



# İŞ YERİNDE TÜKENMİŞLİK

04/22

**N**  
HUMAN

# İŞ YERİNDE TÜKENMİŞLİK

İnsanlar günlük yaşamlarının büyük bir çoğunluğunu çalışarak geçiriyorlar. Bu yüzden iş yerinde yaşanan olumlu veya olumsuz her şey yaşantılarını da etkiliyor. Dünya Sağlık Örgütü'ne (DSÖ-World Health Organization, WHO) göre mesleki tükenmişlik, enerji tükenmesi veya tükenme hissi, kişinin işine zihinsel mesafeyi artırması veya kişinin işiyle ilgili olumsuzluk duygusu yaşamaması ve azalan mesleki etkinliği ile karakterize edilen, işle ilgili kronik stresten kaynaklanan bir sendromdur. Bir kişi çağrı merkezlerinde çalışabilir, inşaat işçisi olabilir ya da bir şirkette yöneticilik yapıyor olabilir; herkes için semptomları farklı olsa da tükenmişlik ortak bir duygudur ve kişinin mesleğinin ne olduğu fark etmeksizin herkes iş yerinde tükenmişlik yaşayabilir. Mesleki tükenmişlik sağlığı etkileyebilir ve insanların sağlık hizmetlerine başvurmasının bir nedeni olabilir, ancak DSÖ tarafından tıbbi bir durum veya zihinsel bozukluk olarak sınıflandırılmamaktadır.

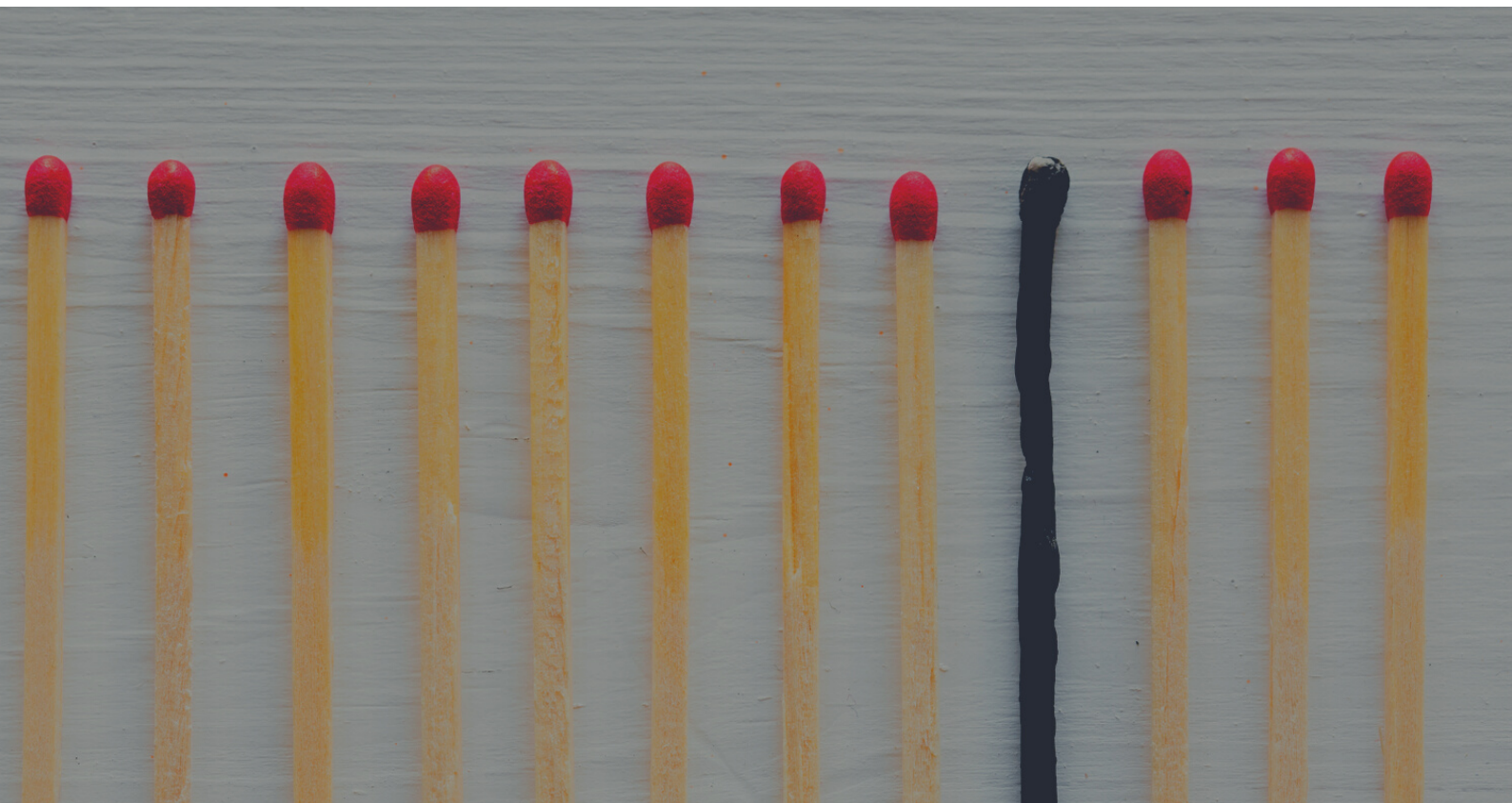
İş Yerinde  
TÜKENMİŞLİK

İş yerinde yaşanan tükenmişlik Maslach tarafından üç alt boyutta açıklanmaktadır;

**Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion):** Tükenmişlik sendromu duygusal tükenmeyle başlar. Kişi, çalışma hayatında insanlarla birebir ve yüz yüze ilişki içerisinde olduğunda ortaya çıkan tükenme türüdür. Aşırı iş yapmaktan, kişisel talepler yüzünden ve/veya sürekli stres yaşamaktan kaynaklanır. Kişi yaptığı iş nedeniyle duygusal olarak aşırı gergin ve bitkin hissetmeye başlar.

**Duyarsızlaşma (Desensitisation):** Duyarsızlaşma tükenmişlik sendromunun kişilerarası boyutudur. Bu aşamada kişi diğer insanlarla anlamlı ilişki kurmamaya başlar ve sadece iş yapabilmek için minimum düzeyde temasta kalır. Kişinin hayal kırıklığı ve tükenme yaşamamak için psikolojik gerginlikten bilerek kaçtığı bir savunma mekanizmasıdır. Bu boyut ilerledikçe kişi karşısındaki insanlara karşı kabalaşmaya ve umursamaz davranmaya başlar. Karşısındaki kişi onun için bir nesne gibidir.

**Düşük Kişisel Başarı Hissi (Lack of Personal Accomplishment):** Bu boyut tükenmişlik sendromunun kişisel gelişme boyutudur. Kişi çalıştığı yerde kendini oldukça yetersiz ve başarısız hissetmeye başlamıştır. Bu yüzden de mesleki konularda bir şeyler yapmaktan ve çalışmaktan kaçınmaya başlar. Çabalarının karşılık görmediğini düşünürse stres ve depresyon belirtileri gösterir ve uğraşmayı tamamen bırakır.



# İŞ YERİNDE TÜKENMİŞLİĞİN SEBEPLERİ NELERDİR?

Belirtiler aniden ortaya çıkmak yerine yavaş yavaş gelişirler. Tükenmişlik belirtilerinin gözden kaçması çok kolay olduğu için sorun giderek büyür ve tahammül edilemeyecek bir hale gelir. Bu yüzden bu sendromu iyi bilmek ve belirtilerinin farkında olarak, erken ve doğru müdahale yapmak çok önemlidir.

**Fiziksel belirtiler:** Tükenmişlik; yorgunluk-bitkinlik hissi, baş ağrısı, uyuşukluk, uykusuzluk gibi hafif fiziki belirtilerle başlamaktadır. Bununla ilgili bir şey yapılmadığında da vücudun direncinin düşmesi, grip gibi hastalıkların artışı, genel ağrı ve sızılar (kas gerilmeleri), stres kaynaklı deri hastalıkları, ani kilo alımı ya da verimi gibi durumlar görülebilir.

**Psikolojik belirtiler:** Psikolojik belirtilerin tükenmişlikten kaynaklılığını anlamak daha zordur çünkü bu belirtilerin başka sebepleri de olabilir. Kişilerde genelde sinirlilik, nedensiz bir huzursuzluk ve tedirginlik, sabrın oldukça azalması, özgüvende düşme, enerjide azalma, işle ilgili umutsuzluk, diğerlerini eleştirme, ilgisizlik, aile içi artan problemler, tatminsizlik, hayata karşı negatif tutum ve davranışlar geliştirme, azalan olumlu duygular, düşüncelerde belirsizlik ve karmaşıklık, depresyon, suçluluk ve çaresizlik gibi psikolojik belirtiler görülmektedir.

**Davranışsal belirtiler:** Bu belirtiler başka insanlar tarafından fiziksel ve psikolojik belirtilere oranla daha kolay fark edilebilir. Unutkanlığın artması, ani öfke patlamaları, ağlama krizlerinin artması, yalnız kalma isteği, alınganlık halinin artması, konsantrasyon ve motivasyonun düşmesi, işten kopmalar, işle ilgili olumsuz düşüncelerin artması, hataların artması, hastalık kaynaklı işe gelmelerin veya geç kalmaların artması ve örgütsel bağlılıkta azalma davranışsal belirtilerdir.



# İŞ YERİNDE TÜKENMİŞLİKTEN KORUNMAK İÇİN YAPILMASI GEREKENLER

Maslach'a göre örgütsel değişimin ve bireysel bir eğitiminin kombinasyonu tükenmişliği önlemenin tek yoludur. Hem bireysel düzeyde hem de kurumsal düzeyde yapılması gerekenler vardır;

Bireysel düzeyde kişi, yaptığı işin zorluklarını ve risklerini öğrenmeli ve tükenmişliği olabildiğince erken önleyebilmek için belirtileri konusunda bilgi sahibi olmalıdır. Tatile çıkmak, mesleki eğitimlere katılmak, iş sorumluluğunda ya da çalışma koşullarıyla ilgili değişiklik talep etmek stresle baş etmede kişiye iyi gelmektedir. Bir diğer önemli nokta ise iş-yaşam dengesini korumaktır. Kişisel zamanını da işle ilgili konularla geçiren bir kişinin tükenmişliği giderek artacaktır.

Yönetmel düzeyde ise; çalışma saatlerinin uzun olmamasına, kişiye düşük ücret verilmemesine, açık ve anlaşılır görev tanımları yapılmasına ve bunlara uyulmasına, ekip içerisindeki iletişimin artırılmasına, eğitimlerin ve ödüllerin artırılmasına ve kişilerin öğle yemeği ya da tatil zamanlarına saygı duyulmasına dikkat edilmesi gerekir. Buna ek olarak şirkette çalışan herkese erken müdahaleyi ve farkındalığı arttırmak için iş yerinde tükenmişlikle ilgili bir eğitim verilebilir.



# REFERANSLAR

"Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases". WHO. 28 May 2019.

Işıkhan, V. (2016) alışanlarda Tkenmiřlik Sendromu. Akcięer Kanserinde Destek Tedavisi. TSAD Eğitim Kitapları Serisi, pp. 366-391.

Maslach, C. and Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. 2nd ed. Psychologists Press, Pal.

Maslach, C. and Leiter, M.P. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. New York: Jossey-Bass.

Tkendim, İř Hayatında Tkenmiřlik Sendromu. PsikoEvim Psikoloji Merkezi. <https://www.psikoevim.com.tr/tukendim-is-hayatinda-tukenmislik-sendromu>

# Psikolojik Sağlık ve Gvenlik zmleri

## İletiřim

N\_HumaN

Adalet Mah. Manas Bulvarı No:39 Folkart Towers B Kule

Kat:31 Bayraklı/İzmir

0232 390 91 97

(0535) 624 90 35

[www.nhumandanismanlik.com](http://www.nhumandanismanlik.com)

[info@nhumandanismanlik.com](mailto:info@nhumandanismanlik.com)