Nihayet hekimler de tükendi!

Prof. Dr. Nüket Örnek Büken
Hacettepe Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Deontoloji-Tıp Etiği ve Tarihi AD
buken@hacettepe.edu.tr

Meslekten kişilerin mesleğin özgün anlamı ve amacından kopması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu ya da aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak kişinin kendini psikolojik olarak işinden geri çekmesi olarak tanımlanan tükenmişlik, daha çok doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir. Bu durum sunulan hizmeti, hizmetin kalitesini doğrudan olumsuz yönde etkilemektedir.

Yapılan çalışmalar tükenmenin iş kaybından aile içi ilişki sorunlarına, psikosomatik hastalıklardan alkol-madde-sigara kullanımına ve hatta uykusuzluk, depresyon gibi ruhsal hastalıklara kadar uzanan çok çeşitli ciddi sonuçları olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, son 20 yıldır, tükenme kavramı farklı iş alanlarında daha sıklıkla ele alınmaktadır. **Tükenmişlik, konsültasyon liyezon psikiyatrisinin hizmet yelpazesi içinde yer alan sağlık çalışanlarının ruh sağlığına yönelik vurgulanması gereken önemli bir konudur. Tükenmişliği önlemek ya da azaltmak için tükenmişlik fenomeninin iyi bilinmesi gerekir.**

Tükenmişlik sendromu, daha çok insan iletişimi yoğun olan mesleklerde görülen ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği boyutlarıyla tanımlanan bir sağlık sorunu olarak kabul edilmektedir. **Sağlık çalışanları profesyonel meslek pratikleri gereği tükenmişlik sendromu açısından yüksek risk grubu olarak kabul edilmektedir. Dünyada ve Türkiye'de bu konuda yapılan çalışmalar hekimler, eczacılar ve hemşirelerin içinde yer aldığı sağlık profesyonelleri arasında tükenmişlik sendromunun yaygın bir durum olduğunu ortaya koymaktadır.** Hekimlerin sundukları hizmetin kalitesini, işteki performanslarını ve kişisel sağlığını olumsuz etkileyebilen tükenmişlik, düşük hizmet kalitesi, işe gelmeme, işe bağlılığın düşük olması, işinden memnun olmama ve işten ayrılma gibi önemli sonuçlar doğurabilmektedir.

Tükenmişlik ilk kez Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger, tükenmişliği "başarısızlık, yıpranma veya enerji, güç ve potansiyel üzerindeki aşırı zorlanma sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu" olarak tanımlamış ve tükenmişliğin, örgütteki iş görenin herhangi bir nedenden dolayı tükendiği, çalışamaz duruma geldiği ve amaca hizmet edemediği zamanı gösterdiğini belirtmiştir. Maslach'a göre tükenmişlik, çoğunlukla insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerde görülen ve bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, kişisel başarı ve yeterlik duygularının azalması şeklinde ortaya çıkan bir sendromdur. Bu duruma bir dizi acizlik ve ümitsizlik, hayal kırıklığı, olumsuz benlik kavramının gelişmesi, işine, insanlara ve yaşamın kendisine karşı olumsuz tutumların gelişimi eşlik eder.

Tükenmişlik ile ilgili bilinmesi gereken bir diğer nokta da depresyondan farklı olduğudur. **Tükenmişlik, suçluluktan çok, kızgınlık bağlamında ortaya çıkar. Yine, tükenmişlik, yaygın olmaktan çok, duruma özeldir.** Tükenmişlik, işle ilgili kabul edilirken depresyon, bireyin yaşamının her alanında ve her durumda yaşadığı belirtilerle kendini gösterir. İşlerinde tükenmişlik yaşayan bireyler, özel hayatlarında normal olabilirler. Depresyonun, tükenmişliğin duygusal tükenme bileşeni ile ilişkisi olmasına rağmen, diğer tükenmişlik bileşenleri ile ilişkisi daha az güçlüdür.

Tükenmişlik Maslach tarafından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere 3 alt boyutta ele alınmıştır.

Duygusal Tükenme

Kişinin yaptığı iş nedeniyle emosyonel olarak kendini aşırı yüklenmiş, tükenmiş hissetmesidir. Duygusal kaynaklarının tükenmesi ve enerjisinin azalmasını tanımlar ve tükenmişliğin en önemli belirleyicisidir.

Duygusal tükenme, tükenmişliğin ana özelliği ve bu karmaşık sendromun en göze çarpan belirtisidir. **İnsanlar kendilerini veya başkalarını tükenmiş olarak nitelendirdiklerinde, çoğunlukla duygusal açıdan tükenmeyi ifade etmek istemektedirler.** Ancak, duygusal tükenmenin tükenmişlik açısından gerekli bir ölçüt olduğu gerçeği, onun yeterli olduğu anlamına gelmemektedir. Duygusal tükenme, aşırı iş yüküyle başa çıkmanın bir yolu olarak, bireyi duygusal ve bilişsel açıdan işinden uzaklaştıran hareketlere iter. İnsanlara hizmet vermeyi gerektiren işlerde, işteki duygusal talepler, hizmeti alanların gereksinimlerini karşılaması gereken bireyin kapasitesini tüketebilir. Bu duygusal yorgunluğu yaşayan kişi, hizmet verdiği kişilere, geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranamadığını düşünür. Gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu, büyük bir endişe kaynağıdır.

Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, bireyin hizmet verdiği kişilerin varlığını umursamayarak, bu kişileri kendilerine özgü kılan özellikleri yok sayarak ve onlara birer nesne gibi davranarak onlarla arasına bir mesafe koyma girişimidir. İnsanlar duygusal açıdan tükenmiş ve bezgin olduklarında, kayıtsızlık veya olumsuz tavırlar geliştirerek, bilişsel uzaklaştırma yolunu seçerler. **Mesafe koyma, duygusal tükenmeye karşı verilen öyle ani bir tepkidir** ki, tükenmişlik araştırmalarında sürekli olarak duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında güçlü bir ilişki bulunmuştur.

Kişisel Başarı Eksikliği

Kişisel başarı eksikliği, bireyin işle ilgili olaylarda kendini yetersiz algılaması ve başarısızlık duygularının baş göstermesidir. İşinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tür kişiler, kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar. Kişisel başarı eksikliği ile tükenmişliğin diğer iki boyutu arasındaki ilişki biraz daha karmaşıktır. Kişisel başarı eksikliği kimi durumlarda sadece duygusal tükenmenin, kimi durumlarda sadece duyarsızlaşmanın veya her ikisinin bileşiminin bir fonksiyonu olarak görülmüştür. **Duygusal tükenmeye veya duyarsızlaşmaya katkıda bulunan, sürekli ve bunaltıcı taleplerin karşılanmasını gerektiren bir iş ortamının, bireyin etkililik hissini aşındırması güçlü bir olasılıktır. Dahası, duygusal tükenme veya duyarsızlaşma etkililiğe engel olur.** Öyle ki, kendini tükenmiş hissederken veya kişilere karşı kayıtsız bir halde onlara yardım etmeye çalışırken, başarı hissini yakalamak gerçekten zordur. Bununla beraber, kişisel başarı eksikliğinin diğer iki tükenmişlik boyutunu izlediğinden çok, onlara paralel olarak geliştiği görülmüştür. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, aşırı iş yükü ve sosyal uyuşmazlık kaynaklı ortaya çıkarken, etkinlik eksikliğinin, açık bir biçimde, ilgili kaynakların yetersizliğinden ileri geldiği görülmektedir.

Tükenmişlik İle İlişkili Etkenler

Tükenmenin yalnızca iş koşullarına bağlı gelişmediği mükemmeliyetçilik, ayrıntıcılık gibi obsesif kişilik özelliklerini taşıyanlarda amaçlarına, beklentilerine erişememenin sonucunda da görüldüğüne ilişkin yayınlar vardır

Tükenmişlik sendromunun nasıl ortaya çıktığını anlamak için ... durmak yararlı olabilir. Aşağıda tükenmişlik ile ilişki gösteren etkenler, durumsal ve kişisel etkenler olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir.

Durumsal etkenler

İş hayatına özel bireysel bir deneyim olan tükenmişlik ile ilgili olarak 1970'lerden beri yürütülen bilimsel araştırmaların, tükenmişliğin asıl ilişkide olduğu, durumsal etkenler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Genel olarak, işe ilişkin özellikler, iş talepleri ve iş kaynakları olmak üzere iki gruba ayrılabilir. Jones ve Fletcher'a göre iş talepleri, mutlaka fark edilmesi ve karşılanması gereken istekler ya da mutlaka yapılması gereken şeylerdir. Her işte yapılması gereken şeyler olduğu açıktır. Ancak iş talepleri derken, daha özelde, işin sürekli fiziksel ve/veya psikolojik (bilişsel veya duygusal) çaba gerektiren, dolayısıyla belli fizyolojik veya psikolojik maliyetleri olan fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel yönleri belirtilmektedir. Her zaman olumsuz olması gerekmese de, karşılamak yoğun çaba gerektirdiğinde, iş talepleri stres unsurlarına dönüşebilmektedir. Bunun sonucu, depresyon, anksiyete veya tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. **İş kaynakları, işin, iş taleplerini ve iş taleplerine eşlik eden psikolojik ve fizyolojik maliyetleri azaltan, işteki hedeflere ulaşılmasında işlev gören, kişisel gelişimi ve öğrenmeyi teşvik eden fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel yönlerine işaret etmektedir.** Dolayısıyla, iş kaynakları, sadece iş talepleriyle başa çıkmak için gerekli değildir, tek başına kendisi de önem taşımaktadır. İş kaynaklarından bazıları, çalışanın performansına ilişkin geri bildirim, çalışma arkadaşlarından gördüğü destek ve yöneticisi tarafından gözetimi ve yönlendirilmesidir. Maslach ve Leiter'in yapısal modeline göre, iş yükü ve kişisel anlaşmazlıklar gibi belli taleplerin varlığı ve taleplerle baş etmede kontrol sahibi olma, sosyal destek, özerklik ve karar alma sürecine katılım gibi belli kaynakların yokluğu tükenmişliğe yol açabilir. Maslach ve Leiter'in iş-birey uyumu modeline göre, kontroldeki uyumsuzluk, tükenmişliğin kişisel başarı eksikliği boyutu ile ilgilidir. Kontroldeki uyumsuzluklar, genellikle bireylerin ya işlerini yapmak için gereken kaynaklar üzerinde yeterli kontrol sahibi olmadığını ya da işlerini en etkili şekilde yapacaklarına inandıkları yolu izleme gücüne yeterince sahip olmadığını göstermektedir. Sorumlulukları altında ezilen bireyler, iş yükünde olduğu gibi kontrolde de bir kriz yaşayabilir. Bu uyumsuzluk, o kişinin sorumluluğunun yetkisini aştığını yansıtmaktadır. Bir işi yerine getirecek kapasitesi yetersiz olduğu halde o işi üstlenen bir birey için, işi istenen sonuca ulaştırma sorumluluğu bunaltıcıdır.

Çalışan, iş yerinde adalet olmadığına inandığı zaman, bireyle işi arasında ciddi bir uyumsuzluk ortaya çıkar. Adalet ile saygı arasında bir bağlantı vardır ve adalet özdeğerliliği güçlendirir. İnsanlar arasındaki karşılıklı saygı, iş yerinde ortak bir topluluğu paylaşmak için temeldir. Adaletsizlik, iş yükünde ya da ücretlerde eşitsizlik olduğunda, hile yapıldığında ya da değerlendirmeler ve terfiler uygun olmayan bir şekilde yapıldığında ortaya çıkabilir. Eğer şikâyet ya da tartışmaları çözme süreçleri, her iki tarafın kendini ifade etmesine izin vermiyorsa o zaman bu süreçler adaletsiz olarak düşünülecektir. Adalet eksikliği, tükenmişliği iki yolla artırır. Birincisi, adil olmayan uygulamalara maruz kalmak, duygusal olarak üzücü ve tüketicidir. İkincisi, adaletsizlik, bireyi iş yerine karşı olumsuz duygularla doldurur ve duyarsızlaşmaya yol açar.

Değerler arasında bir çatışma meydana geldiğinde bireyle işi arasında bir diğer tip uyuşmazlık ortaya çıkar. Bazı durumlarda çalışanlar işleri nedeniyle ... ve etik olmayan şeyleri yapmak zorunda kalabilirler. Diğer bazı durumlarda da, bireyin kariyer istekleri ile örgütün değerleri arasında uyumsuzluk olabilir.

Kişisel etkenler

İnsanlar çalışma ortamına basit bir şekilde tepki vermezler, aksine ilişkilerine kendilerine özgü özellikler katarlar. Bu kişisel etkenler yaş, eğitim düzeyi gibi demografik özellikler, kişilik özellikleri ve işle ilgili tutumlar olarak sıralanabilir. Bu kişisel özelliklerin çoğunun tükenmişlikle ilişkili olduğu bulunmuştur. Bununla beraber, bu ilişkiler tükenmişlik ile durumsal etkenler arasındaki ilişki kadar kuvvetli değildir. Bu durum da tükenmişliğin kişisel bir olgu olmaktan çok, toplumsal bir olgu olduğunu ortaya koymaktadır.

Çalışılan bütün demografik özelliklerin arasında yaş, tükenmişlikle en tutarlı ilişkiyi gösteren etken olmuştur. Yapılan bilimsel araştırmalar, tükenmişlik düzeyinin, genç çalışanlar arasında, 30 veya 40 yaşın üzerindeki çalışanlara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Aslında, yaşın etkisi iş deneyiminin etkisi ile karışmaktadır. Bu durumda tükenmişlik, meslek hayatının başlangıcında olan çalışanlar için daha büyük bir risk olarak görünmektedir.

Tükenmişliği daha çok kadınların yaşadığını öne süren görüşler olsa da, cinsiyet tükenmişlik için güçlü bir etken olarak görülmemektedir. Bu yargının altında, bazı çalışmalarda kadınların, bazı çalışmalarda erkeklerin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığının bulunması, araştırmaların bir kısmında ise kadınlarla erkekler arasında tükenmişlik düzeyi açısından bir fark bulunmamış olması yatmaktadır. İki cinsiyet arasındaki küçük ama araştırmalarda sürekli bulunan tek fark, erkeklerin duyarsızlaşma boyutundan daha yüksek puan almalarıdır.

Medeni durum açısından tükenmişlik sendromu incelendiğinde, evli olmayan bireyler, özellikle erkekler, evli olanlarla karşılaştırıldığında tükenmişliğe daha yatkın görünmektedir. Bekârlar da boşanmış kişilere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır. Ayrıca literatürdeki bazı çalışmalar, çocuk sahibi olan bireylerin, çocuğu olmayanlara göre daha düşük tükenmişlik düzeyine sahip olduğunu göstermektedir.

Bazı çalışmalar, eğitim düzeyi yüksek olanların düşük olanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını göstermektedir. Bu bulgunun nasıl yorumlanacağı net değildir.

Büyük olasılıkla eğitim düzeyi yüksek bireyler, daha büyük sorumluluklar ve daha fazla stresi içinde barındıran işlere sahiptir ya da daha eğitimli bireylerin işlerinden daha yüksek beklentileri vardır. Bu beklentilerin gerçekleşmemesi durumunda bu kişiler daha fazla sıkıntı yaşarlar.

Kişilik özellikleri

Hangi tipte kişilerin daha çok tükenmişlik yaşama riski taşıdığını bulmak amacıyla çok sayıda kişilik özelliği üzerinde çalışmalar yürütülmüştür. Semmer'in çalışmasına göre düşük atılganlık düzeyi, zayıf özdeğerlilik, dışsal kontrol ve sakınmacı başa çıkma biçimi, tipik bir şekilde strese yatkın birey profilini vermektedir.

Tükenmişlik araştırmalarının sonuçları da bu kişilik profilini doğrulamaktadır. **Düşük atılganlık gösteren kişilerin, özellikle yüksek duygusal tükenme puanlarına sahip olduğu bulunmuştur. Tükenmişlik, içsel kontrollü bireylerde değil, dışsal kontrollü bireyler arasında daha yüksektir. Benzer sonuçlar, tükenmişlik ve başa çıkma biçimleri için de elde edilmiştir.**

Aktif mücadele etme ve sorunlara karşı koyma, düşük tükenmişlikle beraber görülürken, tükenmiş kişiler sıkıntılı olaylarla daha pasif, savunmacı bir yolla baş ... da, zihinsel açıdan sağlıklı kimselerin daha başarılı oldukları ve böylece tükenmişlik yaşama olasılıklarının daha düşük olduğu belirtilmektedir. Bir çalışmada ergenlik döneminde ve yetişkinlik döneminin başlarında psikolojik açıdan daha sağlıklı olan bireylerin, "yardım eden" rolü içeren ya da stresli durumlarda insanlarla uğraşmayı gerektiren, dolayısıyla duygusal iş talepleri doğuran işlere girmelerinin ve bu işlere devam edebilmelerinin daha olası olduğu gösterilmiştir. Bu tür kimselerin işlerine daha bağlı ve işlerinden daha hoşnut oldukları da gözlenmiştir.

İş tutumları

İnsanlar işe ilişkin beklentileri bakımından farklılık gösterirler. İşin doğası (heyecan verici, zorlayıcı, eğlenceli olması) ve başarıya ulaşma olasılığı (hastaları iyileştirme, ilerleme kaydetme) açısından kimi durumlarda bu beklentiler yüksek düzeydedir. Bu yüksek beklentiler, idealistçe veya gerçek dışı görünsün ya da görünmesin, bir varsayıma göre, tükenmişlik için bir risk faktörüdür. **Yüksek beklentiler, insanları daha çok ve daha sıkı çalışmaya yönlendirmekte, bu da yoğun çabaları sonunda umduğu sonuçları elde edemediği zaman, bireyi tükenmeye ve sonuçta duyarsızlaşmaya götürmektedir.** Bu konudaki bilimsel çalışmalara bakıldığında, yarısının bu varsayımı doğruladığı, diğer yarısının doğrulamadığı görülmektedir. Ayrıca **işine büyük bir heyecanla yeni başlayanlarda tükenmişlik daha fazla görülmektedir.** Bunun nedeni, bu kişilerin ilk heyecanları ile çok fazla enerji tüketmesi ve böylece erkenden tükenmeleri olarak gösterilmektedir. Bu kişiler kısa zamanda büyük başarılara imza atacaklarına inanırlar, zaman içinde bu gerçekleşmeyince heyecanları sönmeye başlar.

SONUÇ

Bir sağlık örgütü hizmetinde ya da sisteminde ciddi bir tükenmişlik sorunu olduğunu gösterebilecek belirti ve bulgular, tükenmişliğin sonuçları olduğu kadar onu ortaya çıkartıcı ya da ilerletici faktörlerdir. Bunlar işi bırakanlarda ya da personel döngüsünde artma, hastalar ve yakınlarından gelen bakıma ilişkin yakınmaların fazlalığı ve hasta bakımının niteliğinin düştüğüne işaret eden diğer bulgular, personelin işten uzak kalma süresinin artması, kurum çalışanlarında emosyonel, kişilerarası ve bedensel sorunların artması, meslektaşlarla ya da diğer disiplinlerle iletişim ve uyumda belirgin güçlüklerin olması, yapıcı eleştirilerin, yeniliklerin, üretken ve yaratıcı çabaların yetersizliği, demokratik ve katılımcı olmayan, hiyerarşik, merkeziyetçi ve bürokratik bir yönetim anlayışının olması, objektif ödüllendirme araçlarının eksikliği, güvensizlik ve çalışanların terfi ve mesleki gelecek konusunda belirsizlik yaşamalarıdır.

Son olarak hekimlerin tükenmişlik sendromu yaşamaması için olmazsa olmazlar nelerdir? Hekimlerin her ortamda dile getirdiği ve talep ettiği isteklerdir bunlar aynı zamanda...

- Sürdürülebilir, istikrarlı sağlık politikaları
- İş güvencesi, Can güvencesi,
- Gelir güvencesi,
- Mesleki bağımsızlık güvencesi,
- Herkese Eşit, Ücretsiz Sağlık Güvencesi
- Bağımsız, nitelikli akademik/çalışma ortamı
- Cemaate liyakata dayanmayan eğitim aşamaları
- Meslek onuruna uygun maaş ve özlük hakları
- Barışçıl sağlık hizmeti ortamı
- Tam zamanlı, hasta ile hekim arasında maddi ilişkinin olmadığı sağlık hizmeti
- Performans prim sistemi ile bozulmamış