşlar edinmiştim, aramız iyiydi genel olarak. Sorunumu bir arkadaşıma anlattım ama o da istersen başka bir yönetici ile konuş ama burada hoş karşılanmaz dedi böyle işler. Zaten beni kimse görmüyordu, saçma sapan işler yapıyordum. Çok anlamsızdı yani, nerden baksanız çok anlamsızdı. Fotokopi çek, görüşmeler ayarla, toplantı odası ayarla. O kadar anlamsızdı ki yaptığım işler. Bir de üstüne azar ye. Yine de çok çalışıp kendimi göstermeye çalıştım, hatta bana verdikleri işin daha fazlasını yapmaya çalışıyordum. Stres olduğumda bunu yöneticilerimle paylaşmak istedim ama o kadar kapalıydı ki, asla sorununuzdan bahsedebileceğiniz bir atmosfer yoktu.

M: O an ne hissettiniz peki, size o kadar çabalama, ya da kendi tabiriyle boşa enerjini harcıyorsun dediğinde?

K: Önemli olan ne peki dedim? O zaman hiçbir işe yaramıyorum ben dedim, kendimi o kadar değersiz hissettim ki. Düşünsenize, para almadan çalıştığım yerde bile bu kadar eleştiriliyorsam daha ne işe yararım ben. Bundan sonra nasıl bir hayat kurucam diye sordum kendime. Okulda o kadar aktif olmuş, kendisine büyük hedefler koymuş bir adamdım. Şimdi ise ne haldeyim dedim.

M: Yanlış bölüm okumuşum, aslında ben farklı bir iş yapmalıymışım dediğiniz oldu mu hiç?

K: Evet, son sınıfa geçeceğim için tekrar sınava hazırlanmayı düşündüm ciddi ciddi. Dedim en iyisi öğretmen olayım, öğretmeyi seviyorum. Şirkette çalışmak falan benim kapasiteme uygun değil.

M: Kapasiteme uygun değil derken?

K: Yani ben daha kenarda kuytuda işler yapmalıyım diye düşündüm.

Katılımcının annesi ile yapılan görüşmeler bu bilgilere paralel yargılar içeriyordu

A:Çok stresliydi, gergindi. Uzun zamandır ben onu böyle görmemişim. O canlı çocuk gitmiş yerine başka biri gelmişti. Yemek yemek istemiyordu, bizimle konuşmuyordu.

M: Siz destek olmak için bir şeyler yaptınız mı?

A: Tabii ki yapmaz olur muyum, evde sevdiği yemekleri yaptım neşesi yerine gelsin diye, yanına gelip kaç kere sohbet etmeyi denedim, bak istemiyorsan bırak bu işi senden kıymetli değil dedim. Ama bana çok anlatmaz zaten iş ve okul ile ilgili şeyleri. İşten rahatsız olduğunu söylemişti ama.

Katılımcının dayısı ile sohbeti aslında durumu çok daha net bir şekilde ortaya koymaktaydı.

D: çok rahatsızdı, başlangıçtaki düşünceleri ile çalışmaya başladıktan sonraki düşünceleri arasında dağlar kadar fark vardı. O aralar ben de çok yanında olamadım, sürekli şehir dışındaydım ve yoğun çalışıyordum, zaten çok arkadaşı olsa da yakın arkadaşı neredeyse yok gibi, en yakın arkadaşı benim diyebilirim. Çok savaştı, uğraştı, didindi, sabahın köründe rutin işleri erkenden hallederdi. Daha çok arkadaş edinmeye çalıştı, hatta dikkatsizlik sorunu için doktora bile gitti ama iş yerindeki memnuniyetsiz hali devam etti. Çok defa ben burada ne yapıyorum ki dedi. Orada hamallık yaptığı, hatta onu bile yapamadığını düşünüyordu. Ya kamuya giricem ya da başka bir bölüm okucam dedi, şaşırardım kaldım. Dediğim gibi desteğe çok ihtiyacı vardı ama ben özel durumumdan dolayı yanında olamadım.

K: Ben bu işte fotokopici bile olamıyorum dedim, bir iki arkadaşım yapma dur dese de hemen istifa dilekçemi hazırlamıştım. Son zamanlarda insanlara karşı olan nezaketli tavrım da yerini kaba davranışlara bırakmıştı. Yöneticim koridorun başından bana bi bakar mısın dedi, ben de ne var diye bağırdım. Ağzımdan kaçtı napım. Sonra herkes bana baktı, çok utandım. Orada kendimi daha fazla rezil etmeden ayrılmalıydım. Sonra bir daha staj yapmadım. Mezun olmayı bekledim ve psikolojik destek alıyorum, hayata tekrar başlayabilmek için. Kamu sınavlarına hazırlanıyorum, en azından biri sürekli sizi atma tehdidinde maruz kılmaz orada.

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu makalede dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu tanısı almış, ilk staj deneyimine son derece büyük bir hevesle başlayan bir gencin yaşadığı tükenmişlik sendromunun çevresini de içerecek şekilde derinlemesine incelenmesi amaçlanmıştır. Bireyin geçirdiği evreler teker teker incelendiğinde önce duygusal tükenmişlik, sonra duyarsızlaşma ve son olarak da kendini değersiz görmenin ve nihayetinde başaramayacağına, bu işi devam ettiremeyeceğine dair bir inanışın geldiği anlaşılmaktadır. Bu akış Maslach modelini doğrulamaktadır. Bir başka deyişle bu örnek olay özelinde Golembiewski modeli doğrulanmamaktadır.

Örnek olaya konu olan stajyer bireyin özellikle duygusal tükenme noktasında duygusal tükenmeyi diğer tükenme çeşitlerine göre daha yoğun yaşadığı anlaşılmıştır. Bunun sonucunda birey nezaketini kaybetmeye başlamış ve işe karşı duyarsızlaşma görülmüştür. Katılımcının kendisi ve ailesinin söylediklerinden hareketle aslında yöneticisiyle yaşadığı olumsuz deneyim, işinde istediğini elde edememesi durumlarında kişi savaşımaya devam etmiş. Dışa dönük bir birey olduğu için arkadaşlıklar edinmiş ve sorunlarını paylaşmış. Aslında bu noktada direnme evresinde katılımcı şirket içerisinde yeterli sosyal destek bulsaydı tükenmeyi yaşama ihtimali önemli ölçüde azalabilirdi. Nitekim kendisinin dikkat eksikliğinden dolayı yaptığı hatalar sonucunda desteklenmediği, bilakis cesaretinin kırıldığı görülmektedir.

Çalıştığı şirkette sosyal destek bulamaması aslında bireyin tükenmişlik sürecindeki kırılma anı olmuştur ve duygusal olarak tükenme başlamıştır. Bu noktada katılımcının anne ve dayısı ile yapılan görüşmelerde staj evresinde tükenme yaşadığı dönemde her ikisinin de özel sebeplerden ötürü kendisine destek olamadıkları anlaşılmaktadır. Bu durum kuşkusuz katılımcının tükenmişliği tecrübe edinmeden önce yaşadığı olumsuzluklarla mücadele etme gücünü olumsuz etkilemiştir. Katılımcının annesi ve dayısının anlattıkları da kariyerinin ilerleyen kısımlarının çok olumsuz etkilendiğini, kendi potansiyelini değerlendirecek cesareti bulamadığını ifade etmektedir.

Kuşkusuz ki bir ülkenin geleceği o toplumda yaşayan bireylerin biyo-psiko-sosyal iyi oluşları ve bundan mütevellit sahip oldukları üretkenliğe sıkı sıkıya bağlıdır. Örnek olaya konu olan bireyin yaşadığı durumu tecrübe eden birçok gencimizin varlığı aşikardır. Staj deneyimleri öğrencilerin iş hayatına henüz adapte olduğu, öz-güven ve öz-yeterlilik bilincini geliştirmeye en fazla ihtiyaç duydukları dönemlerden birisidir. Bireyin iş hayatını deneyimlemeye başladığı bu sürecin henüz başında yaşantılayacağı potansiyel bir benlik yaralanması onun hayatının ilerleyen dönemlerinde potansiyelini ortaya koymasında ve başarılı olması önünde çok olumsuz bir engel olarak durmaktadır. Nitekim örnek olay incelemesinde de görüldüğü gibi kişisel başarısızlık yaşayan birey kendisini hemen güvenli bir limana atmaya çalışmaktadır. Memur olmak ya da öğretmen olmak isteği de bu yargıyı destekler niteliktedir. Bu yüzden organizasyonlar geleceğimiz olan gençlerimizin yetiştirilmesi noktasında önemli bir role sahiptirler. Yeni gelen kişilerin desteklenmesi, yapılan hatalarda ön yargılı yaklaşılmaması ve çalışanların istedikleri zaman sorunlarını paylaşabilecekleri bir iklimin yaratılmasında işverenlere ve yöneticilere önemli sorumluluklar düşmektedir.

6. ARAŞTIRMANIN KISITLARI

Araştırmanın en önemli kısıtı tek bir örnek olaydan hareketle edilmesidir. Birçok örnek olay ile birlikte hareket edilip daha fazla kişiyle görüşmek daha geçerli sonuçlar verecektir. Bu çalışmada örnek olay özelinde sadece tükenmişlik üzerine odaklanılmıştır.

Oysa alan yazında yer alan tükenmişliği etkileyen kişilik özellikleri, stres yönetim tarzı, benlik algıları ve depresyon gibi birçok faktör de araştırmaya katıldığında alan yazına katkı yapılabilir.

REFERENCES

- Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. Yönetim ve Ekonomi: *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Ashforth, B. E., & Lee, R. T. (1997). Burnout as a process: Commentary on Cordes, Dougherty and Blum. *Journal of Organizational Behavior*, 703-708.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 385-396.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(6), 685-701.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout, *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cullen, J.C., Silverstein, B.A., Foley, M.P. (2008). Linking Biomechanical Workload and Organizational Practices to Burnout and Satisfaction, *Journal of Business and Psychology*, 23(1/2), 63-71.
- Çam O. (1991). Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması. Yayımlanmamış Doktora Tezi, İzmir, Ege Üniversitesi,
- Çimen, M. (2000), Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş doyumunu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması, Yayımlanmamış Doktora Tezi, T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane
- Dignam JT, Barrera M, West SG. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers. *Am J Community Psychol* ; 14:177-193.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22th September 1992 Ankara (Turkey).
- Ergin , C. (1995), Akademisyenlerde tükenmişlik ve çeşitli stres kaynaklarının incelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12 (1-2), 37-50.
- Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F., & Dereboy, Ç. (2013, October). Algılanan stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: güvenilirlik ve geçerlik analizi. *In New/Yeni Symposium Journal* (Vol. 51, No. 3, pp. 132-140).
- Gerits, L., Derksen, J. J., Verbruggen, A. B., & Katzko, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. *Personality and Individual Differences*, 38(1), 33-43.
- Hamann, D.L., Gordon, D.G. (2000). Burnout: An Occupational Hazard, *Music Educators Journal*, 87(3), 34-3
- Kang, E. K., Lihm, H. S., & Kong, E. H. (2013). Association of intern and resident burnout with self-reported medical errors. *Korean Journal of Family Medicine*, 34(1), 36.
- Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2007). A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts. *Journal of Business Research*, 60(12), 1216-1224
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Maslach C, Jackson SE. *Manual of maslach burnout inventory*. İkinci baskı, California, Consulting Psychologists Press, 1981, s.1-17.
- Mengi, A., Cancan, M., & Alpdoğan, Y. (2021). Şizofrenili bireylere yönelik bir örnek olay incelemesi. *İtobiad: Journal of the Human & Social Science Researches*, 10(1).
- Morris, C. G. (2002). Psikolojiyi anlamak (3rd ed.) (Trans. Eds. H. B. Ayvaşık & M. Sayıl). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 43(3), 311-318.
- Rosse, J. G., Boss, R. W., Johnson, A. E., & Crown, D. F. (1991). Conceptualizing the role of self-esteem in the burnout process. *Group & Organization Studies*, 16(4), 428-451.

Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational psychology*, 73(1), 53-66.

Selye, H. (1973). The Evolution of the Stress Concept: The originator of the concept traces its development from the discovery in 1936 of the alarm reaction to modern therapeutic applications of syntoxic and catatoxic hormones. *American scientist*, 61(6), 692-699.

Siğrı, Ü. (2018). *Nitel araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., & Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 100-108.

Tellis, W. (1997). *Application of a case study methodology. The qualitative report*, 3(3), 1-19.

Tümkaya, S., Sabahattin, Ç. A. M., & Çavuşoğlu, I. (2009). Tükenmişlik ölçeği kısa versiyonu'nun türkçe'ye uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 387-398.

Vahey, D.C., Aiken, L., Sloane, D.M., Clarke, S.P., Vargas, D. (2004). Nurse Burnout and Patient Satisfaction, *Medical Care*, 42(2), II57-II66.

Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (9. Baskı). Ankara:SeçkinYayıncılık

Yin, R. K. (2002). *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.