

MESLEKİ TÜKENMİŞLİK ÖLÇÜMÜ: METODOLOJİK KARŞILAŞTIRMA

Selahattin KARABINAR *
Ender BOYAR **

GİRİŐ

Tükenmişlik kavramı, ilk olarak klinik pskiyatrist olan Freudenberger¹ tarafından literatüre 1974 yılında kazandırılmıŐ ve “mesleki bir tehlike” olarak nitelendirilmiŐtir. Freudenber bu çalıŐmasında, tükenmişliğin fiziksel ve davranışsal belirtilerini, kimlerin daha çok tükenmiŐliĐe yakın olduğunu ve korunmak için neler yapılabileceğini ele almaktadır. Sosyal psikolog Christina Maslach’a göre tükenmişlik ise, “yaygın olarak, insanlarla yakın bir ilişki içerisinde olan mesleklerde çalıŐanların, iş yerindeki stres arttırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik, sosyal ve fiziksel etkileri olan bir sendrom” olarak tanımlanmıŐtır². Pines ve Aranson tükenmiŐliĐi; “duygusal talepler gerektiren durumlara uzun süre maruz kalmanın sebep olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu” olarak tanımlamaktadırlar.³

Tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili yapılan bilimsel çalışmalarda, güvenilirlik testleri; içsel güvenilirlik (inter-item reliability), test-tekrar test tutarlılığı (test-retest consistency) ve faktör yapısı analizi (complexity of the factor structure) gibi psikometrik kriterler ile yapılmaktadır. Diğer taraftan, geçerlilik testleri ise iki farklı şekilde uygulanmaktadır. İç tutarlılık katsayısı hesaplanan öz-bildirim (self-report) çalışmalar ve iç tutarlılık katsayısı hesaplanmayan çalıŐmalardır. Yapılan bilimsel çalışmaların ekseri çoğunluğunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve Pines, Aranson ve Kafry Tükenmişlik Ölçeğinin (TÖ) kullanılmasından dolayı, iç tutarlılık katsayısı hesaplanmayan alternatif çalışmaların oranı çok düşüktür.⁴

Çalışmada en yaygın olan ölçeklerden başlayıp, nadir uygulanmış yöntemlere doğru bir sıralama takip edilmiştir. İlk olarak ölçeklerin ölçüm teknikleri hakkında bilgi verildikten sonra, MTÖ, TÖ, sınırlı kullanılan ve kendine özgü yöntemler sırasıyla ele alınacaktır.

1. METODOLOJİ VE ÖLÇÜM TEKNİKLERİ

Ölçme, “temelde, bir betimleme, değişkenin çeşitli değerlerine belli kurallara göre, simgeler verme işlemidir.”³ Bir diğer tanıma göre ise, “bir niteliğin gözlenip gözlem sonucunun sayılarla veya başka sembollerle gösterilmesidir.”⁶ Verilen simgelerin nicel yönlerini (ne anlama geldiği) araştırmacı kararlaştırır. Kötü bir ölçme, her türlü bilimsel çalışmayı değersiz kılabilir. İyi bir ölçme ve ölçmeyi gerçekleştiren ölçme aracında aranan iki temel özellik, güvenilirlik (reliability) ve geçerlik (validity) dir. Bu iki özellik, ölçmedeki yanlışlarla ilgilidir. Yanılgıların azaltılması, hem güvenilirliği, hem de geçerliği iyileştirecektir.⁷

Güvenilirlik, aynı şeyin bağımsız ölçümleri arasındaki kararlılıktır. Güvenilirlik teknik bir sorun olup, bilimsel çalışmanın ilk koşullarındandır. Güvenilirlik, hesaplanmış bir korelasyon katsayısı (r) ile belirlenir ve sıfır ile bir arasında bir değer alır. Katsayı, bir (1) e yaklaştıkça güvenilirliğin yüksek olduğu kabul edilir. Güvenilirliği düşük olan bir ölçmenin hiçbir bilimsel değeri olmadığı gibi, güvenilirliğin yüksek olması da amaca uygunluk garantisi vermez. Bu durumda güvenilirlik, zorunlu fakat yeterli bir koşul değildir.⁸

Güvenilirlik yaklaşımları;⁹ test-tekrar test ve iç tutarlılık olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Test-tekrar test güvenilirliği, bir test aynı gruba bir süre sonra tekrar uygulanarak iki uygulama arasındaki ilişki bulunur. İç tutarlılık güvenilirliğinde ise, her ölçme aracının, belli bir amacı gerçekleştirme üzere, birbirinden deneysel olarak bağımsız ünitelerden oluştuğu ve bunların, bütün içinde, bilinen ve birbirlerine eşit ağırlıklara sahip olduğu varsayımına dayanır.

İç tutarlılık üç hesaplanabilir, bunlardan birincisi madde istatistikleri (Kuder – Richardson formülleri) dir. Bu yolla, ölçekteki her maddenin(sorunun) aldığı değer ile aracın tümünden alınan toplam değer arasındaki ilişkiyi ifade eder. 0,80 ve üzeri korelasyon katsayısı bulunan maddeler genelde ölçüğe alınırken, 0,50 nin altında olan maddelerin güvenilirliğinin düşük olduğu söylenebilir. Cronbach’s Alpha yönteminde testin her maddesinin diğer maddelerle olan ilişkisi bir katsayı ile hesaplanır. İkincisi, eşdeğer form (iki yarı) yaklaşımıdır. Aynı testin eşdeğer iki formunun aynı ya da eşleştirilmiş iki gruba aynı anda uygulanması ile yapıyor. Üçüncüsü, iki yarım test uygulamasıdır. Bir testin uygulanmasından sonra ikiye bölünerek iki ayrı form gibi puanlanması ve bu iki yarı arasındaki korelasyon katsayısının bulunması ile yapılır.¹⁰

Geçerlik, ölçüğün ölçmesi gereken özelliği, gerçekten ölçebilmesidir. Geçerlik bir ölçme aracının ölçmeyi amaçladığı özelliği, diğer başka özelliklerle karıştırmadan doğru olarak ölçebilme derecesidir.¹¹ Bir ölçmenin geçerli sayılabılmasının ilk koşulu onun güvenilir olmasıdır. Bir ölçü aracı “belli bir amaç ve belli koşullar” için geçerlidir.¹²

Geçerlik türleri; yüz – görünüş, birleşme – aynılık, ayırt etme, kestirme – yordama, içerik – kapsam ve yapı geçerliliği olmak üzere altı başlık altında toplanabilir. Yüz – görünüş geçerliği, uzman kanısıyla belirlenir. Uzmanlar bir ölçme aracının ölçmek istediği özelliği, ne derece ölçebildiğine karar verirler.

Bu nedenle öznel bir süreçtir. Birleşme – aynılık geçerliliği (covergent validity), ölçme aracının aynılık geçerliği eldeki ölçme aracının sonuçları ile aynı yapıyı ölçmeyi amaçlayan alternatif ölçümler arasındaki örtüşme derecesini gösterir. Ayırt etme (discriminant) geçerliği, bir ölçeğin farklı yapıları ölçen ölçme araçlarıyla olan ilişkisi düşüğe, onun ayırt etme geçerliği yüksektir. Kestirme – yordama geçerliği, bir aracın ileriye ait kestirim gücü bu aracın ölçümleri ile ileride ortaya çıkan ölçümlerin karşılaştırılması ile bulunur. İçerik – kapsam geçerliği, bir ölçme aracının – testin konuları ve buna ilişkin davranışların ne kadar iyi ölçmekte olduğunu karşılaştırılmasıdır. Yapı geçerliği, ölçülmek istenen kuramsal yapıya ilişkin belirtileri doğruluğunun bilimsel olarak gösterilmesidir. Kısacası yapı geçerliği ölçmeye dayanak olan kuramların geçerliği sorunudur. Yani önceden kabul edilen olası neden sonuç ilişkilerinin testidir. Faktör analizi ve bilinen grup ile karşılaştırması yoluyla olmak üzere iki yolla yapılır.

2. MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ (MTÖ)

Maslach'a göre tükenmişlik, “iş gereği yoğun duygusal taleplerle karşılaşan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda kalan kişilerde görülen, fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom” olarak tanımlanmaktadır.¹³ Bu tanıma göre, insanlarla yüz yüze çalışmayanlar tükenmişliğin dışında tutulmaktadır. Bu açıdan bakıldığında MTÖ'nün ağırlıklı olarak mesleklerle ilgili tükenmişliğin tespitinde kullanılacağı anlaşılmaktadır.

MTÖ insanlara hizmet veren mesleklere uygulanmaya başladığında, sorunlar ortaya çıkmıştır. Ölçekteki “işim gereği karşılaştığım kişiler” ifadesi yerine ilgili meslek konarak, ölçeğin kelimelerinde değişiklik yapılmıştır. Iwanicki ve Schwab'ın 1981 de 469 öğretmen üzerinde yaptıkları uygulamada “müşteri” ibaresi yerine “öğrenci” ibaresini koymuşlardır.¹⁴ Bu durumda ölçeğin anlamında değişimler meydana gelmektedir. Buna benzer şekilde, Garden¹⁵ yaptığı çalışmada “müşteri” ifadesi yerine “iş arkadaşı” terimini koymuştur.

MTÖ'nün üç boyutu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık), ölçek hazırlanmadan önce ortaya konmamıştır. Bunun yerine hazırlanan 47 maddelik heterojen ifadelerle faktör analizi yapıldıktan sonra isimlendirilmiştir. Tümevarım yerine, tümden gelim bir yaklaşımla çalışılmıştır. Orijinalinde, MTÖ ölçeği, duygusal tükenme (9), duyarsızlaşma (5), kişisel başarısızlık (8) ve bağlılık (3) olmak üzere 4 alt ölçeğe dayanan 25 maddeden oluşur.¹⁶ Daha sonraki çalışmalarda ölçeğin alt parçaları kullanılmıştır. Ölçeğin ikinci versiyonunda bağlılık parçası dâhil edilmemiştir.¹⁷ Testin ikinci versiyonunda derecelendirme şekli değişmiştir. İlkinde “yılda birkaç kez” (1) ile “her gün” (6) aralığında derecelendirilirken, sonrakinde “çok zayıf” (1) ile “çok kuvvetli” (7) aralığında derecelendirilmiştir.

MTÖ, Maslach ve Jackson'ın 1986 yılı verilerine göre 11.000 den fazla kişiye yapılan uygulamalar sonucunda, iç tutarlık katsayısı 0,71 ile 0,90 arasında değişmektedir. Araştırmacılar tarafından yapılan daha sonraki çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir.¹⁸ Duyarsızlaşma boyutu ile ilgili yapılan ba-

zı çalışmalarda iç tutarlılık katsayısı 0,70 ten daha az bulunmuştur. Bu çalışmalar insanlara hizmet veren mesleklerden daha çok, yetenekli öğrenciler ve üniversite öğrencilerine yapılmıştır. Daha öncede bahsedildiği gibi duyarsızlaşma boyutu ile ilgili cümleler bazı örneklerde farklı şekilde anlaşılabilir. Leiter ve Maslach'ın¹⁹ yaptıkları çalışmada buldukları iç tutarlılık katsayısı zayıftır (Duyarsızlaşma 0,63). Bir aylık ara ile yapılan kısa dönemli test – tekrar test güvenilirlik analizinde 0,60 ile 0,80 arasında sonuçlar bulunmuştur.²⁰ Bütün bu çalışmalar, tükenmişliğin boyutları içerisinde en tutarlı olarak ölçülebilenin “duygusal boyutu” olduğunu ortaya koymuştur. Bu kadar yüksek ilişkinin olması tükenmişliğin zihindeki geçici bir durum olmaktan daha çok, kronik(sürekli) bir durum olduğunu göstermektedir.²¹

Testin geçerliliği ile ilgili yapılan çalışmaları, faktör analizi, aynılık (convergent) geçerliliği ve ayırt etme (discriminant) geçerliliği olmak üzere, üç başlık altında ele alabiliriz. Faktör analizi ile ilgili yapılan birçok çalışmada MTÖ'nin üç boyutlu olduğu ortaya konmuştur. Bazı çalışmalar ise, iki boyutlu ve dört boyutlu olduğunu tespit etmişlerdir. Aynılık (convergent) geçerliliği ile yapılan birçok çalışmada pozitif sonuçlar elde edilmiştir. Bu analizlerde de duygusal tükenmişlik boyutu en geçerli boyut olarak ortaya çıkmaktadır. Ayırt etme (discriminant) geçerliliği ile ilgili çalışmaların sayısı diğerlerine göre daha azdır. Daha öncede bahsedildiği gibi Meier' in²² yaptığı çalışmada, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, birçok depresyon ölçeği ile önemli ölçüde ayrılmaktadır. Fakat bu çalışmada MTÖ için boyutları dikkate almadan, özetlenmiş tek bir ölçek kullanılmıştır.

MTÖ ile iş tatmini ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ölçen birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların sonucunda, duygusal tükenme ile iş tatmini arasında kuvvetli ters yönlü ilişki olduğu ortaya konmuştur. İş tatmini ile duyarsızlaşma arasında zayıf negatif yönlü, kişisel başarısızlık ile zayıf pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik derecesinin sınıflandırılması, ihtiyari istatistiksel normlara dayanmaktadır. Normalde çıkan sonuçlar üç eşit gruba (%33) bölünmektedir. Puanlar yüksekten düşüğe doğru sıralandığında, ilk grup “yüksek derecede tükenmiş”, ikinci grup “orta seviye tükenmiş”, üçüncü grup ise “düşük seviyeli tükenmiş” olarak sınıflandırılır. Bu sınıflandırmalardaki ayrımı sağlayan kesme noktaları, bağımsız uzman klinik psikiyatristler ve psikologlar tarafından ampirik olarak doğrulanmamıştır. Maslach ve Jackson, tükenmişlik derecelendirilmesinin üç gruba ayrılmasını “bireysel katılımcılar için, geri bildirim olarak tasarlanmıştır”, şeklinde açıklamaktadırlar. Bununla birlikte, “ne yapılacak kodlamanın, ne de sayısal puanlamanın klinik tanı amaçlı olarak kullanılmaması” gerektiği konusunda açık şekilde uyarılmışlardır. Araştırmacılar istatistiksel analizler için, düşük, orta ve yüksek şeklindeki sınıflandırmadan daha çok, orijinal sayısal puanlandırmayı tercih etmektedirler.²³

MTÖ'nün Türkçeye çevrilmesi ve güvenilirlik, geçerlik çalışmaları 1992 yılında Çam²⁴ ve Ergin²⁵ tarafından yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur. Ergin tarafından Türkçeye çevrilen MTÖ, 235 kişilik içinde doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis gibi 6 farklı mesleğin olduğu bir gruba uygulanmış ve elde edilen sonuçlara göre bazı değişiklikler yapılmıştır. Özgün formu “hiçbir

zaman” ile “her gün” aralığında 7 basamaklı cevap seçeneklerinden oluşmaktadır. Türkçe uyarlaması ise, “hiçbir zaman – çok nadir – bazen – çoğu zaman – her zaman” şeklinde 5 basamaklı olarak tasarlanmıştır. Ölçeğin, Ergin tarafından yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarında, güvenilirlik 2 metotla test edilmiştir. Toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan grupla yapılan çalışmanın iç tutarlılık katsayıları duygusal tükenme için 0,83, duyarsızlaşma için 0,65 ve kişisel başarısızlık için 0,72 dir. Ölçek 2 ile 4 hafta sonra 99 kişiye ulaşılarak yapılan test – tekrar test analizinde ise sırasıyla 0,83, 0,72 ve 0,67 sonuçlarına ulaşılmıştır. Ölçeğin geçerlik çalışmasını Çam farklı bir teknikle test etmiştir. Hemşireler üzerinde yapmış olduğu “birlikte geçerlik” tekniği ile incelemiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin MTÖ’nün cümlelerine verdikleri cevaplarla, aynı hemşirelerle birlikte çalışma arkadaşlarının, denek hemşireleri değerlendirerek, MTÖ cümlelerine verdikleri cevaplar karşılaştırılmıştır. Her iki grubun puanları karşılaştırılmış ve ortalamalar arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

MTÖ’nün geçerlik çalışmaları faktör analizi ile yapılmıştır. Yapılan analizde önce 5 doğal faktör ortaya konmuşsa da bunların 3 faktör yığıldığı görülmüştür. Maslach ve Jackson’ın²⁶ önerdiği varimax rotation yapılarak tekrar değerlendirildiğinde 3 temel faktör ortaya çıkmıştır.²⁷ Uluslararası çalışmalarda MTÖ’nün puanlandırılmasında, orijinal sayısal puanlar tercih edilirken, Türkiye uygulamalarında ise “yüksek, orta ve düşük” şeklinde etiketlendirme tercih edilmiştir. Puanlar 3’e bölünerek (%33), tükenmişliğin düzeylerinin puanları belirlenmiştir. Örneğin, toplam 9 maddeden oluşan duygusal tükenmişlik boyutu için, 27 ve üzeri yüksek, 17-26 orta, 16 ve aşağısı düşük olarak etiketlenmiştir.

MTÖ ölçeği, 1992 yılında Türkçe’ye çevrilmesinden sonra, Türkiye’de birçok alanda uygulanmıştır. Türkiye’de banka çalışanları²⁸, dış hekimliği fakültesi öğretim elemanları²⁹, teknik öğretmenler³⁰, zihinsel engelli öğrencilerin eğitmenleri³¹, öğretmenlerin mesleki tükenmişlikleri³², müzik öğretmenleri³³, okul yöneticileri³⁴ ve eğitim müfettişleri³⁵ gibi birçok farklı meslek grubu üzerine çalışmalar yapılmıştır.

MTÖ’nin psikometrik kalitesinin iyi olduğu söylenebilir. Testin, faktör analizi ve aynılık (covergent) geçerliliği, gayet başarılı olmakla birlikte, depresyon ve iş tatmini gibi bağlantılı konulardan, geçerli bir şekilde ayırt edilememiştir. MTÖ, tükenmişliğin üç boyutu içerisindeki “duygusal tükenmişlik” boyutunu en iyi ölçen, güvenilirliği ve geçerliliği olan bir ölçektir. Ölçeğin Türkiye uygulaması, Türkçe’ye uyarlanması ile birlikte, birçok alanda yaygınlaşarak devam etmektedir.

3. PİNES VE ARONSON TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ (TÖ)

Pines ve Aronson³⁶ tarafından geliştirilen “Tükenmişlik Ölçeği” (TÖ), Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden (MTÖ) sonra en yaygın kullanılan **ikinci** ölçek olarak kabul edilir. Pines, Aronson ve Kafry’e³⁷ göre tükenmişlik, bir enerji, şevk, ideal, perspektif ve amaç kaybıdır. Bunun sonucunda sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kısıtlanmışlık duygusuna sebep olan fiziksel, duy-

gusal ve zihinsel bir tükenme söz konusu olur. Bu çalışmalarında, tükenmişlik ile bıkkınlık arasındaki farkı ortaya koymuşlardır. Bıkkınlık, uzun süren kronik baskı (zihni, fiziksel ve duygusal) sonucu ortaya çıkabilir, tükenmişlik ise, insanlarla uzun süreli yoğun birliktelikle ilişkili duygusal baskıların tekrarından kaynaklanır. Pines ve Aranson, yaptıkları çalışmada, bıkkınlık ile tükenmişlik arasındaki ayrımı terk ederek, tükenmişlik kavramını bıkkınlığı da içerecek şekilde genişletmişlerdir. Aslında şu anki tükenmişlik ölçeği, eski bıkkınlık ölçeğidir.

TÖ sadece iş ilişkileri ve meslek dalları ile ilgili değil, aynı zamanda evlilik ilişkileri, politik çatışma ve uyumsuzluk gibi konulara da uygulanabilmektedir. Pines, Aranson ve Kafry'ye³⁸ göre tükenmişlik belli bir meslek veya meslek grubu ile sınırlandırılmaz. Bu sebeple, tüm meslek gruplarına uygulanabilen, tek bir tükenmişlik puanı veren ve tek faktörlü bir ölçme aracı olarak uygulanmaktadır. Bu özelliği ile diğer ölçeklerden ayrılmaktadır. TÖ "hiçbir zaman" ve "her zaman" aralığında 7 ölçekli, 21 maddeden oluşan bir özbebildirim anketidir. TÖ anketinde, uygulayanların kendini tanı şeklinde bir derecelendirmesi de bulunmaktadır. Bazı çalışmalarda bu tür puanlandırmalar olmakla birlikte, geçerli normları eksik olan çalışmalar için tavsiye edilmemektedir.³⁹

1981 de 30 farklı gruba ve yaklaşık 3.900 kişiye uygulanarak testin psikometrik bulguları derlenmiştir.⁴⁰ Bundan 7 yıl sonra farklı meslek gruplarında çalışan 5.000'den fazla kişiye uygulanarak altyapısı tamamlanmıştır. Uygulama, rastgele seçimden ziyade, gönüllü meslek çalışanlarına yapılmıştır.⁴¹ Testin iç tutarlılık katsayısı 0,91 ile 0,93 arasındadır. Bu katsayının bu kadar yüksek olması, sorulardaki benzerlik ve karşıtlıkların (mutlu, mutsuz gibi karşıt maddeler ve tükenmiş, bitkin gibi benzer maddeler) fazla olmasından kaynaklanmaktadır. Bu da testteki maddelerin kısaltılabileceğini göstermektedir. Test – tekrar test güvenilirlik katsayısı 0,89 ile 0,66 arasında değişen, 1 ile 4 hafta arayla yapılan uygulamalarla ortaya konmuştur.⁴²

Pines ve Aranson' un Tükenmişlik Ölçeğinin (TÖ), Türkçe'ye uyarlanması ve geçerlik, güvenilirlik çalışmaları, MTÖ' den çok sonra 2006 yılında Çapri⁴³ tarafından yapılmıştır. Araştırma, Mersin ilinde çeşitli mesleklerde çalışan 876 kişi üzerinde yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği ortaya koyan, iç tutarlılık katsayısı 0,83 olarak bulunmuştur. Test-tekrar test güvenilirlik katsayısı 0,85 ile 0,83 olarak bulunmuştur. TÖ' nün ölçüt bağıntılı geçerliliği, Ergin tarafından Türkçeye uyarlanan MTÖ' ye uygulanmıştır. TÖ toplam puanları, MTÖ'nün alt ölçek puanları arasındaki korelasyonlar sırasıyla 0,57, 0,30 ve -0,22 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, testin orijinaline uygun nitelikte, geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir. Sonuç olarak, tükenmişlik ölçümünde kullanılan TÖ' nin güvenilir ve geçerli bir ölçek olduğu kabul edilebilir.

4. TÜKENİŞLİĞİN ÖLÇÜLMESİNDE SINIRLI KULLANILAN YÖNTEMLER

Tükenmişliğin ölçülmesinde kullanılan özbebildirim(self-report) şeklindeki ölçekleri, birçok psikometrik araştırmalarda kullanılmakla birlikte, MTÖ

ve TÖ dışındaki çalışmalarda oldukça sınırlı kullanılmıştır. Bunlardan biri de “kendin-yap (do-it-yourself)” türü tükenmişlik ölçekleridir. Kendin-yap türü tükenmişlik ölçekleri, genelde, “Ne kadar tükenmişsiniz?”⁴⁴, “Tükenmişlik puanınız kaç?”⁴⁵, “İşe olan inancınızı test eden, tükenmişlik ölçeği”⁴⁶, “Ulusal mesleki tükenmişlik anketi”⁴⁷ gibi başlıklarla yayınlanmıştır. Bu ölçeklerin hiç biri ampirik olarak çalışılmamıştır. Bu nedenle bu ölçeklerin kullanımları sınırlı olarak kalmıştır. Kullanılan bu ölçekler, tükenmişlik kavramının netleşmesinde yararlı olmakla birlikte, gereğinden fazla endişeye sebep olmuşlardır. Kendin yap türü ölçekler Freudenberg ve Richelson tarafından önerilmiştir.⁴⁸ Önerdikleri çalışmada, “Kendinizi enerjik olmaya göre daha yorgun mu hissediyorsunuz?” ile başlayan “Düş kırıklığınız ve hastalıklarınız artıyor mu?” gibi devam eden ve toplam 15 soru bulunmaktadır. Çalışmada aynı zamanda ölçeğin puanlandırmasını, “iyisin”, “tükenmişlik adayı” ve “tükenmiş” şeklinde olmak üzere 3 kategoriye ayırmışlardır. Bununla birlikte belirtilen normlar ve yorumlar, ampirik olarak temellendirilmemiştir.

Tükenmişlik ölçekleri ile ilgili yapılmış bazı çalışmalar ise, tek bir ke-re uygulanmıştır. Bunlardan biri de, Blostein, Eldridge, Kilty ve Richardson⁴⁹ tarafından tümevarım yaklaşımı ile yapılan çalışmalarıdır. 49 adet tükenmişlik göstergesi ile 400 çocuk bakıcısı çalışanı üzerinde yapılan çalışmada, (1) klasik tükenmişlik, (2) müşterilerle ilgili olumsuz düşünce, (3) aşırı hassasiyet, (4) aşırı sinirlilik, (5) fiziksel problemler ve (6) samimiyet azlığı olmak üzere 6 faktör de toplanan verilerin analiz yapılmıştır. Bu çalışma ile tükenmişliğin çok boyutlu olduğu belirtilmekle birlikte, bu boyutlar teorik olarak açıkça ortaya konmamıştır.

Sadece bazı mesleklere özgü yapılmış olan çalışmalarda da ilginç sonuçlar elde edilmiştir. Örneğin, Farber’ın⁵⁰ geliştirmiş olduğu 64 maddelik Öğretmen Tutum Ölçeği (Teacher Attitude Scale) Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin değiştirilmiş halidir. 25 maddesi MTÖ, ek olarak da 40 maddelik ağırlıklı olarak öğretmenler için hazırlanmış maddelerden oluşmaktadır. MTÖ’deki “müşteri” ifadesi “öğrenci” olarak değiştirilmiştir. Şehir dışı mahallelerde görev yapan 365 öğretmene uygulanan ölçeğin faktör analizinde (1) genel tükenmişlik, (2) öğretmenlikte ilgili sorumluluklar ve (3) öğrencilerle yakın çalışmadan memnunluk, olmak üzere 3 ana grupta toplanmıştır.

Sağlık Çalışanları için yapılan Mesleki Tükenmişlik Ölçeği (SBS-HP), ise tek boyutlu 30 maddeden oluşmaktadır. Test, SBS-HP tükenmişliğin bilişsel olumsuzluk, duygusal, davranışsal ve psiko-fizyolojik tepkileri değerlendirmektedir. SBS-HP testinin geçerliliğinin iç tutarlılığı 0,93 olarak hesaplanmıştır. Çalışmanın güvenilirlik testi, sadece 36 sağlık çalışanına uygulandığı için oldukça küçük bir gruptur.⁵¹ Daha sonraları bu çalışma 135 bayan hemşireye uygulanmıştır. Bu çalışmada ise, SBS-HP (iç tutarlılık = 0,88) ile MTÖ arasında, duygusal tükenmişlik boyutunda ($r=0,65$) ve duyarsızlaşma boyutunda ($r=0,54$) pozitif yönlü kuvvetli ilişki ve kişisel başarısızlık boyutunda ise negatif yönlü olmak üzere ($r=-0,33$) zayıf ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte SBS-HP ölçeği iş kaynaklı gerilim ile pozitif yönlü, iş tatmini, içsel kontrol odağı ve öz saygı

ile ise, negatif yönlü ilişkilidir.⁵²

5. TÜKENMİŞLİĞİN ÖLÇÜLMESİNDE KULLANILAN KENDİNE ÖZGÜ YÖNTEMLER

Tükenmişlik kavramını ilk olarak kullanan Freudenberger, bu kavramı kendisi ile birlikte çalışan, zihinsel ve fiziksel tükenmişlik belirtileri gösteren, psikiyatristler için kullanmıştır. Klinik bir vaka olmasına rağmen, tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili sistematik bir gözlem metodu geliştirilememiştir. Tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili daha sonraki yıllar da Forney, Wallece-Shultzman ve Wingers⁵³ geliştirmiş oldukları “röportaj” tekniği de, araştırmacılar tarafından benimsenmemiştir.

Diğer bir kendine özgü metod olan “izdüşümsel (projeaktif) çizim” metodu tükenmişlik ölçülmesi için 26 hemşireye uygulanmış ve hemşirelerden tükenmişlikle ilgili hissettiklerini çizimleri istenmiştir. Her bir çizim içi, birbirinden bağımsız 2 psikologa bu çizimler gösterilerek 4 puan üzerinden “tükenmemiş” ve “aşırı tükenmiş” aralığında puanlandırılmaları istenmiştir. Çalışmanın sonucunda Hemşirelerin, Sağlık Çalışanları için Mesleki Tükenmişlik Ölçeği (SBS-HP) puanları “yüksek tükenmiş” ve “düşük tükenmiş” olarak iki gruba ayrılmıştır. Yüksek tükenmiş grubun çizdikleri resimlerdeki ana konuları, bıkmıklık, dışlanmışlık, gerilim, güçsüzlük, kalbi kırılmış ve yenilmişlik ile ilgilidir. Ampirik çalışmalar olumlu sonuçlar vermesine rağmen, tükenmişlik çizim kıstaslarının belirsiz olmasından dolayı, metod uygulanabilir değildir.⁵⁴

Geçerlilik çalışması yapılmış olan bir başka “öz-değerlendirme” türü çalışmada ise, 76 aile hekiminden, verilen bir paragraflık açıklama çerçevesinde, geçmiş birkaç aylarını değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcılardan “tükenmemiş” ile “aşırı tükenmiş” arasında oluşan 9 puanlı bir derecelendirme aralığına cevap vermeleri istenmiştir. Buna ek olarak, her hekimden Maslach Tükenmişlik Ölçeğini de cevaplandırmaları istenmiştir. Hekimlerin “öz-değerlendirme” leri ile MTÖ arasında duygusal tükenmişlik boyutunda kuvvetli bir korelasyon olduğu ortaya çıkmıştır ($r = 0,48$ ve $r = 0,59$). Duyarsızlaşma boyutunda ise zayıf bir ilişki olduğu ortaya gözlemlenmiştir ($r=0,34$). Bu sonuçlar, hekimlere uygulanan bu yöntemle, genel tükenmişliğin bir parçası olan duygusal tükenme boyutunun ölçülmesinde kullanılabilir.⁵⁵

Meier’in 1984’de 320 üniversite personeli üzerinde yapmış olduğu çalışmada kendi geliştirmiş olduğu ölçeği (Meier Burnout Assessment) ve içerisinde MTÖ ninde bulunduğu 9 farklı ölçekle karşılaştırmıştır. Meier’in geliştirmiş olduğu ölçek 23 sorudan oluşan doğru yanlış testidir. Meier analizini yaparken Campbell ve Fiske’nin geliştirdiği “çok yönlü - çoklu metod” geçerlilik analizini kullanmıştır. Çalışmanın aynılık (covergent) geçerliliği MTÖ ile diğer ölçekler arasında 0,61 ile 0,65 arasında kuvvetli korelasyon olduğu görülmüştür.⁵⁶

Yukarıda bahsedilen alternatif metodların güvenilirlik ve geçerlikleri zayıf olduğu için araştırmacılar tarafından çok nadir olarak kullanılmış ve yaygınlaşmamıştır.

SONUÇ

1970 li yıllardan beri gündemimize girmiş olan mesleki tükenmişlik olgusu üzerinde yapılan yüzlerce çalışma ile uluslararası bir yagınlık kazanmıştır. Yapılan bu çalışmaların metodolojik olarak hem güvenilir ve geçerli, hemde çeşitli olması beklenir. Yapmış olduğumuz bu literatür taramasında tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili metodoloji ele alınmıştır.

Tükenmişliğin ölçülmesinde kullanılan en yaygın yöntem, öz bildirim şeklindeki anket çalışmalarıdır. Bu çalışmaların bilimsel olarak güvenilir ve geçerliliğinin test edilebilmesi ve uygulanabilirliğinin kolaylığı sebebiyle en çok kullanılan yöntem olarak ortaya çıkmıştır. Tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili yapılan çalışmaların çoğu, başta sağlık çalışanları olmak üzere, insana hizmet veren ve insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde yapılmıştır.

MTÖ ile TÖ psikometrik olarak üzerinde en yoğun olarak çalışılmış iki testtir. MTÖ mesleklere yönelik bağlamda konuyu ele almasından dolayı daha sonraları MTÖ- eğitici formu, MTÖ- genel anket gibi yeni sürümleri çıkmıştır. TÖ ise konuyu mesleki bağlamdan daha çok genel olarak ele almıştır. MTÖ Türkçeye 1992 yılında çevrilirken TÖ ise 2006 yılında çevrilmiştir. Türkiye’de yapılan birçok araştırmada MTÖ kullanıldığı gözlenmektedir. Her iki testinde psikometrik olarak MTÖ ile duygusal tükenme boyutu en iyi ölçülebilmektedir. Tükenmişlik kavramı genel olarak kabul edilmiş olmasına rağmen, boyutlarıyla ilgili tartışmalar devam etmektedir.

* Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Sakarya [e-posta: skbinar@sakarya.edu.tr]

** Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, SBE, Fatih Üniversitesi, Öğretim Görevlisi, İstanbul [e-posta: enderboyar@fatih.edu.tr]

- ¹ Herbert J. Freudenberger, “Staff Burn-Out”, *Journal of Social Issues*, Cilt 30, Sayı 1, 1974, s. 159-165.
- ² Christina Maslach - S. E. Jackson, “The measurement of experienced burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Sayı 2, 1981, s. 99-113.
- ³ Ayala M. Pines - E. Aranson, *Career Burnout: Causes and cures*, New York: Free Pres, 1988, s. 9.
- ⁴ Wilmar B. Schaufeli - B. P. Buunk, "Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing ", Editörler: SCHABRACQ M. J., J. A. M. Winubst, ve C. L. Cooper, *The Handbook of Work and Health Psychology*, USA, John Wiley & Sons, 2003, s. 383-425.
- ⁵ Nan Lin, *Foundations of social research*, 1976, aktaran: Niyazi Karasar, *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 6. Basım, 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd, Ankara, 1994, s. 134.
- ⁶ Mehmet Fuat Turgut, *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme Metotları*, 1977, aktaran: Niyazi Karasar, *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 6. Basım, 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd, Ankara, 1994, s. 134.

- ⁷ Niyazi Karasar, *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 6. Basım, 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd, Ankara, 1994, s. 147.
- ⁸ Karasar, *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, s. 148.
- ⁹ Ali Balcı, *Sosyal Bilimlerde Araştırma*, 6. baskı, Pegema Yayıncılık, Ankara, 2007, s. 100.
- ¹⁰ Karasar, *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, s. 150.
- ¹¹ Balcı, *Sosyal Bilimlerde Araştırma*, s. 102.
- ¹² Karasar, *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, s. 151.
- ¹³ Christina Maslach - W. Schaufeli - M. Leiter, "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, Cilt 52, 2001, s. 398.
- ¹⁴ Wilmar Schaufeli - D. Enzmann - N. Girault, "Measurement of Burnout: A Review", Editörler: Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, USA, Taylor & Francis, 1993, s. 207.
- ¹⁵ Anna Maria Garden, "Depersonalization: A valid dimension of Burnout?", *Human Relations*, Sayı 40, 1987, s. 548.
- ¹⁶ Maslach, 1981, "The measurement of experienced burnout", s. 102-103.
- ¹⁷ Schaufeli, 1993, "Measurement of Burnout: A Review", s. 207.
- ¹⁸ Schaufeli, 1993, "Measurement of Burnout: A Review", s. 208.
- ¹⁹ Michael P. Leiter - C. Maslach, "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behavior*, Cilt 9, Sayı 4, 1988, s. 301.
- ²⁰ Christina Maslach - S. E. Jackson, *Maslach Burnout Inventory. Manual*, 1986, aktaran: Wilmar Schaufeli - D. Enzmann - N. Girault, "Measurement of Burnout: A Review", Editörler: Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, USA, Taylor & Francis, 1993, s. 208.
- ²¹ Schaufeli, 1993, s. 209.
- ²² Scott T. Meier, "The construct validity of burnout", *Journal of Occupational Psychology*, Sayı 57, 1984, s. 213.
- ²³ Schaufeli, 1993, s. 211.
- ²⁴ Olcay Çam, "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması", *7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 1992, s. 155-160.
- ²⁵ Canan Ergin, "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", *7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 1992, s. 143-154.
- ²⁶ Maslach, 1981, s. 101.
- ²⁷ Ergin, s. 146.
- ²⁸ Fatma Yıldırım, *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki*, (Yüksek Lisans Tezi, 1996), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ²⁹ Kemal Özdemir - H. D. Özdemir - A. Coşkun - Z. Çınar, "Diş Hekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişliğin Ölçeğinin Değerlendi-

- rilmesi", *Cumhuriyet Üniversitesi Dişhekimliği Fakültesi Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, 1999, s. 98-104.
- ³⁰ Selahattin Avşaroğlu - M. E. Deniz - A. Kahraman, "Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 14, 2005, s. 115 – 130.
- ³¹ Günseli Girgin - A. Baysal, "Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi Ve Bazı Değişkenler (İzmir Örneği)", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 18, 2005, s. 1-10.
- ³² Ayşe Esmeray Yoğun Erçen, "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Mersin İlinde Karşılaştırmalı Bir İnceleme", *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 3, Sayı 34, 2007, s. 1-8.
- ³³ Sena Gürşen Otacıoğlu, "Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu Ve Etkileyen Faktörler", *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 9, Sayı 15, 2008, s. 103-116.
- ³⁴ Recep Koçak, "Okul Yöneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 19, Sayı 1, 2009, s. 65-83.
- ³⁵ İ. Bakır Arabacı - H. Akar, "Eğitim Müfettişlerinin Bazı Sosyal, Demografik ve Mesleki Özelliklerine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi", *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 15, 2010, s. 78-91.
- ³⁶ Ayala M. Pines - E. Aranson, *Career Burnout: Causes and cures*, New York: Free Pres, 1988.
- ³⁷ Ayala M. Pines - E. Aranson - D. Kafry, *Burnout: From tedium to personal growth*, New York: Free Pres, 1981.
- ³⁸ Pines, 1981, *Burnout: From tedium to personal growth*, s. 15
- ³⁹ Pines, 1988, *Career Burnout: Causes and cures*.
- ⁴⁰ Pines, 1981, *Burnout: From tedium to personal growth*, s. 202-222
- ⁴¹ Pines, 1988, *Career Burnout: Causes and cures*, s. 220-222
- ⁴² Pines, 1988, *Career Burnout: Causes and cures*, s. 220
- ⁴³ Burhan Çapri, "Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, Haziran, 2006, s. 62-77.
- ⁴⁴ M. Bramhall – S. Ezel, "How burned-out are you?", *Public Welfare*, 1981, aktaran: Wilmar Schaufeli - D. Enzmann - N. Girault, "Measurement of Burnout: A Review", Editörler: Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research, USA, Taylor & Francis, 1993, s. 202.
- ⁴⁵ M. S. Steward – P. S. Meszaros, "What's your Burnout-score?", *Journal of Home Economics*, 1981, aktaran: Wilmar Schaufeli - D. Enzmann - N. Girault, "Measurement of Burnout: A Review", Editörler: Schaufeli, W. B., C.

- Maslach, ve T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, USA, Taylor & Francis, 1993, s. 202.
- ⁴⁶ A. L. Daily, "The Burnout test", *American Journal of Nursing*, 1985, aktaran: Wilmar Schaufeli - D. Enzmann - N. Girault, "*Measurement of Burnout: A Review*", Editörler: Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, USA, Taylor & Francis, 1993, s. 202.
- ⁴⁷ R. L. Venninga – J. P. Spradley, *The work/stress connection: How to cope with job burnout*, 1981, aktaran: Wilmar Schaufeli - D. Enzmann - N. Girault, "*Measurement of Burnout: A Review*", Editörler: Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, USA, Taylor & Francis, 1993, s. 202.
- ⁴⁸ Herbert J. Freudenberger – Geraldine Richelson, *Burnout: The high cost of high achievement*, Garden City, NY: Doubleday, 1980, s. 17-19.
- ⁴⁹ Stanley Blostein - W. Eldridge - K. Kilty - V. Richardson, "A Multi-Dimensional Analysis of the Concept of Burnout", *Employee Assistance Quarterly*, Cilt 1, Sayı 2, 1985, s. 55-66.
- ⁵⁰ Barry A. Farber, "Stress and Burnout in Suburban Teachers", *Journal of Educational Research*, Cilt 77, Sayı 6, 1984, s. 326.
- ⁵¹ J. W. Jones, *A measure of staff Burnout among health professionals*, APA, 1980, aktaran: Wilmar Schaufeli - D. Enzmann - N. Girault, "*Measurement of Burnout: A Review*", Editörler: Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, USA, Taylor & Francis, 1993, s. 203.
- ⁵² J. B. Brookings – B. Bolton – C. E. Brown – A. McEvoy, "Self-reported job Burnout among female human service professionals", *Journal of Occupational Behavior*, 1985, aktaran: Wilmar Schaufeli - D. Enzmann - N. Girault, "*Measurement of Burnout: A Review*", Editörler: Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, USA, Taylor & Francis, 1993, s. 203.
- ⁵³ Deanna S. Forney - F. W. Schutzman - T. T. Wiggers, "Burnout among Career Development Professionals: Preliminary Findings and Implications", *The Personnel and Guidance Journal*, Mart, 1982, s. 436.
- ⁵⁴ M. Haack – J. W. Jones, "Diagnosing Burnout using projective drawings, *Journal of Psychosocial Nursing & Mental Health Services*", 1983, aktaran: Wilmar Schaufeli - D. Enzmann - N. Girault, "*Measurement of Burnout: A Review*", Editörler: Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, USA, Taylor & Francis, 1993, s. 201.
- ⁵⁵ James P. Rafferty - J. P. Lemkau - R. R. Purdy - J. R. Rudisill, "Validity of the Maslach Burnout Inventory for Family Practice Physicians", *Journal of Clinical Psychology*, Cilt 42, Sayı 3, 1986, s. 488-492.
- ⁵⁶ Meier, s. 211-219.

MEASUREMENT OF BURNOUT: METHODOLOGICAL COMPARISON

A b s t r a c t

The purpose of this study is to present the methods used to measure the reliability and validity of burnout. In this study the methodological dimension of Burnout issues will be discussed. There are many empirical studies done about Burnout from mid – 1970s until now. It is also important to exhibit the reliable and valid methods related to Burnout not only for researchers, but also for the individual assessments. First, the information about the methodology and measurement from the widely used through rarely one is given.

Key Words: Burnout, job Burnout, reliability and validity, Maslach Burnout Inventory (MBI), Burnout Measure (BM)

MESLEKİ TÜKENMİŞLİK ÖLÇÜMÜ: METODOLOJİK KARŞILAŞTIRMA

Ö z e t

Bu çalışmanın amacı, mesleki tükenmişliğin ölçülmesinde kullanılan yöntemleri ve bunların güvenilirlik ve geçerlik durumlarının ortaya konulmasıdır. Çalışmamızda, 1970' li yıllardan günümüze kadar üzerinde yüzlerce çalışma yapılmış olan mesleki tükenmişlik konusunun metodolojik boyutu ele alınacaktır. Mesleki tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili güvenilir ve geçerli yöntemlerin ortaya konması, sadece bu konuda çalışan araştırmacılar için değil, aynı zamanda bireysel değerlendirmeler açısından da önemlidir. Çalışmamızda, öncelikle metodoloji ve ölçüm teknikleri hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra, en yaygın yöntemlerden nadir yöntemlere doğru konu ele alınmıştır.

Anahtar kelimeler: Tükenmişlik, mesleki tükenmişlik, güvenilirlik ve geçerlik, Maslach tükenmişlik ölçeği(MTÖ), Tükenmişlik ölçeği(TÖ)