

JOB STRESS AND BURNOUT AMONG SOCIAL SERVICE WORKERS: THEORETICAL APPROACH

Abdullah UZUN*

*Yüksek Lisans Öğrencisi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Programı, abdullahuzun3461@gmail.com, ORCID ID: 0009-0002-5002-2817

Received Date: 10.08.2025

Accepted Date:09.10.2025

Copyright © 2025 Abdullah UZUN. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT

Social services constitute both a practice-oriented profession and an academic discipline aimed at facilitating human change, development, empowerment, and liberation. It is fundamentally based on concepts such as human rights, social justice, and respect for diversity. The field offers a wide range of employment opportunities, including institutions affiliated with the Ministry of Justice (such as prisons), nursing homes under the Ministry of Family and Social Policies, and private sector organizations. Social services require professionals to work under various adverse (disadvantaged) conditions and involve significant physical effort, making it an inherently demanding field. Consequently, these challenges lead to job stress and burnout. Such stress and burnout become factors that negatively impact employees' professional competence, productivity, and quality of life. Low wages, demanding and care-intensive responsibilities, high workload, and long working hours contribute to increased stress and burnout. Furthermore, the workforce and performance of employees decline in parallel with these negative conditions. This study examines the adverse conditions encountered in the field of social services, incorporating relevant concepts and literature-based assessments of these challenges. Within the framework of burnout theories and studies on stress management, it explores the sources of job stress in the social service profession, the individual and institutional impacts of burnout, and coping strategies. Ultimately, this study aims to contribute to the academic literature and serve as a guide for both professionals and administrators in the field of social services.

Keywords: Social Service Workers, Stress, Burnout, Burnout Models, Occupational Well-being

JEL Clasifications: M11, M31

SOSYAL HİZMET ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK: TEORİK YAKLAŞIM

ÖZET

Sosyal hizmetler insanların değişmesini ve kalkınmasını, insanların güçlenmesinin-özgürleşmesini hedefleyen, uygulamaya yönelik bir meslek ve aynı zamanda akademik bir disiplindir. Temelinde insan hakları, sosyal adalet ve farklılıklara saygı gibi kavramlar bulunur. Adalet bakanlığına bağlı kurumlarda ceza evlerinde, aile ve sosyal politikalar bakanlığına bağlı huzur evlerinde ve özel sektörlerde olmak üzere birçok çalışma alanı mevcuttur. Sosyal hizmetler alanı, bünyesinde çalışmakta olan kişilerin, çeşitli olumsuz(dezavantajlı) koşullarda ve fiziki çaba isteyen bir meslek grubunu oluşturmaktadır. Dolayısıyla, bu stres ve tükenmişliği beraberinde getirmektedir. Bu tükenmişlik ve stres çalışanların mesleki yeterliliği, verimi ve yaşam kalitesini dezavantaja çeviren faktörler içine girmektedir. Düşük maaş, zorlayıcı ve bakım gerektiren rahatsızlıklar, çalışma yoğunluğu, çalışma saatlerinin çok olması dolayısıyla stres ve tükenmişlik artmaktadır. Bununla birlikte çalışanların iş gücü ve performansı da bu olumsuzluklara paralel olarak düşmektedir. Bu çalışmada sosyal hizmetler alanında görülen olumsuzluklar göz önüne alınarak, bu alanda kullanılan kavramlar ve literatürde bu olumsuz koşullar ile ilgili yapılan çalışmalar bünyesinde değerlendirmeler bulunmaktadır. Tükenmişlik ile ilgili teoriler ve stresin kontrolü ile ilgili yapılan çalışmalar çerçevesinde, sosyal hizmet mesleğindeki iş stresi kaynakları, tükenmişliğin bireysel ve kurumsal etkileri ile başa çıkma stratejileri incelenecektir. Dolayısıyla bu çalışma, akademik literatüre katkı sunarak, sosyal hizmetler alanında emek veren bireylere ve yöneticilerine rehberlik etmesi amacını taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet Çalışanları, Stres, Tükenmişlik, Tükenmişlik Modelleri,Mesleki Refah

JEL Sınıflandırması: M11, M31



1.GİRİŞ

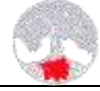
Modern dönem insanı birden fazla iş ile aynı anda uğraşmak zorunda kalmaktadır. Çalışanlar hayatın çoğunun geçirildiği iş yerlerinde karşılaşılan fazla talepten dolayı stres ve tükenmişlik ile karşı karşıya kalmaktadır. Normal bir insan yaşamında karşılanması çok zor olan bu talepler bireyler üzerinde olumsuz etkiler bırakmaktadır. İşin içine rekabet de girince bu risk seviyesi rekabet ile paralel olarak artmaktadır. Yaşanılan bu olumsuz koşullar çalışanın kendini gerçekleştirmenin önüne geçtiğinden dolayı, arkasında yorgun ve bitmiş psikolojik yaşantılar bırakmaktadır. Tüm bunların sonucunda halsiz bedenler açığa çıkar ve kişi tükenmişlik sendromuna yakalanır.

Tükenmişlik kavramının tarihsel arka planı çok uzun değil ve kavram ilgili ortak paydada buluşulmadığından literatürde birden fazla tanımlaması mevcuttur. Tükenmişlik kabaca; insanlara yardım eden meslek gruplarında duygusal, zihinsel ve fiziksel yorgunluk olarak tanımlanabilir. Tükenmişlik çoğunlukla motivasyon kaybından kaynaklanmaktadır. Fazla iş yükü ve peşinden koşuşturduğumuz şeyler karşısında alamadığımız ödül ve doyumdan dolayı, o iş ile olan bağımızı zayıflatabilmektedir bu zayıflıkta beraberinde motivasyon kaybını getirilir. Diğer insanlardan alınan destek karşılık bulmaması tükenmişliğe neden olabilmektedir. Sosyal veya profesyonel destek almak bu tükenmişlik sendromu ve stres ile başa çıkmada işimizi kolaylaştırmaktadır.

Modern dünyada büyük şehirlerde özellikle teknoloji ve sanayinin gelişmesiyle birlikte bireyler ‘duramayan varlıklara’ dönüşmekle riski ile karşı karşıyadır. Çok fazla şeyi sırayla yapıp hedefleri yakalamak isteyen bireyler kaçınılmaz olarak kendi beyin yapılarının sınırını aşmak zorunda kaldığı için kontrol edilemez bir stres altında kalabilmektedir. Bu bağlamda profesyonel yardım almaları dahi gerekebilir. Çünkü bireyler için bu durum kendi başlarına halledemeyecekleri bir bir pozisyon haline dönüşebilir. Bu durum karşısında zihnin herhangi bir düşünceye, herhangi bir işe ve herhangi bir duygusal soruna odaklanmadan durabilmesi gerekir. Bu beynin temizlenmesi ve gereksiz bağıntılardan arınması için gereklidir.

Sosyal hizmet alanında çalışan bireylerin işi duygusal ve fiziksel çaba gerektiren gerektirmektedir. Bu bağlamda çalışanlar yoğun bir stres ve tükenmişlik riski taşımaktadır. Bu bireyler ekonomik yetersizlikler, aile içi şiddet, çocuk istismarı, göç ve mülteci sorunları vb. birden çok sorun ve karmaşık sosyal problemle uğraşmak zorunda kalmaktadır. Dolayısıyla çalışanlar özellikle mesleki zorluklar ile birlikte psikolojik ve duygusal anlamda da zorluklarla mücadele etmek zorunda kalmaktadır. Bu bağlamda çalışanların verimini düşürmektedir.

Tükenmişlik (burnout), uzun süreli iş stresi ve duygusal yükün bir sonucu olarak ortaya çıkan fiziksel, zihinsel ve duygusal tükenme hali olarak tanımlanır. İlk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanan bu kavram, özellikle insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek gruplarında yaygın olarak görülmektedir. Maslach ve çalışanları tükenmişlik kavramını detaylıca ele almışlardır. Maslach Tükenmişlik Modeli, tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş olmak üzere üç bağlamda incelemiştir. Yapılan araştırmalarda iş stresi ve tükenmişlik sendromu her geçen yıl daha da artış gösterdiğini vurgulamaktadır. Vurgulamak gerekir ki küresel krizler, sağlık ve sosyal hizmet sektöründeki çalışanların yükünü artırmış tükenmişlik düzeylerini yükseltmiştir. Mesleki sürdürülebilirlik açısından bu olumsuz ve dezavantajlı zorlukların ele alınması gerekir. Dolayısıyla iş stresinin ve tükenmişliğin seviyesinin azaltılması için bireysel başa çıkma stratejileri, kurumsal ve yapısal düzeyde ele alınacak bir takım önlemler hayati önem taşımaktadır. Bu çalışmada bu olumsuz çalışma koşulları ve bu olumsuz koşulların sonucu oluşan iş stresi ve tükenmişlik sendromu ele alınarak literatürdeki çalışmaları inceleme ve teorik yaklaşımlar çerçevesinde değerlendirmede bulunmayı amaçlamaktadır.



Tükenmişlik sendromunu tetikleyen en önemli faktör kronik strestir (Maslach, 1982b). Tükenmişlik sendromunun asıl sebebi dış nedenlerden olmaktan çok iç nedenlerden kaynaklanır. Kişinin olaylara verdiği anlam burada en önemli unsur olarak görülür. Anlam kadar olayların karşısında aldığı pozisyon da önemlidir. Bu pozisyon olayları yorumlama tarzıdır. Bu tarz bireyin tükenmişlik sendromuna girip-girmemesine sebep olur. Bu bireyler iş yaşantılarında, günlük olaylara, iş stresine karşı yanlış pozisyon aldıkları için sinir sistemleri bunu tolere edemez. Özellikle bunun sonucunda kronik hastalıklar açığa çıkabilir.

2. LİTERATÜR TARAMASI VE TEORİK YAKLAŞIMLAR

Sosyal hizmetler alanında çalışanların iş stresi ve tükenmişlik sendromuna dair yapılan incelemeler-araştırmalarda, çoğunlukla stresin ve tükenmişliğin nedenleri araştırılarak durumun çalışanlar açısından mesleki performansı üzerindeki etkileri üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu etkilerin sonucunda iş yükü, ekonomik eksiklik, duygusal zorlanma ve düşük ücret gibi faktörler açığa çıkmaktadır. Bunun yanında sosyal hizmet çalışanlarının yukarıdaki olumsuz koşulları yaşama olasılıkları ve bu sorunlarla başa çıkma stratejileri ile doğrudan ilişkilidir.

Yapılmış çalışmalar göstermiştir ki örgütsel destek ve mesleki gelişim fırsatlarının iyileştirilmesi, tükenmişliği azalmasında büyük etkiler yaratmaktadır. Özellikle tükenmişlik sendromu ve iş stresi alanında geliştirilmiş teorik yaklaşımlar, sosyal hizmet çalışanlarının yaşadığı olumsuzluklara anlam vermek ve çözüm geliştirmek açısından önemli rol oynamaktadır. Tükenmişlik; “genellikle insanlarla yoğun iletişim üzerine kurgulu meslekleri icra edenlerde görülen duygusal tükenme ve sinizm hali olarak tanımlanmaktadır. İnsanlarla iletişim odaklı meslekleri icra edenlerde görülen iş stresinin bir biçimidir” (Maslach ve Jackson, 1981:99). Maslach Tükenmişlik Modeli, tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş olmak üzere üç boyutta ele almaktadır. Bunun yanı sıra, İş Talepleri-Kaynaklar Modeli (JD-R), çalışanların iş stresini ve bu durumla nasıl başa çıktıklarını açıklamak amacıyla sunulmuş önemli teorik çerçeveler arasındadır. Bu model, iş talepleri (yüksek iş yükü, duygusal olarak zorlayıcı durumlar) ve iş kaynakları (sosyal destek, mesleki gelişim imkânları) arasındaki dengeyi vurgulamaktadır. Örneğin, Chemiss tükenmişliği; “İnsanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa işten soğuma biçiminde gösterdiği tepki” olarak ifade eder (Chemiss, 1980:12).

İş doyumu, bireyin işinden duyduğu genel memnuniyet düzeyini ifade eder. Herzberg’in çift faktör teorisine göre iş doyumu, içsel motivasyon faktörleri (tanınma, başarı, sorumluluk) ve dışsal faktörler (maaş, çalışma koşulları, iş güvencesi) tarafından belirlenir. Sosyal hizmet çalışanları için iş doyumunu etkileyen en önemli faktörler arasında yönetsel destek, iş yükü dengesi ve mesleki gelişim fırsatları yer almaktadır. İş doyumu, örgüt davranışında kritik bir faktördür. Örgütlerde sık sık görülen doyumsuzluğun potansiyel yan ürünlerinden bazılarının kaçınılabilmesi için anlaşılması, gözlenmesi ve gereğinin yapılması gerekmektedir (Davis ve Newstrom, 1989). İş doyumu, bireylerin işlerine ilişkin olumlu ya da olumsuz duygu ve tutumlarının bir bütünüdür. (Baron ve Bryne, 1991; Davis ve Newstrom, 1989; Robbins, 1996).

Bu bölümde, tükenmişlik ve iş stresine dair önde gelen teorik modeller ele alınacaktır. Aşağıda bu alanda geliştirilmiş bazı teorik modellemeler bulunmaktadır:

Maslach Tükenmişlik Modeli

Christina Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI), aşağıdaki üç boyutu ölçekleyerek tükenmişlik sendromunun seviyesini belirlemede önemli bir teoridir (Maslach, 1982a; Maslach, Jackson 1984 ve Arkonaç 1999:87). Çoklu iş yükü, kontrolsüzlük, emeğin karşılığının eksik verilmesi ve iş yerindeki anlaşmazlıklar benzeri



unsurlar tükenmişlik boyutunu artırır. Tüm bunların sonucunda istifa, iş verimliliğinin azalması ve sağlığın olumsuz etkilemesi tarzında negatif sonuçlar açığa çıkarabilir (Maslach, 1982b). Bu model daha çok sosyal hizmet, sağlık ve eğitim benzeri alanlarda emek veren çalışanlar için önem arz eder. Maslach ve Jackson yapmış oldukları çalışmalar ışığında geliştirilen bu model, tükenmişliği üç farklı biçimde ele almaktadır:

Duygusal tükenme: Kişilerin iş yerindeki daimi stres ve yoğun çalışma temposu sebebiyle enerji yoksunluğu yaşamları ve yorgunluk belirtisi göstermesidir (Maslach, 1982b).

Duyarsızlaşma: Kurumda çalışan kişilerin, hizmet verdikleri bireyler ile ilgili ilgi kaybı ve empati yoksunluğu yaşamasıdır (Maslach, 1982b).

Kişisel başarıda azalma: Kendi mesleki yeterliliğini sorgulama, işe dair motivasyonun ve tatminin azalmasıdır (Maslach, 1982b; Maslach ve Jackson, 1986; Torun 1996).

Maslach Tükenmişlik Modeli, özellikle sosyal hizmetler alanında çalışan bireyler açısından geçirdiği olumsuz koşulları anlamlandırmada önemli roller üstlenmektedir. Bu bağlamda bireyin stresi ve tükenmişliği erken tespit ederek bunların yaratacağı olumsuzlukların önüne geçebilir. Buna ek olarak iş yerindeki düzeni oturtabilir. Çalışanların ruh sağlığını denetleyebilir. Hizmetin artışı sağlayabilir. Kurumsal politikaların şekillendirilmesine yardımcı olabilir (Maslach, 1978 ve Maslach, 1982c).

İş Talepleri-Kaynaklar Modeli (JD-R Modeli)

Sosyal hizmetler alanında çalışanlar, duygusal-psikolojik olarak zor durum ve koşullarda çalışan bir alan içinde yer almaktadır. JD-R Modeli bünyesinde ele alındığında, iş yükü, kontrolsüzlük, ödülün eksik verilmesi ve iş yerindeki anlaşmazlıklar benzeri etkenlerde dolayı iş yükünün artmasında dolayı tükenmişlik riskinin artırır. Başka bir etken ise, mesleki destek, süper vizyon ve iş tatmini sağlayan faktörler iş kaynakları olarak işlev görmek ve tükenmişliğin olumsuz etkilerini azaltabilmektedir. Bu nedenle sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişlik seviyelerin anlamlandırmada JD-R Modeli, iş yükü ve destek mekanizmaları arasındaki dengeyi açığa çıkaran önemli çerçeve sunar. Bu model, çalışanların iş stresini ve tükenmişliğini iş talepleri ve iş kaynakları arasındaki denge ile açıklar.

- **İş Talepleri:** İş yükümlülüğünü, çoklu çalışma saatleri, duygusal baskı benzeri koşullar bireyler-çalışanların üzerinde baskılara neden olabilmektedir.

- **İş Kaynakları:** Sosyal destek, mesleğinde gelişme, iş güvenliği benzeri durumlar çalışanlardan yana olan unsurlardır.

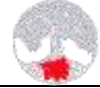
JD-R modeline göre, talep miktarı arttıkça ve yeteri ekonomik koşullar sağlanmadığı için tükenmişlik riski kaçınılmazdır.

Lazarus ve Folkman'ın Stres ve Başa Çıkma Teorisi

Bu modelleme, çalışanların stresli koşulları nasıl ele aldığı ve bu koşullar sonucunda nasıl uygulamalar yani çözümler ürettiklerini açıklayan bir psikolojik modeldir. Modelle göre, stres tamda bununla alakalıdır. Çalışanların olayları algılayış biçimleri, bu durumla nasıl başa çıktığına bağlı olabilmektedir. Stres tepkileri, uyarıcılarla karşılaşan insanların iyi düzenlenmiş kişisel ve sosyal değerlerine engel olan ya da tehlikeye düşüren koşullar sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle uyarıcı koşulları stres durumları olarak tanımlanır (Lazarus, 1966).

İki aşamalı bir bilişsel değerlendirme süreci öne sürülmüştür:

- **Birincil Değerlendirme:** Çalışan, karşılaştığı durumun kendi açısında tehdit, zarar veya meydan okuma olup-olmadığını belirlemeye çalışır. Eğer durum tehdit olmaktan taraf ise veya zarar olmaktan taraf ise bu durumlar stresi ve tükenmişliği beraberinde getirir.



- İkincil Değerlendirme: Çalışan, stresli olay ile başa çıkma amacıyla sahip olduğu kaynakları ve stratejileri belirler ve sonuç elde etmeye çalışır. Baş etmek için yeterli koşul var ise stres etkisini azaltır tersi durumlarda stres etkisini artırır (Lazarus, 1996).

Teoriye göre çalışanların stresle baş etmeyi anlamlandırma ve yönetme stratejisi geliştirmek için önemli bir rol üstlenir. Özellikle sosyal hizmetler çalışanlarında olduğu gibi yüksek derece stres barındıran mesleklerde bireysel baş etme mekanizması, tükenmişliği azaltmada önemli bir rol üstlenmektedir. Lazarus ve Folkman'ın Stres ve Başa Çıkma Teorisi stresin çalışanların algılama ve başa etme mekanizmasına göre değişiklik gösterir bu kişiden kişiye değişen bir şeydir Baş etmek için yeterli koşul var ise stres etkisini azaltır tersi durumlarda stres etkisini artırır. Sosyal hizmetler çalışanı açısından bu teori, bireysel baş etme becerisini arttırması gerekliliğini savunmaktadır.

Örgütsel Destek Teorisi

Bu teori, Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilmiş çalışanların, çalıştıkları yerin desteği, tutumu ve davranışlar üstündeki etkileri açıklayan bir teoridir. Örgütsel Destek Teorisine göre, bireyler-çalışanlar kendine değer verip-vermemesi, refahın önemsenip-önemsenmemesine ve katkılarına bakılarak değerlendirmede bulunur. Eğer bu unsurların seviyesi yüksek ise bireylerin, iş yerine ve mesleklerine olan bağlılık seviyesi artar. Motivasyon yükselir. Tükenmişlik, işi bırakma ve stres oranında azalma görülür. Sosyal hizmetler alanındaki bireyler açısından bakıldığında yönetenden alınan destek, meslek gelişimi için fırsatlar ve iş-yaşam dengesi benzeri unsurlar bireylerin tükenmişlik seviyesini indirerek iş verimliliğini artırır. Örgütsel Destek Teorisi bireyin-örgüt ilişkisi anlama ve iş yerini- imkânlarını iyileştirmeye yönelik strateji geliştirmede belirleyicidir. Eğer birey iş yerinin kendine değer vermesini ve destek vermesini çözümlerse stresi azalır ve iş performansı artar. Sosyal hizmet alanında çalışan bireyler için örgütsel destek, mesleki eğitimler, süper vizyon, psikolojik destek hizmetleri ve uygun çalışma koşulları ile sağlanabilir (Maslach, 1982c).

Örgütsel Destek Teorisi (ÖDT), çalışanların örgütleri tarafından değerli görüldüklerini ve refahlarının gözetildiğini hissetmelerinin iş tatmini, bağlılık ve performans üzerindeki etkilerini ele alır. Bu teoriye göre, çalışanlar örgütün kendilerine sağladığı destek düzeyini algılar ve buna göre işlerine yönelik tutum ve davranışlarını şekillendirirler. Sosyal hizmet alanında çalışanlar, özellikle duygusal yükü ağır olan durumlarla sürekli karşılaştıkları için stres ve tükenmişlik riski altındadırlar. Bu bağlamda, örgütsel destek mekanizmalarının eksikliği, iş stresi ve motivasyon kaybına yol açarak sosyal hizmet çalışanlarının verimliliğini ciddi şekilde olumsuz etkileyebilir. Sosyal hizmet çalışanları, dezavantajlı bireylerle çalıştıkları için duygusal olarak yoğun ve zorlayıcı bir iş ortamında bulunurlar. Yetersiz örgütsel destek, çalışanların yalnız hissetmelerine, iş yükünün adaletsiz dağıldığını düşünmelerine ve örgütlerine karşı bağlılıklarının azalmasına neden olabilir. Özellikle yüksek iş yükü, düşük ücretler, duygusal emek ve yetersiz kaynaklar gibi faktörler çalışanların tükenmişlik yaşamalarına sebep olabilir. ÖDT çerçevesinde değerlendirildiğinde, örgütün çalışanlarına sağladığı psikolojik ve maddi destekler, stresin azaltılmasında kritik bir rol oynar. Örneğin, yöneticilerin çalışanların sesini duyması, destekleyici bir iş ortamı yaratması ve psikososyal destek mekanizmalarını güçlendirmesi, çalışanların motivasyonunu artırarak işten ayrılma niyetlerini azaltabilir. Ayrıca, örgütsel destek algısının yüksek olduğu kurumlarda çalışanlar, işlerinin anlamını daha güçlü bir şekilde hissederler. Örgütleri tarafından değer verildiğini düşünen sosyal hizmet çalışanları, karşılaştıkları zorluklarla başa çıkmada daha dirençli hale gelirler. Bunun aksine, destek eksikliği çalışanların kayıtsızlaşmasına, duygusal tükenmeye ve mesleki tatminsizliğe yol açabilir. Özellikle sosyal hizmet sektöründe, örgütsel destek eksikliği sadece bireysel stresle sınırlı kalmayıp, hizmet verilen bireyler ve topluluklar üzerinde de olumsuz etkiler yaratabilir. Bu nedenle, örgütlerin çalışanların refahını gözeten politikalar geliştirmesi, onların duygusal



dayanıklılığını artırarak hizmet kalitesini de yükseltebilir. Örgütsel destek sağlanması için bazı stratejiler geliştirilebilir. Bunlar arasında süpervizyon desteği, mesleki gelişim fırsatları, esnek çalışma koşulları ve psikolojik danışmanlık hizmetleri bulunmaktadır. Örneğin, düzenli aralıklarla yapılan stres yönetimi eğitimleri ve çalışan destek programları, sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünü daha sağlıklı bir şekilde yönetmelerine yardımcı olabilir. Ayrıca, çalışanların karar alma süreçlerine dahil edilmesi, onların örgütsel aidiyet duygusunu güçlendirebilir. ÖDT kapsamında değerlendirildiğinde, örgütsel destek yalnızca maddi değil, aynı zamanda manevi destekleri de içermeli, çalışanların bireysel ve mesleki ihtiyaçlarına yönelik kapsamlı çözümler sunmalıdır. Sonuç olarak, sosyal hizmet alanında çalışanların stres seviyelerini yönetebilmeleri ve iş motivasyonlarını koruyabilmeleri için örgütsel destek kritik bir faktördür. Yeterli örgütsel destek sağlanmadığında çalışanlar yalnız ve tükenmiş hissederek işlerinden uzaklaşabilirler. Ancak, güçlü bir destek mekanizması oluşturulduğunda, çalışanların işlerine olan bağlılıkları artacak, stresle daha iyi başa çıkacak ve hizmet kalitesi yükselerek topluma daha etkili bir katkı sağlanacaktır. Örgütsel destek stratejilerinin etkin şekilde uygulanması, sosyal hizmet sektöründe hem çalışanların hem de hizmet alan bireylerin refahını artıran önemli bir unsur olarak değerlendirilebilir.

Personel-Çevre Uyumu Teorisi

Bu teoriye göre çalışanların, bireysel özellikleri ile çalışma ortamının uyumluluğu iş verimini, performans kalitesini ve tükenmişlik benzeri iş sonuçlarının nasıl etkilendiğini açıklayan bir teoridir. Sosyal hizmetlerin etik anlayışı, yöneten, çalışanı yalnızca bir araç olarak görmekte ve bu bakış açısı, stres ve tükenmişlik gibi sorunların çoğuna neden olmaktadır. Eğer yöneten, çalışanı sadece kendi çıkarları doğrultusunda değerli bir kaynak olarak görmeye devam ederse, bu durum, onu iş yerinde tahribat yaratan, kirleten ve bozan bir varlık olarak tanımlamaya neden olur. Ancak, insan merkezli etik anlayış, "bozan ve kirleten" bir insan anlayışından "koruyan, kollayan ve onaran" bir insan anlayışına geçiş, insanın hem kendi iyiliğini hem de doğanın korunmasını sağlama çabalarıyla ilişkilidir. Yani, her ne kadar insanın yararı için gözetilmiş olsa da, çalışana karşı sorumluluk bilincinin olumlu yönde geliştiğini göz ardı etmemek gerekir. Böylece, insan merkezci yaklaşım, bu ılımlı bakış açısını benimsemiş ve insanı tamamen uzaklaştırmadan, yine insanın yararının gözetileceği ama tahrip etmeyecek bir şekilde yeni bir anlayış ortaya koymuştur.

İnsan yaşanan mutluluklar ile bu mutluluğu hatırlama tarzları arasındaki farka bu eserde yer verilir. Bir deneyimi yaşarken hissedilen duyguların) ve bu deneyimi sonradan nasıl hatırlandığında birbirinden farklı şekilde algılanacağı vurgulanır. Bu da insan üzerinde gelecek kararlar alırken nasıl etki bıraktığı konusunda ilgili önemli sonuçlar açığa çıkarır. İnsanların bazı durumları kontrol ettiklerine inanma eğiliminde olduğunu ama bunun çoğu zaman yanılsama olduğunu vurgulamaya çalışır.

İnsanın karar verirken duygusal durumlarının önemli yol gösterici olabileceğini vurgular. Duygular, bir durumu değerlendirme tarzında önemlidir ve hızlı düşünme sistemini devreye sokarak mantıklı ve analitik düşünme süreci üzerinde baskı kurabilir. İnsanların düşük ihtimalli olayları abartarak, yüksek ihtimalli olayları ise küçümseyerek algıladığını gösterir. Örneğin, insanlar bir piyango biletinin kazanma şansının çok düşük olduğunu bildikleri halde bu düşük olasılığı abartarak bilet alır. Aynı şekilde, kaybetme olasılığı düşük olan bir riskin potansiyel kayıplarını küçümseyebilirler. Bu yanılgı, özellikle risk analizi yaparken insanları hatalı kararlar vermeye yönlendirir. Bu bağlamda ortaya stres ve tükenmişlik açığa çıkar.

Personel-Çevre uyumu teorisine göre, birey ve çevresi arasındaki uyumun yüksekliği büyüdükçe çalışanın mutluluğu, verimliliği ve motive motivasyonu yükselir. Ters durumda bu



oranlarda azalma görülmektedir. Bu durumda istifa oranının da artış göstermektedir. P-E Uyumu genellikle şu iki ana boyutta incelenir:

- Kişi-İş Uyumu (Person-Job Fit - P-J Fit): Bireyin becerisi, bilgisi ve yetenekli oluşu ile iş gerekliliği arasındaki uyumu temsil eder.
- Kişi-Örgüt Uyumu (Person-Organization Fit - P-O Fit): Bireyin değeri, inancı ve tutumu, örgütün kültürüne ve normlarına uyum göstermesi açısından önemlidir.

Bu teori, bireyin iş ortamına uyum sağlayıp sağlayamamasının iş stresine ve tükenmişliğe etkisini incelemektedir. Eğer çalışan, mesleki beklentileri ve kişisel değerleri ile uyumlu bir ortamda çalışıyorsa, iş stresi azalır. Ancak, birey ve iş çevresi arasında bir uyumsuzluk olduğunda tükenmişlik riski artar. Özellikle sosyal hizmetler alanında iş yapan yoğun duygusal emek gerektiren mesleklerde, işin gerektirdiği özelliklerle çalışanın sahip olduğu beceriler arasındaki uyum, tükenmişliği önlemede kritik rol oynar. Eğer çalışan işine uygun niteliklere sahip değilse veya örgütün değerleriyle uyumsuz hissediyorsa, stres ve tükenmişlik riski artar. Bu teori, iş seçiminde ve çalışanların uzun vadeli iş tatminini artırmada önemli bir rehber olarak kullanılmaktadır.

Bu teorik yaklaşımlar, sosyal hizmet çalışanlarının karşılaştığı iş stresi ve tükenmişlik sorunlarını anlamaya ve çözüm üretmeye yönelik çeşitli bakış açıları sunmaktadır. Bu çerçevede, tükenmişliği azaltmaya yönelik stratejilerin hem bireysel hem de kurumsal düzeyde ele alınması gerektiğini vurgulanmaktadır.

İş Stresi ve Tükenmişliğin Sonuçları

İş stresi ve tükenmişlik, bireyler, kurumlar ve hizmet verilen toplumlar açısından ciddi sonuçlar doğurmaktadır. Bu etkiler kısa vadeli ve uzun vadeli sonuçlar olarak değerlendirilebilir.

Bireysel Sonuçlar-Etkiler

- **Psikolojik Sonuçlar:** İş stresi-tükenmişlik, çalışanda anksiyeteye, depresyona, motivasyon kaybına ve duygu çöküntüne benzeri ciddi psikolojik-duygusal soruna neden olmaktadır. Uzun süre stresin, bireyin öz güveni ve iş doyumunda azalma, meslekten ayrılma gibi sonuçları olabilir
- **Fiziksel Sağlık Bağlamında Sonuçlar:** Yüksek stres oranı, bağışıklık sistemini zayıflatır, uykunun bozulması baş ağrısı, mide sorunları ve kalp hastalıklarıyla sonuçlanabilir. Tansiyon diyabetçe ağır sağlık sorunlarına neden olabilmektedir.
- **Mesleki Performans Bağlamında Sonuçlar:** Tükenmişlik ile karşı karşıya olan birey, dikkat sorunları ve işlerini yerine getirirken dikkat eksikliği sonucunda, hata yapma ihtimalini artırır. Bu bağlamda, iş verimi düşer ve iş niteliğinde azalma görülür.

Sosyal hizmetlerin etik anlayışı, yöneten, çalışanı yalnızca bir araç olarak görmekte ve bu bakış açısı, stres ve tükenmişlik gibi sorunların çoğuna neden olmaktadır. Eğer yöneten, çalışanı sadece kendi çıkarları doğrultusunda değerli bir kaynak olarak görmeye devam ederse, bu durum, onu iş yerinde tahribat yaratan, kirleten ve bozan bir varlık olarak tanımlamaya neden olur. Ancak, insan merkezli etik anlayış, "bozan ve kirleten" bir insan anlayışından "koruyan, kollayan ve onaran" bir insan anlayışına geçiş, insanın hem kendi iyiliğini hem de doğanın korunmasını sağlama çabalarıyla ilişkilidir. Yani, her ne kadar insanın yararı için gözetilmiş olsa da, çalışana karşı sorumluluk bilincinin olumlu yönde geliştiğini göz ardı etmemek gerekir. Böylece, insan merkezci yaklaşım, bu ılımlı bakış açısını benimsemiş ve insanı tamamen uzaklaştırmadan, yine insanın yararının gözetileceği ama tahrip etmeyecek bir şekilde yeni bir anlayış ortaya koymuştur.



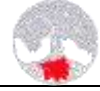
Kurumsal Sonuçlar-Etkiler

- **İşten Çıkma ve Personel Devrinin Oranında Yükselme:** Tükenmişlik, çalışanların iş tatminini azaltarak, işten ayrılma oranlarını artırabilir. Yüksek personel değişimi, kurumlar için maliyetli olmakla birlikte, hizmet sürekliliğini de olumsuz etkileyebilir.
- **Kurumsal Verimliliğin Azalması:** Tükenmişliğe maruz kalmış bireyler, motivasyon olmadan çalıştıkları için performansın düşebilir. Verimsiz çalışma ortamı, ekip içi uyumsuzlukları artırarak iş süreçlerini aksatabilir.
- **Kurumsal İmaj ve Hizmet Kalitesi:** Sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan bireylerin eksik performansı, hizmet verilen bireylerin memnuniyetsizliğine yol açabilir ve kurumun itibarı olumsuz etkilenebilir.

Toplumsal Sonuçlar

- **Hizmet Kalitesinde Düşüş:** Sosyal hizmet çalışanlarının yaşadığı tükenmişlik, verdikleri hizmetin niteliğini doğrudan etkileyebilir. Çalışanların motivasyon eksikliği, hizmet verilen bireylerin ihtiyaçlarının yeterince karşılanamamasına neden olabilir.
- **Toplumsal Güvenin Zedelenmesi:** Sosyal hizmet alanındaki yetersiz hizmet sunumu, toplumun sosyal destek mekanizmalarına duyduğu güveni azaltabilir. Bu durum, dezavantajlı grupların hizmetlerden uzaklaşmasına ve sosyal yardımlardan yeterince faydalanamamasına yol açabilir.

Ekonomik Maliyetler: İş stresi ve tükenmişliğin yol açtığı sağlık sorunları ve iş gücü kaybı, hem bireyler hem de toplum için ekonomik yük oluşturur. Tedavi maliyetleri, işten ayrılmalar ve düşük verimlilik gibi faktörler, ekonomik olarak ciddi kayıplara neden olabilir. Sosyal hizmet çalışanları, toplumun en savunmasız ve dezavantajlı gruplarına yardım eden, bireylerin yaşam koşullarını iyileştirmek için yoğun çaba sarf eden profesyonellerdir. Ancak, bu kadar yüksek duygusal ve fiziksel emek gerektiren bir mesleğin karşılığı olarak aldıkları ücretin yetersiz olması, çalışanların motivasyonunu ciddi şekilde zedeleyen en büyük faktörlerden biridir. Sosyal hizmet çalışanları genellikle düşük maaşlarla, ağır iş yükü ve duygusal olarak zorlayıcı vakalarla baş etmeye çalışırken, ekonomik olarak tatmin olamamak, işten duyulan memnuniyeti ve mesleki bağlılığı azaltan önemli bir unsur haline gelir. Özellikle maddi sıkıntılar yaşayan çalışanlar, işlerine olan bağlılıklarını yavaş yavaş kaybeder ve mesleki tükenmişliğe sürüklenirler. Bu süreç, sonunda meslekten tamamen ayrılmayı düşünmeye kadar varabilir. Kendi geçimlerini sağlamakta zorlanan bir sosyal hizmet çalışanı, başkalarına destek olma misyonunu yerine getirmekte psikolojik olarak zorlanır ve bu durum motivasyon eksikliğini derinleştirir. Ücretin yetersizliği sadece ekonomik bir problem olarak görülmemelidir; bu aynı zamanda çalışanın emeğinin değer görmediği hissini yaşamasına da neden olur. İnsan doğası gereği, yaptığı işin takdir edilmesini ve hak ettiği karşılığı almasını bekler. Sosyal hizmet çalışanları için bu takdir, yalnızca sözlü övgüler ya da manevi desteklerle değil, aynı zamanda adil ve tatmin edici bir maaşla da sağlanmalıdır. Ancak, düşük maaş alan bir çalışan, örgütü tarafından yeterince önemsenmediğini ve mesleğinin toplumsal anlamda gereğinden az değer gördüğünü hisseder. Bu duygu zamanla çalışanın işine olan ilgisini kaybetmesine, mesleki gelişime yönelik çaba sarf etmeyi bırakmasına ve daha iyi ücret koşulları sunan başka sektörlere yönelmesine sebep olabilir. Bu tür bir geçiş, sosyal hizmet alanındaki deneyimli çalışanların kaybına yol açarak, hem örgütsel verimliliği hem de hizmet kalitesini olumsuz etkiler. Maddi yetersizlikler nedeniyle sosyal hizmet çalışanlarının başka iş arayışına girmesi, onların psikolojik olarak da ikiye bölünmesine sebep olur. Bir yanda idealist bir bakış açısıyla topluma yardım etme isteği, diğer yanda ise yaşamını idame ettirme zorunluluğu arasında sıkışıp kalan çalışan, zamanla mesleğe olan inancını kaybedebilir.



Özellikle ekonomik baskının arttığı durumlarda, sosyal hizmet çalışanları ek iş yapma ihtiyacı hissedebilir ve bu da onların mesleklerine olan odaklarını iyice kaybetmelerine neden olabilir. Sürekli ekonomik zorluklarla uğraşmak zorunda kalan bir çalışan, enerjisini tamamen işine veremez ve bu da onun performansını olumsuz etkiler. Uzun vadede, maddi tatminsizlik çalışanı meslekten tamamen kopma noktasına getirebilir ve sosyal hizmet alanında çalışan devir oranlarının yükselmesine sebep olabilir.

Düşük ücretler aynı zamanda çalışanların iş yerindeki genel atmosferini de etkileyen bir faktördür. Motivasyonu düşük olan çalışanlar, ekip içinde de olumsuz bir hava yaratabilir ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri de bundan zarar görebilir. Çalışma ortamındaki genel memnuniyetsizlik, örgütsel bağlılığı daha da düşürerek çalışanların işten ayrılma kararlarını hızlandırabilir. Ayrıca, sosyal hizmet çalışanlarının düşük maaş nedeniyle yaşadığı stres, hizmet verdikleri bireylere de dolaylı yoldan zarar verebilir. Ekonomik kaygılar içinde olan ve motivasyonunu kaybetmiş bir sosyal hizmet çalışanı, işine gereken özeni gösteremeyebilir ve bu durum, toplumun en kırılgan kesimlerinin aldığı hizmetin kalitesini düşürebilir. Sonuç olarak, sosyal hizmet çalışanlarının yetersiz maaş nedeniyle meslekten ayrılma noktasına gelmesi, yalnızca bireysel bir sorun olmaktan çıkıp, toplumun sosyal hizmet sistemine duyduğu güveni de sarsan bir mesele haline gelir. Bu sürecin önüne geçebilmek için sosyal hizmet çalışanlarının ekonomik koşullarının iyileştirilmesi gerekmektedir. Örgütler ve kamu kurumları, bu alandaki çalışanların emeğini daha iyi takdir etmek adına maaş düzenlemeleri yapmalı, ek sosyal yardımlar sağlamalı ve kariyer gelişim fırsatları sunmalıdır. Aksi takdirde, sosyal hizmet alanında nitelikli ve deneyimli personelin hızla azalması, hizmetlerin kalitesinin düşmesine ve toplumsal sorunların çözümünde ciddi aksaklıklara yol açabilir. Adil ücret politikaları, yalnızca çalışanların yaşam standartlarını yükseltmekle kalmaz, aynı zamanda onların mesleklerine olan bağlılıklarını da artırarak hizmet verilen bireylerin yaşam kalitesini de doğrudan olumlu yönde etkileyebilir.

Sonuç olarak, sosyal hizmet çalışanlarının yeterli maaş alamaması, yalnızca bireysel bir motivasyon eksikliğine değil, aynı zamanda mesleki tükenmişliğe, işten ayrılma oranlarının artmasına ve toplumsal hizmetlerin kalitesinin düşmesine neden olmaktadır. Bu nedenle, bu alanda çalışanların maddi anlamda desteklenmesi, hem onların refahını artıracak hem de hizmet alan bireylere daha iyi bir yaşam sunmalarına yardımcı olacaktır. Sosyal hizmetin, toplumun en önemli yapı taşlarından biri olduğu unutulmamalı ve bu alanda çalışan bireylerin emeği, hak ettikleri şekilde ödüllendirilmelidir.

Bireysel düzeyde, çalışanların stres yönetimi teknikleri geliştirmesi, öz bakım uygulamalarına önem vermesi ve sosyal destek mekanizmalarından faydalanması önerilmektedir. Kurumsal düzeyde ise, çalışanlara süper vizyon desteği sağlanması, iş yükünün dengeli dağıtılması ve mesleki gelişim fırsatlarının artırılması önemli stratejiler arasında yer almaktadır. Politikalar açısından, sosyal hizmet çalışanlarının iş koşullarını iyileştiren yasal düzenlemelerin yapılması ve maaşların artırılması gibi önlemler tükenmişliği azaltmada etkili olabilir.

Sosyal hizmet çalışanları, toplumun en hassas gruplarına hizmet sunarken yüksek düzeyde iş stresi ve tükenmişlik ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu mesleğin doğası gereği, bireyler sürekli olarak duygusal, fiziksel ve zihinsel bir yük altında çalışmakta, bu da zamanla tükenmişlik sendromuna yol açmaktadır. Yapılan araştırmalar, iş stresi ve tükenmişliğin sadece bireysel bir sorun olmadığını, aynı zamanda kurumsal ve toplumsal boyutları olan geniş çaplı bir mesele olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, sosyal hizmet çalışanlarının refahını artırmak ve mesleki verimliliklerini koruyabilmek adına hem bireysel hem de örgütsel düzeyde önlemler alınması gerekmektedir.



Tükenmişlik kavramı, literatürde farklı teorik çerçevelerle açıklanmaktadır. Maslach Tükenmişlik Modeli, tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma olarak ele alırken; İş Talepleri-Kaynaklar Modeli, iş yükü ve iş kaynakları arasındaki dengenin önemine vurgu yapmaktadır. Ayrıca, bireylerin stresle başa çıkma mekanizmaları da tükenmişlik sürecini belirleyici bir faktör olarak görülmektedir. Sosyal hizmet çalışanlarının yaşadığı stresin azaltılması için, örgütsel destek mekanizmalarının güçlendirilmesi, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, iş yükünün dengelenmesi ve çalışanların psikososyal destek almasının sağlanması büyük önem taşımaktadır.

Tükenmişliğin sonuçları sadece bireysel düzeyde kalmamakta, aynı zamanda örgütsel verimlilik kaybına, işten ayrılmalara ve hizmet kalitesinde düşüşe yol açmaktadır. Bunun yanında, toplumsal düzeyde de sosyal hizmetlerden faydalanan bireylerin gereksinimlerinin yeterince karşılanamamasına sebep olmaktadır. Dolayısıyla, sosyal hizmet sektörünün sürdürülebilirliği açısından, çalışanların tükenmişliğini azaltmaya yönelik önlemler almak zorunludur.

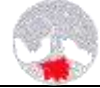
Bu çalışmada, sosyal hizmet çalışanlarının maruz kaldığı tükenmişlik süreci kapsamlı bir şekilde ele alınmış, iş stresinin nedenleri ve tükenmişliği önlemeye yönelik çözüm önerileri incelenmiştir. Elde edilen bulgular, bireysel ve kurumsal müdahalelerin tükenmişliği önlemede kritik bir rol oynadığını göstermektedir. Sosyal hizmet çalışanlarının mesleki doyumlarını artırmak ve psikolojik iyi oluşlarını koruyabilmek adına, daha kapsayıcı örgütsel politikalar geliştirilmelidir. Gelecekte yapılacak araştırmalar, sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişliğini azaltmaya yönelik yeni stratejiler geliştirmeye odaklanmalı ve uygulamaya yönelik somut adımlar atılmalıdır. Böylece, hem çalışanların refahı artırılabilir hem de toplumun sosyal hizmetlerden daha etkin bir şekilde faydalanması sağlanabilir.

3. SONUÇ

Sosyal hizmet çalışanları, toplumun en dezavantajlı kesimlerine hizmet sunarken yüksek düzeyde iş stresi ve tükenmişlikle karşı karşıya kalmaktadır. Tükenmişlik, bireysel ve kurumsal düzeyde ciddi sonuçlara yol açarak çalışanların motivasyonunu ve mesleki tatminini olumsuz etkilemektedir. Literatürdeki araştırmalar, tükenmişliğin önlenmesi için bireysel ve örgütsel müdahalelerin önemini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, sosyal hizmet çalışanlarının iş stresini yönetebilmeleri için destekleyici politikaların oluşturulması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve mesleki gelişim fırsatlarının artırılması gerekmektedir. Bu makale, sosyal hizmet çalışanlarının karşılaştığı iş stresi ve tükenmişlik sorunlarına yönelik kapsamlı bir değerlendirme sunarak, alanda yapılacak yeni çalışmalara ve politika önerilerine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Sosyal hizmet çalışanları, toplumun en dezavantajlı kesimlerine hizmet sunarken yüksek düzeyde iş stresi ve tükenmişlikle karşı karşıya kalmaktadır. Tükenmişlik, bireysel ve kurumsal düzeyde ciddi sonuçlara yol açarak çalışanların motivasyonunu ve mesleki tatminini olumsuz etkilemektedir. Literatürdeki araştırmalar, tükenmişliğin önlenmesi için bireysel ve örgütsel müdahalelerin önemini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, sosyal hizmet çalışanlarının iş stresini yönetebilmeleri için destekleyici politikaların oluşturulması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve mesleki gelişim fırsatlarının artırılması gerekmektedir. Bu makale, sosyal hizmet çalışanlarının karşılaştığı iş stresi ve tükenmişlik sorunlarına yönelik kapsamlı bir değerlendirme sunarak, alanda yapılacak yeni çalışmalara ve politika önerilerine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Sonuç olarak, iş stresi ve tükenmişlik, sadece bireysel bir sorun olarak değil, aynı zamanda kurumsal ve toplumsal düzeyde ele alınması gereken bir konu olarak değerlendirilmelidir. Sosyal hizmet çalışanlarının iş stresini azaltmaya yönelik bireysel başa



çıkma stratejilerinin yanı sıra, kurumların destekleyici politikalar geliştirmesi, çalışan refahını artırmak için önemlidir. Ayrıca, sosyal hizmet alanındaki çalışanların tükenmişlikten korunması, toplumun daha kaliteli hizmet almasını sağlayarak sosyal refahı artıracaktır.

REFERENCES

- Arkonaç, O. (1999) Açıklamalı Psikiyatri Sözlüğü: İngilizce-Türkçe (Latince), İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri Ltd. Şti.
- Davis, K. ve Newstrom, J.W. (1989) Human Behavior at Work: Organizational Behavior, 8th Edition, New York/St. Louis/San Francisco: McGraw-Hill Publishing Company. Baron, R.A. ve Byrne, D. (1991) Social Psychology: Understanding Human Interaction, 6th edition, Needham Heights: Allyn and Bacon, Inc.
- Chemiss, C. (1984), Staff Burnout, Job Stress in the Human Service, Beverly Hills, California: Sage Publications
- Lazarus, R.S. (1966) Psychological Stress and the Coping Process, New York/St. Louis/San Francisco: McGraw-Hill Book Company.
- Maslach, C. (1978) "The Client Role in Staff Burn-Out", Journal of Social Issues, C. 34, S. 4, s. 111-124.
- Maslach, C. (1982a) "Understanding Burnout Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon" (W.S. Paine (Editör) Job Stress and Burnout), Beverly Hills, CA. Sage, s. 29-40.
- Maslach, C. (1982b) Burnout: The Cost of Caring, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Maslach, C. (1982c) "Burnout: A Social Psychological Analysis" (John W. Jones (Editör) The Burnout Syndrome: Current Research, Theory, Interventions), Illinois: London House Press, s. 30-53.
- Maslach, C. (1986) "Burnout Research in the Social Service: A Critique", Journal of Social Service Research, C. 10, S. 1, s. 95-105.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1979) "Burned-Out Cops and Their Families", Psychology Today, May, s. 59 - 62.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1984) "Burnout in Organizational Setting" (S. Oskamp (Editor) Applied Social Psychology Annual), Beverly Hills, CA.: Sage, C. 5, s. 133-153.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1986) Manual : Maslach Burnout Inventory, 2nd Edition, Torun, A. (1996) "Stres ve Tükenmişlik" (Suna Tevrüz (editör) Endüstri ve Örgüt Psikolojisi), Ankara: Türkiye Psikologlar Derneği, s. 43 - 53. California : Counseling Psychologists Press.