



TÜKENMİŞLİK SENDROMU

MELİKE ŞAHİN

İstanbul Anadolu Kuzey Kamu Hastaneler Birliđi Genel Sekreterliđi

AMAÇ

Çalışanların tükenmişlik sendromundan ne anlaması gerektiği, destek mekanizmaları ve belirtileri nelerdir, önleme ve başa çıkma yolları hakkında bilgilendirme.

Tükenmişlik Sendromu Nedir?

- Hayatın yoğun talepleri sonucunda ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenişi olarak tanılanabilir.
- Tükenmişlik sendromu, 1974 yılında New York'lu psikanalist Freudenberger tarafından tanımlanmıştır



Tükenmişlik Sendromu Nedir?

- Tükenmişlik sendromu için en ayrıntılı tanımlamayı ise Maslach yapmıştır
- Maslach, sendromun aniden ortaya çıkmadığını, uzun süre ve stresli çalışma sonucunda özellikle insana hizmet veren mesleklerin üyeleri tarafından yaşandığını ve hem ruhsal, hem de bedensel açıdan tükenmenin söz konusu olduğunu vurgulamıştır

- **Maslach ve Jackson, tükenmişliği kronik fiziksel yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, mesleğe, genel olarak yaşama ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlar ile belirginleşen fiziksel, emosyonel ve zihinsel bir tükenme sendromu olarak tanımlamıştır**

- Maslach ve Jackson tükenmişlik kavramını, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyutta tanımlamaktadır

Duygusal Tükenme

- © Mesleki tükenmişliğin bu boyutunda bireyde yorgunluk, enerji eksikliği, duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir
- © Duygusal tükenme tükenmişliğin içsel boyutudur

Duyarsızlaşma

- Duyarsızlaşma, bireyin hizmet sunduğu kişilere karsı birer birey olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesi ile kendini gösterir
- Birey insancılıktan uzaklaşmış, alaycı, küçümseyen, katı, duygusuz ve kayıtsız bir tutum içerisine girmiştir
- Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmektedir

Kişisel Başarıda Düşme

- ◎ Bu kavram “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması”nı ifade etmektedir
- ◎ Kişisel başarıda düşme hisseden birey kendisini yetersiz hisseder, yetkin bir birey olmadığını düşünür motivasyonunda da düşme yaşar
- ◎ Birey kendisine ilişkin değerlendirmelerinde genel bir olumsuzluk hisseder, işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini, harcadığı çabanın bir işe yaramadığını ve çevresinde bir fark yaratmadığını düşünür

Tükenmişlik Sendromu ve Destek Mekanizmaları

- Tükenmişlik sendromu, stres altındaki kişinin yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma isteği ile karakterize durumunu tanımlamak için kullanılan bir terimdir.
- Aslında bu davranışların altında bir yabancılaşma duygusu ve savunma mekanizması yatmaktadır.



Tükenmişlik Sendromu Evreleri

Tükenmişlik Sendromu dört aşamada aylar bazen yıllarca süren süreçte gerçekleşiyor.

- **Şevk ve Coşku Evresi:** İlk aşamada, kişi, ağır iş yükü, aşırı stres ve yoğun taleplerle baş etmeye çalışıyor. Bir süre sonra işi, kişisel ihtiyaçlarının önüne geçiyor.
- **Durağanlaşma Evresi:** İkinci aşamada fiziksel ve duygusal bitkinlik başlıyor. Yorgunluk kronikleşiyor ve rutin yapılan işlerin üstesinden gelebilmek için eskisinden daha fazla enerji gerekiyor. Uykusuzluk, baş ağrıları ve diğer fiziksel şikayetler başlıyor.

- **Engellenme Evresi** : Üçüncü aşamada, işe karşı duyarsızlık, ilgisizlik, kendini işe ait hissetmeme, işe karşı alaycı ve olumsuz bir tutum gelişmeye başlıyor. Kişilere karşı olumsuz tavırlar ve işin performansında düşme gözleniyor.
- **Umursamazlık Evresi** : Dördüncü ve son aşamada ise çaresizlik, nefret ve kaçınma duyguları öne çıkıyor. Kişi kendinden ve başkalarından hoşlanmamaya başlıyor. Yorgunluk ağırlaşıyor, en ufak bir efor bile gözde büyüyor. Kas ağrıları, baş dönmesi, uyku problemleri, dinlenememe, baş ağrıları artıyor. Kişi dinlenmeyi, başka işlerle meşgul olarak eğlenmeyi denese bile gevşeyemiyor.

BELİRTİLERİ

Fiziksel :

Kronik yorgunluk, güçsüzlük, enerji kaybı, baş ağrıları, bulantı, kramplar, bel ağrısı, uyku bozuklukları...

Duygusal:

Depresif duygulanım, kendini desteksiz ve güvensiz hissetme, ümitsizlik, evde gerginliğin artışı, kızgınlık, huzursuzluk, mutsuzluk gibi negatif duygulanımlarda artış, nezaket, saygı ve dostluk gibi olumlu duygulanımlarda azalma ...

Zihinsel:

Doyumsuzluk, kendine, işine ve genel olarak yaşama karşı olumsuz tutumlar...

TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ

Sosyal desteğin
olmaması/yetersizliği

Sağlık ekibinin
motivasyonunun düşük
olması

**MESLEKİ
TÜKENMİŞLİĞE
SEBEP OLMAKTADIR**

Ağır iş yükü

Sağlık çalışanına yönelik
artan psikolojik ve
fiziksel şiddet olayları

TÜKENMİŞLİK SENDROMUNU ÖNLEME VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

- Çalışanların görev ve yetkilerinin açık ve net olarak belirtilmesi ve bunların yasal düzenlemeler ile yaşama geçirilmesi,
- Bölümlerin personel planının iyi yapılıp, düzenli ekip içi toplantılar ile gereğinde kriz durumu oluşmadan müdahale edilmesi,
- Çalışanların teşvik kaynaklarının arttırılması, esnek ve katılımcı bir yönetim anlayışının esas alınması,
- Sağlık çalışanına yönelik “stresle baş etme yöntemleri – çatışma ve kriz yönetimi” eğitimlerinin verilmesi,
- Motivasyonu artırıcı ve çalışanların kendilerini geliştirebilecekleri eğitim olanaklarının ve sosyal destek organizasyonlarının sağlanması,

Tükenmişlik sendromunu önlemeye yönelik kurumsal tedbirlerdir.

TÜKENMİŞLİK SENDROMUNU ÖNLEME VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

- Eğitim ve oryantasyon sürecinde; sağlık alanında çalışılan bölümün mesleki riskleri ve stresörler tanımlanmalıdır, gerekliyse psikososyal danışmanlık alınmalıdır,
- Sağlık çalışanı, stres – çatışma ve kriz yönetimi konusunda kendisini tanımalı ve baş etme metotları geliştirmelidir,
- Kişi yaşamının iş dışındaki alanlarını geliştirmesi için teşvik edilmelidir. Hobileri olan, sosyal ilişkileri zengin kişiler tükenmeye karşı daha donanımlıdırlar. Kişi tatil ve dinlenme olanaklarını mutlaka kullanmalıdır.
- Nefes alma, gevşeme teknikleri, meditasyon uygulanabilir

Tükenmişlik sendromunu önlemeye yönelik bireysel tedbirlerdir.

TÜKENMİŞLİK SENDROMUNU ÖNLEME VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

- Birlikte çalışanların uyumlu bir ekip çalışması içinde olmaları, aralarında adil bir görev paylaşımının olması, hem hizmetin kalitesini arttırır, hem de ilişki sorunlarını önler
- Birlikte çalışmadan doğan sorunların zamanında, sorun kronikleşmeden çözülmesi gereklidir
- İşte karşılaşılan sorunların ve duygusal zorlukların paylaşılabilceği destekleyici grupların oluşturulması da yararlıdır.
- Daha kıdemli iş arkadaşları, işe yeni başlayan kişilere gerçekçi rol modelleri olabilmelidirler.
- İşyerinde destekleyici bir ortam içinde olmak kritik bir öneme sahiptir.

Tükenmişlik sendromunu önlemeye yönelik iş arkadaşları düzeyinde tedbirlerdir.

TÜKENMİŞLİK SENDROMUNU ÖNLEME VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

- İş dışındaki yaşamda ailenin ve diğer yakın kişilerin desteği vazgeçilmezdir, ayrıca bu yolla kişi, işi dışında var olduğu ve takdir edildiği bir alan bulmuş olacaktır.

Tükenmişlik sendromunu önlemeye yönelik aile tedbirlerdir.

Araştırma Örnekleri

- Kılıç ve Seymen'in sağlık çalışanlarında tükenmişlik sendromu üzerine yaptığı çalışma doğrultusunda; araştırma kapsamında deneklerin, tükenmişliğin ilk boyutu olan Duygusal Tükenmişlik boyutunda ortalamanın üzerinde puan alan işgörenlerin oranı %36,6 olarak tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma boyutunda ise işgörenlerin %22,5'i ortalamanın üzerinde puan almışlardır. Tükenmişliğin üçüncü boyutu olan Kişisel başarı boyutunda ise işgörenlerin %31,6'sı ortalamanın üzerinde puan almışlardır. Bu sonuçlara göre ortalamanın üzerinde puan alan işgörenlerin tükenmişlik sendromunu maruz kaldıkları görülmektedir.

- **Türkiye de bir sendikanın Sağlık Çalışanları Tükenmişlik Araştırması Sonuçlarına göre; fırsatınız olsa mesleğinizi değiştirir miydiniz sorusuna, katılımcıların %60,8'i evet, %39,2'si hayır cevabını vermişleridir.**

- **Metin ve Özer'in hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesine yönelik yaptığı çalışmasında; hemşirelerin yaşının arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığı, bireysel başarının arttığı tespit edilmiştir. Bu araştırmaya göre; tecrübe ile baş etme mekanizmasının geliştiği sonucuna varılmıştır.**

KAYNAKLAR

- **Özet Rapor, 14 Mart 2012, 'Türkiye'de Sağlık Çalışanları Tükenmişlik Araştırması Sonuçları'. SAĞLIK-SEN Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası.**
- **KILIÇ, Taşkın, and Oya AYTEMİZ SEYMEN. "SAĞLIK SEKTÖRÜNDE, TÜKENMİŞLİK SENDROMUNA ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ VE BİR ARAŞTIRMA." *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* 9.16 (2011): 47-67.**
- **Kutlu, Leman. "TÜKENMİŞLİK VE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ." (2008).**
- **Metin, Özgür, and Fadime Gök Özer. "Hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi." *Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences* 10.1 (2007).**
- **Sarsılmaz, Hülya, Yasemin Yıldırım, and Çiçek Fadiloğlu. "Evde Bakım Hemşirelerinde Tükenmişlik." (2015).**
- **AKYÜZ, İlknur. "Hemşirelerin Tükenmişlik ve Depresyon Düzeylerinin Çalışma Koşulları ve Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi." *İŞLETME VE İKTİSAT ÇALIŞMALARI DERGİSİ* 3.1 (2015): 21-34.**
- **Seama, Kadir, Gülçin POLATÇI, and TÜRKAN ARDIÇ. "Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi." *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 21.2 (2014).**