

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖZEL EĞİTİM VE REHABİLİTASYON ALANINDA
ÇALIŞANLARDA TÜKENMİŞLİK

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Mehmet MIDİK

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Ahmet Ertan TEZCAN

İSTANBUL-2019

TEZ TANITIM FORMU

- ADI SOYADI** : Mehmet MIDIK
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Alanında Çalışanlarda Tükenmişlik
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : Psikoloji
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 28/06/2019
- SAYFA SAYISI** : 135
- TEZ DANIŞMANI** : Prof. Dr. Ahmet Ertan TEZCAN
- DİZİN TERİMLERİ** : Tükenmişlik, duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma, stres, kararsızlık.
- TÜRKÇE ÖZET** : Bu tez, özel eğitim ve rehabilitasyon alanında beş yıl ve daha fazla çalışanlarda yaşanan tükenmişliğin örtük fenomenlerinin neler olduğuna yönelik, alan uygulamalı bir çalışmadır.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Mehmet MIDIK

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖZEL EĞİTİM VE REHABİLİTASYON ALANINDA
ÇALIŞANLARDA TÜKENMİŞLİK

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Mehmet MIDİK

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Ahmet Ertan TEZCAN

İSTANBUL-2019

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite ya da başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Mehmet MIDİK

.../.../ 2019



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Mehmet MIDİK'in

"Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Alanında Çalışanlarda Tükenmişlik" adlı tez çalışması, jürimiz tarafından Psikoloji Anabilim Dalı Klinik Psikoloji Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Prof. Dr. Ahmet Ertan TEZCAN
(Danışman)

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Tuncay BARUT

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Necmettin AKSOY

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

... / ... / 2019

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Enstitü Müdürü

ÖZET

Çalışanların işyerinde yorulması ya da yıpranması anlamına gelen duygusal tükenme, tükenmişliğin en çok yaşanan boyutudur ve çalışanın kendini duygusal olarak yıpranmış ve yorulmuş hissindeki artış olarak tarif edilir. Duygusal tükenme, yoğun çalışma temposundaki kişinin aşırı sorumluluk alarak zorlanması ve hizmet götördüklerinin beklentileri karşısında yetersizlik yaşamaya sonuca ortaya çıkar. Tükenmişliğin ikinci boyutu, kendisini diğerlerine alaycı ya da olumsuz tutum sergileme ve onlara bir madde muamelesi yapma şeklinde gösteren duyarsızlaşmadır. Çalışan içinde bulunduğu duygu durumuyla baş edebilmek için, hizmet götördüklerine karşı alaycı, onları küçümseyen, duyarsız davranış bütünü göstermektedir. Böyle bir duygu durumunda kişinin kendisi ile ilgili değerlendirmeleri olumsuz bir nitelik kazanır. Bu durum onun iş ve iş arkadaşlarıyla ilişkisinde yetersizlik duygusu yaşamaya yol açar. Kişisel başarı beklentisindeki düşme sonucunda, tükenmişliğin üçüncü boyutu ortaya çıkmış olur. Özel eğitim alanı, hizmet verilenle birebir ilişkinin yoğun olduğu bir alandır. Aile, engelli ya da uzmanın beklentisinin bazen yüksek olduğu bilinmektedir.

Çalışmamızda tükenmişlik genel bir anlatım ile özetlenmiş ve özel eğitim kurumlarında çalışanların yaşamış oldukları tükenmişliğin gizli, örtük fenomenleri açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışmamızın birinci bölümünde, tükenmişlik olgusu ele alınmıştır. Tükenmişlik modelleri özetlenmiştir. Çalışma çerçevesinde ayrıca, tükenmişliğin nedenleri, tükenmişliğin fiziksel, davranışsal ve psikolojik nedenleri ele alındıktan sonra tükenmişliğin kişisel boyutu, iş hayatı üzerindeki etkileri vb. gibi sonuçlar ele alınmıştır.

Çalışmamızın ikinci bölümünde ise; özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında çalışanların tükenmişlik düzeylerini belirlemek için bir alan araştırması yapılmıştır. Yapılan bu araştırmada; bireylerin duyarsızlaşmasının, onların duygusal tükenmişlik düzeyini olumlu etkilediği bulunmuş ve tükenmişliğin en kritik boyutunun duygusal tükenme boyutu olduğu sonucu elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Kişisel Başarı, Duyarsızlaşma, Stres, Kararsızlık.

SUMMARY

Emotional exhaustion, which means tired or worn out at the workplace, is the most experienced dimension of burnout and can be described as an increase in the emotionally worn and tired feeling of the employee. Emotional exhaustion can be defined as an increase in fatigue and emotional corrosion of the employee. Emotional exhaustion is the result of self-coercion of the individual in the intense work environment and the oppression of the emotional demands of other people. The second dimension of burnout is depersonalization which approves itself as mocking and negative attitudes towards others and having attitudes as if they were objects. The employee shows the whole of cynical, rigid and distant behavior in order to cope with the emotional situation. The individual's evaluations of oneself become negative in such an emotional case. This situation leads the individual to feel inadequate in relationship with his work and colleagues. As a result of fall in the expectation of personal success, the third dimension of burnout is revealed. The field of special education is a field where one-to-one relationship with the ones who are given the service is intense. It is known that the expectation of family, disabled or expert is sometimes high.

In the study, burnout was summarized with a general narrative and the hidden, implicit phenomena of the burnout experienced by the employees of private educational institutions was tried to be explained.

In the first part of the study, the phenomenon of burnout is discussed. The burnout models are summarized. Additionally, after the causes of burnout, the physical, behavioral and psychological causes of burnout are discussed, the personal dimension of burnout, the effects on business life etc. are discussed.

In the second part of the study, a study of field was conducted to determine the burnout levels of employees in special education and rehabilitation institutions. In this study, it was concluded that the depersonalization of individuals positively affects their level of emotional exhaustion. It was founded that emotional exhaustion is the most critical aspect of burnout.

Keywords: Burnout, Emotional Exhaustion, Personal Success, Depersonalization, Stress, Indecision

ÖZET.....	I
SUMMARY.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
KISALTMALAR LİSTESİ	VI
TABLolar LİSTESİ	VII
ŞEKİLLER LİSTESİ	VIII
EKLER LİSTESİ.....	IX
ÖNSÖZ.....	X
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM	14
TÜKENMİŞLİK (BURNOUT)	14
1.1. TARİHÇE	14
1.2. TANIM.....	15
1.3. TÜKENMİŞLİK NASIL YAŞANIR?.....	16
1.4. TÜKENMİŞLİĞİ ETKİLEYEN ETMENLER	17
1.4.1. Bireysel Faktörler.....	17
1.4.2. Çevresel Faktörler	18
1.4.2.1. Cinsiyet.....	18
1.4.2.2. Yaş	18
1.4.2.3. Medeni Durum	19
1.4.2.4. Eğitim	19
1.4.2.5. Kişilik	19
1.5. TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI	20
1.5.1. Tükenmenin Bireysel Boyutu	20
1.5.2. Tükenmişliğin Fizyolojik Boyutu	21
1.5.3. İş Yaşantısına Etkisi.....	21
1.5.3. Davranışsal Yansımaları	22
1.5.4. Kararsız Olma.....	22
1.6. TÜKENMİŞLİK VE STRES.....	22
1.6.1. Stresle Başa Çıkma	24
1.7. KAYGI VE TÜKENME	25
1.8. DEPRESYON VE TÜKENME	27
1.9. İŞ DOYUMU VE TÜKENME	29
1.9.1. İş Doyumuna Etki Eden Biyolojik Etmenler	29
1.9.2. İş Doyumunu Etkileyen Sosyal Etmenler.....	30
1.9.2.1. İş Doyumunun Sonuçları.....	31
1.9.2.2. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları	31
1.10. BURNOUT (TÜKENMİŞLİK) KAVRAMI.....	32
1.11. TÜKENMENİN BELİRTİSİ.....	33
1.11.1. Fiziksel Belirtiler.....	34
1.11.2. Psikolojik Belirtiler.....	34
1.11.3. Davranışsal Belirtiler	34
1.12. TÜKENMENİN NEDENLERİ	35
1.13. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI.....	37
1.14. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ	38
1.14.1. Freudenberger ve Tükenme.....	38

1.14.2. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli.....	39
1.14.2.1. Maslach Tükenmişlik Modelinin Üç Temel Boyutu.....	41
1.14.2.1.1. Duygusal Tükenme	41
1.14.2.1.2. Duyarsızlaşma	41
1.14.2.1.3. Kişisel Başarı Beklentisinde Düşme	42
1.14.3. Perlman ile Hartman'ın Modeli	42
1.14.3.1. İçinde Bulunulan Durumun Strese Götürme Derecesi	43
1.14.3.2. Algılanan Stresin Düzeyi.....	43
1.14.3.3. Strese Karşı Tepki	43
1.14.3.4. Stres Karşı Tepki Sonucu	43
1.14.4. Scott Meier'in Tükenme Modeli Kuramı.....	44
1.14.4.1. Pekiştirme Beklentileri.....	44
1.14.4.2. Sonuç Beklentisi	44
1.14.4.3. Yeterli Olma Beklentisi.....	44
1.14.4.4. Bağlamsal İşleme Süreci.....	45
1.14.5. Suran ile Sheridan Tükenme Modeli	45
1.14.6. Edelwich ve Brodsky'nin Tükenmişlik Modeli	47
İKİNCİ BÖLÜM.....	49
ÖZEL EĞİTİM VE REHABİLİTASYON ALANINDA ÇALIŞANLARDA TÜKENMİŞLİK	
ANALİZİ	49
2.1. YÖNTEM.....	49
2.1.1. Araştırmanın Amacı	49
2.1.2. Araştırmanın Önemi.....	50
2.1.3. Çalışma Örneklem ve Evreni	50
2.1.4. Araştırmanın Modeli.....	51
2.1.5. Veri Toplama Aracı	51
2.1.5.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri.....	52
2.1.5.2.1. Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlanması	53
2.1.5.2.2. Maslach Tükenmişlik Envanterinin Geçerliliği	53
2.1.5.2.3. Maslach Tükenmişlik Envanterinin Güvenirliği.....	53
2.1.5.3. Demografik Bilgi Formu	54
2.1.5.4. Araştırma Ölçeklerinin Geçerlilik ve Güvenilirlikleri	54
2.1.6. Araştırmanın Konusu	54
2.1.7. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları	55
2.1.7.1. Araştırmanın Sınırlılıkları	55
2.1.8. Araştırmanın Hipotezi	55
2.1.9. Araştırma Verilerinin Analizi	55
2.1.10. Güvenilirlik Analizi.....	56
2.2. BULGULAR.....	57
2.3. ANOVA TESTLERİ.....	58
2.3.1. Normallik Varsayımlarının Sınanması	58
2.3.2. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Bireylerin Sosyo-Ekonomik Durumu Arasındaki İlişki.....	59
2.3.3. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Cinsiyet Arasındaki İlişki	60
2.3.4. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Görev Türü Arasındaki İlişki.....	61

2.3.5. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Çalışanın Branşı Arasındaki İlişki.....	62
2.3.6. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki.....	63
2.3.7. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Mezun Olunan Bölüm Arasındaki İlişki.....	64
2.3.8. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Yaş Arasındaki İlişki	65
2.3.9. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Medeni Durum Arasındaki İlişki.....	66
2.3.10. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Birlikte Yaşanılan Kişi Arasındaki İlişki.....	67
2.3.11. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Ailedeki Çocuk Sayısı Arasındaki İlişki.....	68
2.3.12. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Hizmet Süresi Arasındaki İlişki.....	69
2.3.13. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Aylık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki.....	70
2.3.14. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Haftalık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki.....	71
2.3.15. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Günlük Çalışma Süresi Arasındaki İlişki.....	72
2.3.16. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Meslek Uygunluğu Arasındaki İlişki.....	73
2.3.17. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları Mesleki Kurs Katılımı Arasındaki İlişki.....	74
2.3.18. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Yönetim Tarafından Çalışanın Mesleğine Verilen Değer Arasındaki İlişki	75
2.3.19. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile yakın Akrabalarda Engelli Birey Varlığı Arasındaki İlişki.....	76
2.3.20. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Çalışma Alanı Arasındaki İlişki.....	77
2.3.21. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Bireylerin Ekonomik Yeterliliği Arasındaki İlişki	78
2.3.22. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Çalışılan Ortamdan Duyulan Memnuniyet Arasındaki İlişki.....	79
2.3.23. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Yönetici Takdirinin Olup-Olmaması Arasındaki İlişki.....	80
2.3.24. Deney ve Kontrol Grupları İçin Çalışmanın Tükenmişlik Boyutları ile Veli sorunu Arasındaki İlişki.....	81
2.3.25. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Veli Memnuniyeti Arasındaki İlişki.....	82
2.4. REGRESYON ANALİZİ.....	83
TARTIŞMA.....	85
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	100
KAYNAKÇA.....	104
EKLER	-

KISALTMALAR LİSTESİ

A.G.E	: ADI GEÇEN ESER
A.Ş	: ANONİM ŞİRKETİ
DT	: DUYGUSAL TÜKENME
DU	: DUYARSIZLAŞMA
KB	: KİŞİSEL BAŞARI
LTD	: LİMİTED
MBI	: MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ
MTE	: MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ
TSK	: TÜRK SİLAHLI KUVVETLERİ
VB.	: VE BENZERİ
VD.	: VE DİĞERLERİ
VS.	: VESAİRE
WHO	: DÜNYA SAĞLIK ÖRGÜTÜ
DEÜ	: DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
KALDER	: TÜRKİYE KALİTE DERNEĞİ
CAİTK	: CRONBACH ALFA İÇ TUTARLILIK KATSAYISI
MTÖ	: MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ
CAK	: CRONBACH ALFA KATSAYISI

TABLolar LİSTESİ

SAYFA

Tablo-1 Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Çalışanları ile İlgili Demografik Bulgular	57
Tablo-2 Tükenmişlik Boyutları İçin Basıklık ve Çarpıklık Tablosu	59
Tablo-3 Tükenmişlik Boyutları ile Bireylerin Sosyo-Ekonomik Durumu Arasındaki İlişki.....	59
Tablo-4 Tükenmişlik Boyutları ile Cinsiyet Arasındaki İlişki.....	60
Tablo-5 Tükenmişlik Boyutları ile Görev Türü Arasındaki İlişki	61
Tablo-6 Tükenmişlik Boyutları ile Çalışanın Branşı Arasındaki İlişki	62
Tablo-7 Tükenmişlik Boyutları ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki.....	63
Tablo-8 Tükenmişlik Boyutları ile Mezun Olunan Bölüm Arasındaki İlişki	64
Tablo-9 Tükenmişlik Boyutları ile Yaş Arasındaki İlişki	65
Tablo-10 Tükenmişlik Boyutları ile Medeni Durum Arasındaki İlişki	66
Tablo-11 Tükenmişlik Boyutları ile Birlikte Yaşanılan Kişi Arasındaki İlişki	67
Tablo-12 Tükenmişlik Boyutları ile Ailedeki Çocuk Sayısı Arasındaki İlişki	68
Tablo-13 Tükenmişlik Boyutları ile Hizmet Süresi Arasındaki İlişki	69
Tablo-14 Tükenmişlik Boyutları ile Aylık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki.....	70
Tablo-15 Tükenmişlik Boyutları ile Haftalık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki	71
Tablo-16 Tükenmişlik Boyutları ile Günlük Çalışma Süresi Arasındaki İlişki	72
Tablo-17 Tükenmişlik Boyutları ile Meslek Uygunluğu Arasındaki İlişki	73
Tablo-18 Tükenmişlik Boyutları ile Mesleki Kurs Katılımı Arasındaki İlişki	74
Tablo-19 Tükenmişlik Boyutları ile Yönetim Tarafından Çalışanın Mesleğine Verilen Değer Arasındaki İlişki	75
Tablo-20 Tükenmişlik Boyutları ile Akrabalarda Engelli Birey Varlığı Arasındaki İlişki.....	76
Tablo-21 Tükenmişlik Boyutları ile Çalışma Alanı Arasındaki İlişki	77
Tablo-22 Tükenmişlik Boyutları ile Bireylerin Ekonomik Yeterliliği Arasındaki İlişki..	78
Tablo-23 Tükenmişlik Boyutları ile Çalışılan Ortamdan Duyulan Memnuniyet Arasındaki İlişki.....	79
Tablo-24 Tükenmişlik Boyutları ile Yönetici Takdirinin Olup-Olmaması Arasındaki İlişki.....	80
Tablo-25 Tükenmişlik Boyutları ile Veli Sorunu Arasındaki İlişki.....	81
Tablo-26 Tükenmişlik Boyutları ile Veli Memnuniyeti Arasındaki İlişki	82
Tablo-27 Regresyon Analizi	83

ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA

Şekil-1 Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Alanında Çalışanlarda Tükenmişliği Etkileyen Unsurların İlişkisi.....	51
--	----



EKLER LİSTESİ

EK-A Demografik Bilgi Formu

EK-B Maslach Tükenmişlik Ölçeği

EK-C Bilgilendirilmiş Onam Formu



ÖNSÖZ

Yüksek Lisans eğitimim süresince değerli katkılarından dolayı İstanbul Gelişim Üniversitesi hocalarıma; deneyimlerini, desteklerini ve katkılarını esirgemeyen tez danışmanım Prof. Dr. Ahmet Ertan TEZCAN'a ve onlarla geçirmem gereken zamanları fazlaca gasp ettiğim sevgili eşim Şule ile çocuklarım Ayşe İsmira ve Yüksel'e anlayışları için teşekkürlerimi sunuyorum.

Mehmet MIDİK



GİRİŞ

Tükenmişlik kişisel güç ya da enerji kaynaklarımızın aşırı talep sonucu azalması, bitmesi anlamına gelen ilerleyen bir stres sürecidir. Tükenmenin üç boyutu vardır. Birinci boyut, ruhsal tükenme ya da bitkinlik, ikinci boyut, empati yeteneği ile birlikte kimlik duygusunu yitirme ya da bu duyguda değişiklikler olması, üçüncü boyut ise işe katkıda bulunamama ya da iş veriminin düşmesidir. Bu durum yavaş yavaş, sinsi gelişir ve birey genellikle kolayca fark edemez. Tükenmişlik yoğun çalışmaya bağlı yorgunluk ya da iş temposuna bağlı stresten farklı bir durumdur.

Tükenen kişide endişe, ruhsal çökkünlük, çabuk sinirlenme, kendine olan güven ve saygıyı kaybetme duygusu, yalnızlık hissi, kayıtsızlık, hayal kırıklığı ve yorgunluk hakimdir. Kişi önemli kararları almada zorluk çeker, dikkatini toplayıp kendini işe veremez, eleştirilere karşı aşırı duyarlıdır. Kişinin iş verimi düşer, daha fazla çaba gösterse bile daha az iş bitirir. Kişi işteki inisiyatifini kaybeder, sık sık herkese danışır ya da kaynaklara bakar. Sonuçta işe devamsızlık giderek artar, iş arkadaşları ve müşterilerine giderek yabancılaşır, onlarla olan randevularını nedensiz iptal eder, telefonlara çıkmaz. İşteki tatminsizliği doruk noktasına çıkar ve kurumuna bağlılığını yitirir. Bu durum aşırı alkol kullanma, aşırı yemek yeme, sigara tüketimini artırma, zaman zaman öfke patlamaları, gereksiz alışverişler yapma şeklinde davranışlarına yansiyabilir. Fiziksel olarak ciddi sorunlar yaşayabilir. Kan şekeri yükselebilir, kalp atım hızı artar ve tansiyonu yükselebilir, ağız kuruluğu, terleme, soğuk/sıcak basmaları yaşayabilir. Sık sık soğuk algınlığına yakalanabilir, sindirim sorunları hiç eksik olmaz. Özellikle kronik baş ağrısı nedeniyle, sürekli ağrı kesicilere başvurur. Her şeye olumsuz yaklaşır, her konuda umutsuz ve karamsardır. Bırakın değişmeye esnemeye dahi dirençlidir, düşüncelerinde katıdır. Bu olumsuzluklar nedeniyle kendini suçlar, pişmanlık hisseder. Sadece iş yaşamında değil sosyal yaşamında bile insanlardan kaçır, insan ilişkilerinde hem hassas hem de sinirli tutumlar sergiler.¹

İşyerinde iletişim eksikliği, aşırı yada düşük çalışma temposu, ilişki aşırılığı, rol karmaşası, bireysel etkenler, eğitim eksikliği, işyeri ortamının uygun olmaması, iş güvencesinin bulunmaması gibi nedenlerle ortaya çıkan tükenmişlik bireyi olumsuz bir şekilde çok boyutlu etkiler. Adeta yaşamının her alanına etki eder.²

Özel eğitim ve rehabilitasyon alanın da etkili olan bireysel etmenleri, yoğun iş temposunu, beklenti düzeyinin yüksekliğini, rollerdeki karmaşıklığı, yoğun ilişkiyi düşündüğümüzde, bu alanda tükenmişlik yaşanması için her şey vardır. Özel eğitim ve

¹ Stanislaw A. Witkowski and Magdalena Slazyk-Sobol, *Dynami CS of Professional Burnout- A Comparative Analysis Considering The Selected Sectors in Poland*, 1999; aktaran Ömer Aydemir, *Güncel Psikoloji*, hyb Yayıncılık, Ankara, 2002, s. 28.

² Anthony J. Cedoline, *Job Burnout in Public Education: Symptoms, Causes, and Survival Skills*, 1982; aktaran Ömer Aydemir, *Güncel Psikoloji*, hyb Yayıncılık, Ankara, 2002, s. 29.

rehabilitasyon alanındaki 24 yıllık kendi deneyimimden yola çıktığımda ise kaçınılmaz bir durum gibidir. Bireyin yaşamının neredeyse her alanını etkileyen tükenmişliğin açıklanan bu nedenlerden dolayı incelenmesi önem arz etmektedir. Özel eğitim ve tükenmişliğe kavramsal olarak baktığımızda; bu kavramları şöyle açıklayabiliriz:

Özel Eğitim:Özel olarak yetişmiş uzmanlarla, yapılandırılmış ortamlarda akranlarından önemli derecede gelişimsel farklılık gösteren bireylerin eğitsel ve sosyal gereksinimlerini karşılamak üzere verilen eğitimidir.

Özel eğitim ve rehabilitasyon:Gelişim alanlarının tamamında veya bazılarında akranlarından önemli derece gerilik ve davranış sorunları gösteren engelli bireylerin hayata tutunmaları için verilen eğitim ve iyileştirme hizmetlerinin tümüne denir.³

Tükenmişlik:Genellikle insanlarla birebir ilişkide olmayı gerektiren işlerde çalışan kişilerde gözlemlenen, duygusal kaynakların tükenmesini takip eden duyarsızlık ve kişisel başarı beklentisinde düşme ile tamamlanan sürecin tamamıdır.⁴

Yorgunluk: “Günün belirli zamanlarında, belirli tür faaliyetler ve çabalar sonrasında, yoğun programlar ya da duygusal stres nedeniyle” ortaya çıkması beklenen “genel bir his” ve “doğal bir tepki” şeklindedir.

Yorgunluk ve tükenmişlik birbiriyle karıştırılır. Yorgunluk ve tükenmişliğin aynı şey olmadığını söyleyebiliriz. Yorgunluk dinlenince geçebilmektedir, buna karşın tükenmişlik “faaliyetle ve çaba göstermekle ilişkisi olmayan, bütün bedende hissedilen sıra dışı, anormal ya da aşırı bir yorgunluktur”.

Duygusal Tükenme: Duygusal tükenme; yorgunluk, güçsüzlük, halsizlik, kişinin özgüven ve coşkusunun azalmasıyla karakterize bir durumdur. Tükenmenin boyutları içinde ilk ortaya çıkan boyut olduğu, sonrasında diğer boyutların ortaya çıktığı ve kişinin bu boyutta kendini aşırı yüklenmiş ve tükenmiş hissettiği belirtilmektedir.⁵ Duygusal tükenme boyutunda bireylerin kızgınlık, ümitsizlik, güvensizlik, huzursuzluk hissettikleri ve olumlu duygularında azalma yaşadıklarını söylenmektedir.⁶

Duyarsızlaşma: Duyarsızlaşmanın bireyin çevresiyle ilişkisinde olağan koşullardaki duyarlı tutumunun sınırlanma olmadan etrafında bulunan kişilere karşı duyarsız, alaycı tavırları ve kişilere bir nesne gibi davranmasıyla kendini gösterdiği bilinmektedir. Duyarsızlaşma, kendimiz dışındaki kişi ile durumlara sert ve hatta insancıl olmayan tarzda yaklaşımdır. Duyarsızlaşma yaşayan kişi diğer bireylere karşı

³ Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği, 7.07.2018 Tarih ve 30471 Sayılı Resmi Gazete, madde 4.

⁴ Herbert J. Freudenberger, “Staff Burn-Out”, *Journal of Social Issues*, 1974, Cilt: 90, Sayı: 1, 159-165, s. 160.

⁵ A. Esen Çoban ve A. Demir, “Güneydoğu Anadolu Bölgesinde Görev Yapan Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeyleri ve Bazı Demografik Değişkenlerle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2004, Cilt: 2, Sayı: 28, 20-28, s. 21.

⁶ Haluk Tanrıverdi ve Mucize Sarıhan, “İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyleri Üzerindeki Etkileri: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Uluslararası İşletme ve Yönetim Dergisi*, 2013, Cilt: 1, Sayı: 2, 206-228, s. 206.

değersizleştirme davranışında bulunabilir, onlara karşı nazik ve anlayışlı olamayabilir. Diğerlerinin istek ve taleplerini önemsemeyip, onlara karşı nefret duygusu geliştirip onlardan uzaklaşabilir.⁷

Düşük Kişisel Başarı Beklentisi:Bireysel başarı, bireyin çalışma hayatında yaşadığı başarabilme hisleri, bireysel başarısızlık da, bireyin çalışma hayatında kendi kendisinin başarısız olarak değerlendirmesi şeklinde tanımlanabilir. Böyle bir durumda kişi yoğun başarısızlık hissi yaşayabilir. Diğerlerine karşı negatif düşünceler üreten kişinin kendisi hakkında da negatif düşünceleri yanında yetersizlik duygusunun olduğu bilinmektedir. Bu tip düşünceler sonucu tükenmişlik de son evre yaşanmaya başlanır.

Tükenmişliği inceleyen çalışmalar giderek artmaktadır. Çağdaş yaşam beklentisinin giderek yükseldiği, çözüm yollarının giderek karmaşıklaştığı, teknolojinin yaşamımızda daha fazla yer aldığı, gündelik yaşam maliyeti, enerji birikimi ya da yaşamın maddi karşılığının arttığını söyleyebiliriz. Tükenmişliğin fiziksel ve psikolojik boyutlarını açıklamak için halen yeni çalışmalara ihtiyaç olduğu da ortadadır. Tükenmenin yaşamın her alanında yaşanabileceği bildiriliyor ancak en çok görülme ihtimali olan alanların insanlarla yüz yüze çalışılan iş ortamları olduğu bilinmektedir.

Tükenmişlikle ilgili çalışmaları incelediğimizde, tükenmişliğin üç boyutta incelendiğini görürüz. Son iki yılki bazı çalışmalarda spesifik durumlara ilişkin tükenmişlik incelemeleri yapıldığı görülmektedir. Tükenmişlik fiziksel ve psikolojik olarak iki boyutta da incelenebilir. İki boyutu, yorgunluk ve bitkinlik olarak yaşanan fiziksel tükenme ve üzüntü ve hayal kırıklığı olarak yaşanan psikolojik tükenme olarak ifade edebiliriz.

Tükenmişlik kavramını yaşanan alana özgü tanımlamak, özel müdahale yöntemlerinin belirlenmesini sağlayabilir. Tükenmişlik çok dar bir zaman dilimi içinde tanımlanamaz, zaman ve işe adaptasyon birçok sorunun normal bir durummuş gibi değerlendirilmesini sağlayabilir. Bu bağlamda tükenmişlik aynı iş kolunda yeterli süre çalışan ve başka çalışanlarla aynı psikolojik rahatsızlığa sahip olmayan bireyde beklentinin gerçekleşmemesi sonucu yaşanan, kendini iyi ve mutlu hissedememe, yaşamdan zevk alamama ve iş ile ilgili görevlerini aksatma olarak tanımlanabilir.⁸ Bu durumdaki birey dışarıdan yardım ve çevre düzenlemesi olmadan önceki durumuna dönememektedir. Bu tanımda iki öge vardır, işle ilgili beklentinin gerçekleşmemesi ve gerçekleşmeyen kişisel beklentiler. Tükenmişlik yaşayan bireye dıştan tıbbi destek de dahil her türlü destek, bazen bireyin iş uyumunun daha da bozulmasına yol açmakta,

⁷ Zeliha Aras, Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hemşire ve Ebelerin Tükenmişlik Durumları, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2006, s. 45 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

⁸ Recep Koçak, "Okul Yöneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Firat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2009, Cilt: 19, Sayı: 1, 65- 83, s. 65.

bazende bireyin kişisel beklentilerinde değişimi zorunlu kılmaktadır. Birey sadece bir alanda yetersizlik yaşadığında bireysel destek ele alınabilir. Kişiler arası iletişim sorunları, başarı hissi, başarı ve işdevam ile işte ilerleme konularının bozulması durumunda örgütsel faktörler ele alınmalıdır. Tükenmişlik; evlilik sorunları, depresyon ya da herhangi bir başkadurumla ile karıştırılmamalıdır. Stresin tükenmişliğe yol açtığını buna karşı tükenmiş olanların hepsinin fonksiyonelliğini yitirmediği bilinmektedir.⁹

Araştırmacılar, tükenmişliğin gizemini çözmek için biyolojisini saptamaya çalışmaktadırlar. Tükenmişliğin psikolojik, fizyolojik, davranışsal ve sosyal bileşenlerinin her birinin, tükenme yaşanan alanda kendine özgü mekanizması olabileceği göz önüne alındığında yapılmaya çalışılanın çok boyutlu bir girişim olduğu düşünülebilir. Bilim insanları, tükenmişliğin ortaya çıkmasından ya da ağırlaşmasından sorumlu olan belirli organik süreçleri saptamakta başarılı olurlarsa, aynı zamanda bu süreçleri engellemenin ve etkilerini azaltmanın yollarını bulabilecekleride düşünebiliriz.

Araştırmalar da tükenmişliğe yol açan birkaç etmenin olduğunu bildirilmektedir. Bu etmenlerden biri Kortikotropin salgılatan hormondur. Strese karşı vücudun tepkisini yönlendiren ana unsur olduğu bilinen bu hormon, kronik stres nedeniyle dengesi her iki yönde bozulan bir hormondur ve değişiklikleri depresyonu ya da tükenmişliği tetikleyebilir. Serotonin ve triptofan gibi ruhsal durumu düzenleyen hormonlardaki değişimlerin de tükenmişliğe yol açtığı bilinmektedir. İltihaplanma sırasında salınan, sitokin olarak adlandırılan moleküller de tükenmişlikle ilişkilendirilen birkaç nörotransmitterin (sinir hücreleri ve bedendeki diğer hücrelere sinyaller ileten beyin kimyasalları) fibromiyalji hastalarında (vücudun her yanına yayılan ağrı, uyku düzensizlikleri ve kavrama sorunlarının yanısıra, başlıca ayırt edici özelliği şiddetli bitkinlikle kendini gösterir) yüksek seviyede olduğu bildirilmiştir.

Tükenmişlikle ilgili başka bir araştırma, hipotalamus-hipofiz-adrenal eksenindeki (enerji depolanması ve harcanması kadar sindirim, bağışıklık, ruh hali ve duygular ile cinsellikte dahil olmak üzere birkaç bedensel süreci ve strese verilen tepkileri düzenleyen endokrin sistemin önemli bir parçasıdır) anormalliklere ve bazal ganglion'un (hareketin başlamasına ve kontrol edilmesine yardım eden derindeki beyin yapıları) işlev bozukluğuna işaret ettiğini bildirmektedir.¹⁰

Bedenimizdeki belirli maddeler ya da sistemlerle ilgili araştırmaların dışında kalan ve kişi bildirimlerine dayanan araştırmalarda bildirimlerin öznelliğinin bu çalışmaların tekrarlanmasını ve doğrulanmasını güçleştireceği açıktır. Bu ve buna benzer

⁹Peter L. Brill, "The Need for an Operational Definition of Burnout", *Family & Community Health: The Journal of Health Promotion & Maintenance*, 1984, Volume: 6, Issue: 4, 12-24, p. 13.

¹⁰ Koçak, a.g.e., s. 70.

nedenlerden dolayı tükenmişlik deneyimlerini araştırmak bilim insanları için zorlayıcıdır. Tükenmişliğin tamamen kişisel bir deneyim, yani kişinin kendi iç dünyasında yaşadıklarıyla birlikte iş deneyiminden ibaret bir durum olduğunu düşünebiliriz. Tükenmişliğin her boyutunu, standart bir ölçekle ya da bir laboratuvar testiyle ölçmek mümkün değildir. Bunun da araştırmalarda ve klinik çalışmalarda yapıldığı gibi hastaları karşılaştırmayı ve sonuca varmayı karmaşıklaştıracağını söyleyebiliriz. Bu zorluklara rağmen, tükenmişliği incelemeye yönelik çeşitli araştırmalar merak uyandırıcı bazı bulgulara ulaştıklarını bildirmektedir. Farklı hastalıkları olan bireylerin, fiziksel faaliyetlerinin azaldığı, odaklanmada zorlandığı ve toplumsal bağıyla teması çok azalttığı yada yitirdiği gibi tükenmişlik olanların aynı fiziksel, bilişsel ve sosyal semptomları yaşama eğiliminde oldukları bilinmektedir.¹¹

Yaşamın olağan akışı içinde yaşadıklarımızın; tanımlı ve örtük iki boyutu olduğu bilinmektedir. Aynı belirtileri yaşayan bireylerde yaşanan tükenmişlik seviyesi, kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Bireyin kendini ne kadar tükenmiş hissettiği, tükenmişliğinin fiziksel şiddetiyle doğrudan ilişkili değildir. Bu noktada hayatta karşılaştıklarımızın örtük boyutu, yaşadığımız tükenmişliğin nedeni olabilir. Bu bize tükenmişliğin, sinsi, çok yönlü, aynı zamanda karışıklığa neden olan bir doğası olduğunu ve tükenmişliğin, tükenmişlik yaşayan bireye özgü bir durum olabileceğini söylemektedir.

Tükenmişlik bireyi fiziksel ve psikolojik açıdan güçsüz duruma düşürmektedir. Zayıf durumdaki birey, depresyon, sindirim sorunları, enfeksiyonlara karşı direncin azalması, baş ağrısı ve bedenin diğer bölgelerinde alevlenen ağrılar gibi tükenmişlikle ilgili semptomlar yaşayabilir. Bulduğumuz noktaya ne kadar hazır geldiğimiz ve kendimizi bu noktada ne kadar güvende hissettiğimiz, yaşanan her şeyin bizi nasıl etkileyeceğinin belirleyicisi olabilir. Buda bize hayatta karşılaştıklarımızın tanımlı (bulduğumuz ana ne kadar hazır olduğumuz) boyutunun önemini göstermektedir.

Sağlıklı alışkanlıklarımız olsa bile bedenimizin içsel biyolojik saati sayesinde, doğal olarak enerji ve bitkinlik döngülerinden geçtiği bilinmektedir. Hipotalamus'ta bulunan üst kiyazmatik çekirdekteye adlandırılan bir bölgede, bu ana zaman ölçeği sirkadiyen ritmimizi aşağı yukarı 24 saatlik bir döngüyü izleyen fiziksel, zihinsel ve davranışsal değişimleri düzenlediği bilinmektedir. Sirkadiyen ritimler ışığa maruz kalmaktan ve ortamın karanlık olmasından etkilenir. Bu etki üst kiyazmatik çekirdekteki hücrelerin beyne hormonların salınmasına (enerji veren kortizol ve uyutan melatonin

¹¹ Ayşegül Yılmaz ve Engin Turan, "Burnout in Caregivers of Alzheimer Patients, Factors Leading to Burnout and Coping Ways: Scientific Letter", *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 2007, Volume: 27, Issue: 3, 445- 454, p. 451.

gibi), kalp atışını, vücut ısısını ve beynin diğer bedensel işlevleri kontrol eden bölgelerine sinyaller göndermesine neden olduğu bilinmektedir. Bu doğal biyolojik ritimler muhtemelen neden kuşluk vaktinde daha uyanık olduğumuzu ve öğleden sonra neden bir enerji düşüşü yaşadığımızı açıklar. Bu günlük dalgalanmalar kişinin fiziksel gücünü ve dayanıklılığını, acıya karşı duyarlılığını, duyularının keskinliğini vb. de etkilediği bilinmektedir.

Kadınlarda aylık hormon değişiklikleri(mesela adet döngüsü ve perimenopoz, yani menopozdan önceki semptomların başladığı dönemle menopozdan sonraki birkaç yıllık dönem nedeniyle) ruh halimize olduğu kadar bitkinliğe karşı hassasiyetide artırdığı söylenmektedir.Özellikle östrojen ve progesteron hormonlarındaki dalgalanmalarınçeşitli beden sistemlerinde(sadece üreme sistemlerimizde değil, kalp damar, sindirim, bağışıklık ve sinir sistemlerimizde de) iyi ya da kötü bir etki yarattığı bildirilmektedir. Bunların aynı zamanda psikolojik halimizi ve enerjimizi düzenleyen beyin kimyasallarının (serotonin gibi) faaliyetini de etkilediği bilinmektedir. Hormon değişiklikleri enerji seviyemizi, zindelik duygumuzu, uykumuzun niteliğini, niceliğini, nasıl hissettiğimizi ve işlev gördüğümüzü sayısız şekillerde etkileyebilir. Eğer adet öncesi sendromu yaşıyorsak hiç şüphesiz bu değişikliklerin farkındayızdır.Kadınların eş zamanlı çalışan birkaç grup biyolojik ritme(günlük sirkadiyen ritim ve aylık hormon döngüleri)sahiptir. Bir grubun diğerinin etkisini azaltabildiği yada artırabildiği söylenmektedir. Bu durum bedeninizin içinde sürüp giden karmaşık bir durumdur ve fizyolojik faktörlerin ötesinde yaşantımızda kendimizi enerjik ya da tükenmiş hissetmemizde de rolü olduğu bilinmektedir.

Kendimizi tükenmiş, enerjisi bitmiş hissettiğimizde en bariz suçlu “yeterince uyumamak” olarak bildirilmekte, ancakbazı alışkanlıklar ve davranışların da enerji denklemini etkilediği söylenmektedir.Tükenmişliğin, hayatı tehdit eden kalp-damar hastalıklarından, basit bir vitamin eksikliğine kadar değişen yüzlerce fiziksel rahatsızlık ve hastalıkla bağlantılıolduğu bilinmektedir. Tükenmişlik bazenantihistaminiklerin, statinlerin ve diğer ilaçların yaygın görülen bir yan etkisi olabilmektedir. Kemoterapi gibi tıbbi bir tedavinin neticesindedede ortaya çıkabilir. Glutenhassasiyeti gibi besin alerjilerive karbonmonoksit zehirlenmesi gibiçevresel faktörlerde tükenmişliği tetikleyebilir. Zeka seviyesi arttıkça aynı hareketlerle aynı işi yapmak katlanılmaz olmaktadır. Bazende ortada hiçbir neden yokken insanı elden ayaktan düşüren kronik bir yorgunluk buna neden olabilir.Sonuçta tükenmişlik insanı derinden etkileyen, çok boyutlu, bireyin işindeki performansı karşılığında pozitif geribildirim alamamasına bağlı, öznel bir durumdur.¹²

¹²Holly Phillips, **Tükenmişlik Sendromu**, (Çeviren: Nur Yener), Kuraldışı Yayınları, İstanbul, 2016, ss. 28-30.

Tükenmişliğe özel eğitim çalışanları açısından baktığımızda; günlük çalışma koşulları, çalışma koşullarına bağlı kesintisiz stres ve pozitif geribildirimler alamamanın sonucunda sürekli negatif geri beslenmenin, hayal kırıklıklarının çalışanların yaşamlarını derinden etkilediği bilinmektedir. Özel eğitim öğretmenliğinin stresli bir meslek olmasının bazı nedenlerinin; engelli iyileştirme isteği, sorumluluk duygusu, sürekli gerilemenin olduğu rahatsızlıklardaki sürekli geriye gidiş gibi nedenlerle yaşanan hayal kırıklığı, güçsüzlük hissi, engel durumunun kendi ya da yakınlarının da başına gelebileceği hissi olduğunu düşünebiliriz.^{13, 14} Sözü edilenduygusal durumlara sürekli maruz kalan özel eğitim çalışanı, kendini stres altında hissedebilmekte ve sonuçta öğretmen öğrenci, öğretmen veli, ilişkisi olumsuz etkilenmektedir. Bu olumsuz etkiler beraberinde başka olumsuzluklarında yaşanmasına yolaçabilir. Örneğin: Öğretmen ile patronun ilişkisinde bu olumsuzluktan etkilenebilmektedir. Böyle bir durumda öğretmenler tartışmaya meyilli ve tahammülsüz olabilirler.¹⁵

İnsanların kendilerini etkileyen olaylar karşısında benzer tepki vermedikleri, her bireyin etkilendiği durumla başa çıkmada kullandığı özgün yöntemlerin farklı olduğu ya yaşanan olayın bireyler üzerinde yarattığı duygusal etkilerin birbirinden farklı olduğu bilinmektedir. Bu açıklama bize insanlara yakından bakıldığında, insanların hiç de benzer olmadığını ve pek çok kendine özgü farklılıklara sahip olduklarını söyler¹⁶. Bu belirleme tükenmişliğin, tükenmişliği yaşayan bireye özgü olduğunu gösterir. Tükenmişlik yoktur, bireylerin tükenmişlikleri vardır diyebiliriz.

Yaşamsal deneyimlerimizin beynimizi biçimlendirdiği bilinmektedir. Çalışma yaşamı, yaşamsal deneyimlerimizin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Çalışma yaşamının bazı zamanlarda bireyin sağlığını da etkilediğini biliyoruz. Bu etkileşim iki yönlüdür. Bireyin sağlığı çalışma yaşamından etkilendiği gibi, bireyin sağlığı da çalışma yaşamını etkileyebilmektedir.¹⁷

Farklı mesleklerde çalışan bireyler, yaptıkları iş ile ilgili streslere maruz kalarak, bu duruma çeşitli psiko-sosyal hatta biyolojik tepkiler verebilir. Bu tepkiler: İş ile ilgili stres, iş bıkkınlığı ve tükenmişliktir. Bunlardan ilk ikisi her tür meslekte geçerli kavramlar olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik ise daha çok insanlarla çalışılan, insanlara yardım etmeyi amaçlayan meslekler için

¹³ Diane E. Meier et al., "The Inner Life of Physicians and Care of the Seriously Ill", *JAMA*, 2001, Volume: 286, Issue: 23, 3007–3014, p. 3008.

¹⁴ Jack D. McCue, "The Effects of Stress on Physicians and Their Medical Practice", *New England Journal of Medicine*, 1982, Volume: 306, Issue: 8, 458–463, p. 459.

¹⁵ Michael F. Myers, "Physician Impairment: Is it Relevant to Academic Psychiatry?", *Academic Psychiatry*, 2008, Volume: 32, Issue: 1, 39–43, p. 40.

¹⁶ Jerry M. Burger, *Kişilik*, (Çeviren: İnan Deniz Erguvan), Kaknüs Yayınları, İstanbul, 2017, s. 19.

¹⁷ Phillips, a.g.e., p. 29.

tanımlanmaktadır. ¹⁸ UluslararasıÇalışmaÖrgütüne göre; işçilerin beklentilerini karşılayan çalışma şartlarının yeterliliği, riskler kontrol altına alındığında, fiziksel ve zihinsel sağlıklarına katkı sağlamaktadır. Her uzmanlık alanındaki profesyonel aktivite ile ilgili yetersizlik, işe devam etmeme, erken emeklilik ve diğer sağlık risklerinin sayısındaki artış sebebiyle, son yıllarda, işle ilgili stres ve çalışanların zihinsel sağlığı arasındaki ilişkinin çalışmaların konusu olduğu bilinmektedir. Tükenmişlik, depresyon, intihar düşünceleri, düşük yaşam kalitesi ve mesleki tatminsizlik bu çalışmalarda ele alınan konulardır. ¹⁹

İnsanlarla yüz yüzeçalışılan meslek gruplarında; yoğun duygusal süreç varlığı, insanlara devamlı ilgi ve onlarla karşılıklı etkileşmenin zorunluluğu, kişilik özelliklerimizin çalışmalarımızla doğrudan etkileşmesi,iş stresinin dahayoğun yaşanmasına yol açtığı bilinmektedir.Organizmamızın beden ve ruh sınırlarımızı tehdit edildiğini algılaması ve bu tehdidin devamlılık göstermesiyle ortaya çıkan durum sonucunda stres oluşmaktadır. Tehdit durumu çok ciddi olarak algılanmaya devam edilir ve bu algı uzun sürerse, organizmamız açısından tükenmişlik yaşanmaya başlanmış olur. ²⁰ Birçok durumda stresin süreklilik kazanmasının, negatif geri beslenmenin de süreklilik kazanmasına yol açabilir.

Çalışma yaşamına girdiğimizde, sosyal çevremiz tarafından toplumsal bir rolümüz ve statümüzle, ekonomik gücümüzünolduğu bilinmektedir. Bunlara sahip olmakla birlikte süre ve işimizin baskısı, sağlığımızı tehdit edebilecek ortamda çalışmak, kişiler arası çatışmalarımız ve kendi iç çatışmalarımız neticesinde fizyolojik ve ruhsal birtakım güçlükler yaşanması yani tanımlı ve örtük fenomenlerin yolaçtığı tükenmişlik olarak adlandırabileceğimiz bu durum enerjimizin çok fazla talep nedeniyle bitmesi, devamlı artan bir stres süreci ve ideallerimizle birlikte anı yaşama kaybı olarak ifade edilebilir.

Çalışan insanın yaşantısının çoğu iş yerinde geçer. Bunu düşündüğümüzde, işyerinde karşılaştığımız farklı her şey birey açısından sorun haline gelebilir. Böyle bir durumda kişinin stres yaşayacağınıdüşünebiliriz. İnsanlarlaçalışılan mesleklerde; duygusal süreçlerin yoğun olduğu bilinmektedir. Yoğunluğun enfazla olduğu iş kollarından biride özeğitim öğretmenliğidir.İş yerinde insanlarla ilişki ve etkileşimin kesintisiz, zorunlu olması, kişilik özelliklerinin çalışmaktan etkilenmesi sonucunda,

¹⁸ M. Olcay Çam Kırilangıç, **Tükenmişlik**, Saray Medikal Yayıncılık San. ve Tic. Ltd. Şti., İzmir, 1995, s. 1.

¹⁹ Vedat Işıkhani, "Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu", 366-390, s. 377, http://www.solunum.org.tr/TusadData/Book/472/176201612828-32_Bolum_31_Tukenmislik.pdf (Erişim Tarihi: 03.02.2018).

²⁰ Christina Maslach and Susan E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout", **Journal of Occupational Behavior**, 1981, Volume: 2, Issue: 1, 99 – 113, p. 100.

yaşadıkları stresin etkisinin şiddetli olabileceğini ifade edebilirler.²¹ Stres, organizmamızın fizyolojik ve psikolojik alanını sürekli ihlal edilmesi ve zorlanması sonucu ortaya çıkmaktadır. Stres verici olay organizma tarafından çok ciddi olarak algılanır ve ortamda bu stresörün varlığı devam ederse, organizma için tükenme basamağına geçmenin önünde bir engel kalmayacaktır.²²

Çalışma ortamı, işyerindeki ilişkilerin ve rollerin karışıklığı, kurumsallaşmadaki sorunlar ile beklentilerin gerçekleşmemesi gibi etmenler bireyleri negatif etkilemeye başladığında tükenmenin ortaya çıkması kaçınılmazdır. İş yaşamımıza yaşantımızın diğer alanlarını olumsuz bir şekilde etkilemesi nedeniyle tükenme, son yıllarda daha çok araştırılmaktadır.²³

Tükenmişlik birey ve örgütler açısından önemli sonuçlar doğurabilir. Özellikle çalışanların nasıl etkilendiği, iş tutumları ve tükenmeleri, araştırmacıların önemle üzerinde durdukları konular arasında yer alır. İnsanlarla çalışma anında, hizmet götürülenlerle duygusal temasın yoğun olduğu, fazla ilgilenme ile yüz yüze etkileşimin olduğu mesleklerin varlığı ortadadır. Bütün mesleklerde, hizmet götürülen kişilerin bir canlı olması hizmet götürülenlerin sorumluluğunu artırmakta, bu nedenle yıpranma daha fazla yaşanabilmektedir.²⁴ Sayılan bu nedenlerle insanlarla yakın ve yüz yüze çalışılan mesleklerde tükenme yaşanmasının kaçınılmaz olduğunu düşünebiliriz.

Eğitimcilerin; insanlarla yüz yüze çalışılan diğer mesleklerde çalışan kişilerden daha fazla stres yaşadıkları genel kabul görmektedir. Eğitim ve öğretim hizmetlerindeki tükenmişliğe neden olabilecek birçok sorun sıralanabilir. Bu sorunların en fazlası özel eğitim alanında diyebiliriz.

Özel eğitim alanı içinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon alanının, kendine özgü bir takım sorunları bünyesinde barındırdığı bilinmektedir. Bu sorunların en karmaşığı, öğrencilerde düzenli bir gelişmenin olmaması, bazı öğrencilerde sürekli durağanlık, bazılarında da düzenli bir gerilemenin olmasıdır. Özel eğitim ve rehabilitasyon alanında hiçbir zaman çözüme kavuşturulamayacak kronik sorunun hizmet götürülen öğrencilerin sağlık sorunları olduğu açıktır. Ailelerin temel beklentisinin, temel yetersizliğin giderilmesi olduğu da düşünüldüğünde sorunun giderilemeyeceği ortadadır, bu noktada yaşanan duygu, çaresizliktir.

²¹ Canan Ergin, "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 1992, Cilt: 22, Sayı: 25, 143-154, p. 152.

²² Acar Baltaş ve Zuhale Baltaş, *Stres ve Stresle Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1993, s. 21.

²³ Ergin, a.g.e., s. 144.

²⁴ Aylin Sılığ, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2003, s. 96 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

Özetle ilgili paydaşların beklentilerinin büyük oranda gerçekleşmemesine ailelerin içinde bulunduğu psikolojik durum da eklendiğinde, sorunların çözümsüzlüğü kaçınılmaz bir sondur. Bazı yaşantılarımız ile sahip olduğumuz fizyolojik ve psikolojik özelliklerimiz bir araya geldiğinde ortaya stres çıkabilir. Stresin artarak devam etmesiyle, kaygı ve tükenmişliğin ortaya çıktığı bilinmektedir. Bu duygu-durumdaki bireyin iş performansının düşmesi, işine yönelik olumsuz negatif tutumlar, düzenli ve belirli aralıklarla işe devam etmeme, işyerinden istifa etme davranışı; fiziksel, psikolojik sağlıkla ilgili çeşitli sorunlara yol açabilir, ve bu durumu işyerine, öğrenci ve ailelere, kişinin etkileşimde bulunduğu her kesime olumsuz yansıyabilir.²⁵

Eğitimcilerde tükenmişliğe yol açan başlıca etmenler; çalışılan öğrencilerin gelişimsel zorlukları, öğretmenin mesleğine konsantre olmamaları, çocukların davranışlarının geliştirilmede yaşadıkları güçlükler, bazen farkında, bazende farketmeden engelli çocuğu iyileştirme gayretidir.²⁶ Engelli bireylerle çalışmak, farklı teknik ve öğretim yöntemlerini uygulamayı, çocukla ve bazı durumlarda da çocuğun ailesi ile hatta çocukla ilgili tüm aile üyeleriyle yüz yüze bireysel ve grup çalışması yapmayı gerektirir. Fakat çocukta ilerleme ve değişim sürekli, düzenli olmayabilir, gelişim bazen çok yavaşta da hiç, bazen de düzenli bir gerileme olabilir. Bu durumun kabullenilmesi, çocukla çalışan öğretmen ya da uzmanın çalıştığı engel grubunu ne kadar tanıdığına, sahip olduğu mesleki bilgi ve tecrübeye, hizmet götürdüğü çocukların aileleri ve bu ailelerin geçtiği psikolojik evrelerden haberinin olmasıyla yakından ilgilidir.

Engelli çocukların eğitim ve rehabilitasyonunda görev alan uzmanların, engellinin ailesi gibi engelliden görünürde karşılık beklemeksizin özveri göstermeleri gerekir. Yani kendilerinden çok fedakarlık yapmaları gerektiği bilinmektedir. Öğretmenin gösterdiği özveri genellikle karşılık bulmaz ve bu durum hayal kırıklıkları, pişmanlık, kızgınlık gibi duyguların yaşanmasına yol açabilir.

Engelli bireylerin, engelli olmayanlara göre eğitim ve rehabilitasyonları ile bakımlarının özellik gerektirmesi sebebiyle, hizmet götüren kişinin, çok daha fazla anlayışlı olmasının vekişinin kendinden fazlaca özveride bulunmasının kaçınılmaz olduğu açıktır. Bu nedenlerle engelli bireylerle çalışmanın kişide zorlayıcı olduğu bilinmektedir.²⁷

Öğretmenlik mesleğinin, stresli meslek olduğu söylenebilir. Engellilerin eğitim ve rehabilitasyonu sözkonusu olduğunda, bu çocukların engellerinin özellik ve şiddetine

²⁵ Ömay Çokluk, Zihinsel ve İşitme Engelliler Okulunda Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1999, s. 124 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

²⁶ Bülbin Sucuoğlu ve Neslihan Kuloğlu, "Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", *Türk Psikoloji Dergisi*, 1996, Cilt: 11, Sayı: 36, 44-60, s. 48.

²⁷ Girgin Günseli ve Asuman Baysal, "Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Bazı Değişkenler (İzmir Örneği)", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005, Cilt: 18, Sayı: 18, 1-10, s. 2.

bağlı olarak yaşanan stresin süreklilik kazandığı bilinmektedir. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde eğitim alan öğrencilerin engellerinin tanı ve şiddetinin çok çeşitli olması stresi artırmaktadır. Özellikle, çeşitli özelliklerdeki engelli bireylerle doğrudan çalışmanın günlük ve toplam çalışılan süre miktarı ve negatif geri beslenmeye bağlı olarak, özeleğitim ve rehabilitasyon merkezimize elemanlarının diğer uzman ve öğretmenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşama riskiyle karşı karşıya oldukları bilinmektedir.²⁸

Özel eğitim ve rehabilitasyon alanında görev alan eğitimcilerin, çalışma koşullarına göz atıldığında birçok sorun görülebilir. Bu alanın başlı başına karmaşık ve ihtiyaçların sık sık değişmesi, beklentilerin yüksekliği, sürekli olumsuz geri bildirim, beklentilerin gerçekleşmemesi gibi kronik sorunları bünyesinde barındırdığı biliniyor. Ülkemizde özel eğitim öğretmeni sayısı ihtiyaca cevap verecek düzeyde değildir. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin özel kuruluşlar olması bu alandan mezun öğretmenlerin çalışma alanı olarak daha güvenilir olduğunu bildikleri resmi kurumları tercih etmektedirler. Resmi kurumlarda; günlük, haftalık ve yıllık çalışma süresi daha kısa, tatil gün sayısı daha fazladır. Ayrıca eğitim verilen öğrenci sayısı ile ilgilenilen öğrenci grubu sayısının az olması, çalışılan öğrencilerin düzey ve engel durumunun aynı tanı grubundan olması gibi nedenler öğretmenleri resmi kurumlara yöneltmektedir. Son yıllarda üniversitelerin özel eğitim bölümü sayısındaki artış bu alandaki açığı karşılayacak düzeyde değildir. Uzman personel sayısındaki azlık, idari makamları ihtiyacı giderecek tedbirler almaya zorlamakta, onlarda en kısa yoldan bu ihtiyacı karşılayacak eğitimcileri alana kazandırmaya çalışmaktadırlar. Alınan bu önlemler sonucu özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde alan mezun eğitimcilerle birlikte alan dışı eğitimcilerde görev alabilmektedir. Alan dışı eğitimcilerin varlığı bu eğitimcilerin kendileri için olağan dışı durumlarla karşılaşmalarına yol açmakta, bu olağan dışılık işin başka doğal zorlukları ile birleştiğinde birey açısından kayıplara yol açabilmektedir. Her kaybın yası tutulduğu var sayıldığında, yaşanacak tükenmişlik son derece önem arz etmektedir. Çalıştığı engel gruplarını ve bu bireylere yönelik uygulanacak eğitim ve rehabilitasyon yöntemlerini yeterince bilmeyen öğretmen ve uzmanların eğitimden beklentileri ya çok düşük, ya çok yüksek olmakta bu durumda eğitim ve rehabilitasyon sürecinde olumsuz etkilere yol açmaktadır. Engel ve engelli bireye uygulanacak eğitim ve rehabilitasyon yöntemleri konusunda yeterli donanıma

²⁸ Girgin Günseli ve Asuman Baysal, "Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi", *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 2005, Cilt: 4, Sayı: 4, 172-187, s. 173.

sahip olmamalarının bu eğitimciler için fevkalâde yıpratıcı ve yorucu olduğu son derece açıktır.²⁹

Engellinin eğitiminde temel olan; neyi, ne kadar öğreteceğimizin gerçekçi bir şekilde belirlenmesidir. Fark ederek ya da etmeyerek verdiğimiz vaatlerin büyük oranda kaynağı bu noktadır. Çalışanların iş çevresinde ve kendi iç dünyasında başını derde sokanında tam bu nokta olduğunu söyleyebiliriz.

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin işleyişinin eğitim ve rehabilitasyondan daha çok etüt merkezlerine benzemesi, bu kurumlardaki araç-gereçlerin amaca dönük kullanılmaması, kurum fiziksel koşullarının engellilerin ihtiyacına göre dizayn edilememesi, mevcut yasal düzenlemelere göre öğretim programlarını öğretimi yapacak uzmanın belirleyememesi, temel yetersizliğe dayalı eğitimin, gelişimin tüm alanlarına dönük eğitime tercih edilmesi bu kurumlarda çalışan uzmanların zorlanma yaşamasına neden olmaktadır. Eğitimciler donanımlı, deneyimli olsalar bile sayılan bu nedenlerle güçlük yaşamaları kaçınılmazdır. Uzmanlar, bireysel eğitim programlarını kendileri geliştirememektedirler. Ayrıca, ortaya çıkmış davranışsal sorunların iyileştirilmesi ya da yenisiyle yer değiştirilmesi, öğrenme ve davranış sorunlarına karşı önleyici tedbir almak gibi çok boyutlu ve bilgiyle birlikte deneyim gerektiren durumlarla kendi başına baş etmeye çalışmaktadırlar. Bu durumun aksaklık vesorunlarla kendini ilgilendirmesi ya da ilgilendirmesin özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanını baş başa bıraktığı açıktır.

Engelli çocuklarla çalışmak ve onların gereksinimini karşılamaya çalışmanın yanı sıra, bu çocukların aileleri ile de çalışmak, onları çocuklarının tanılarıyla, tanının gidişyle, eğitim öğretimi ile ilgili yönlendirmek, uygun destek alabilecekleri kurum ve kuruluşlar hakkında bilgilendirmek de öğretmenlerin temel sorumlulukları arasında bulunmaktadır. Sıralanan bu sorunlarla bir uzmanın tek başına etkili bir şekilde ilgilenmesi olumlu bir tutum değildir. Özel eğitim bir ekip işidir ve bu ekipten bir uzmanın yokluğu orada özel eğitim yapılmadığı anlamına gelir.³⁰ Dış dünya da bu aksaklıklar olurken iç dünyamızın bundan haberinin olmaması, buna tepki vermemesi pek olası değildir.

Özel eğitimde aile katılımı önemlidir. Çalışanı tükenmişliğe sürükleyen temel unsur bazen aile ile uzmanın beklenti ve hedeflerinin uyuşmaması olabilir. Aile katılımı özel eğitim ilkelerinden biridir. Bu ilkedен hareketle eğitimcilerin ailelerle aynı dili kullanması, ev-merkez arası ilişkiyi kurabilmek için aile ile işbirliği yapmaları özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetinde aksamaların olmaması için çok önemlidir. Bilimsel çerçeve

²⁹ Gönül Akçamete vd., **Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik**, 1. Basım, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001, s. 4.

³⁰ İbrahim H. Diken, "Özel Eğitime Gereksinimi Olan Öğrenciler ve Özel Eğitim", <https://www.slideshare.net/misserkan/4-nite> (Erişim Tarihi: 14.04.2018).

böyleyken, özel eğitim ve rehabilitasyon alanında hizmet üretmek için eğitilmemiş bireylerin bu kurumlarda eğitimci olarak görev almaları başarısızlık yaşamalarına neden olabilir. Yaşanan bu başarısızlık kesintisiz stres yaşanmasıyla kendini gösterebilir. Bu durumun ailelerin beklentilerinin karşılanmamasına, uzmanların üstlenmeyecekleri görevleri üstlenip olağan olandan daha fazla stres yaşamalarına yolaçar. Böyle bir durumda bireylerin kişisel özellikleri yaşanan diğer aksaklıkların önüne geçebilir. Açıklanan nedenlerle özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanları kendilerini kesintisiz baskı altında hissetmektedirler.³¹

Bütün bu koşullar göz önüne alındığında, özel eğitim ve rehabilitasyon alanında çalışan uzmanların tükenmişlik yaşamalarını bekleyebiliriz. Bilinen ve sıralanan nedenler ve engelliyle çalışma güçlüğü sonucunda öğretmenlerin çoğu engelli olmayan öğrencilerle çalışma yolunu aramaktadır. Bu durumun gerek özel eğitim ve rehabilitasyon hizmeti niteliğinin, gerekse öğretmen nitelik ve niceliğinin azalması ile sonuçlanan etmenlerden yalnızca biri olduğu bilinmektedir. Ayrıca, sistemde eğitim alan engelli çocukların eğitimden yararlanma oranları azalmakta, gereksinimleri karşılanamamakta ve eğitimin etkililiği de sağlanamamaktadır.

Yukarıda açıklanmaya çalışılan nedenlerden dolayı özel eğitim öğretmenlerinin tükenme hakkında bilgi edinme, nedenlerini bilme ve tükenmişlikle başa çıkmak için gereklitedbirleri almada desteğe ihtiyaç duyabilecekleri düşünülmektedir. Çalışmayı yapmaya gerek duymamızın diğer bir nedenide bir nebze de olsa tükenmişliği etkileyen gizli fenomenleri açıklayabilmektir.

Fiziksel, psikolojik engelli bir birey ile birebir tedavi amacına dönük bir beklenti içinde eğitim çalışmaları sürdürüldüğünde çalışan bireyin kendi iç beklentisi yönünden yanıt ulaşmasının mümkün olmadığı bilinmektedir. Bir dizi karıştırıcı değişkenlerinde etkisiyle amaca ulaşamamış olma ve beklenen pozitif yanıt yerine negatif yanıtların neredeyse sürekli olarak alınması sonucunda geri besleme eksikliğinin getirdiği hayal kırıklığı sonucu yaşanan tükenmişlik sorununun gizli fenomenleriyle birlikte araştırılması bu çalışmanın amacıdır.

³¹ Akçamete vd., a.g.e., s. 6.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK(BURNOUT)

1.1. TARİHÇE

Tükenmişlik kavramının gelişiminin 1961’de düş kırıklığı sonucunda psikolojik baskı yaşamış mimarın işini bırakması sonrasında Afrika’daki ormanlardan birinde yaşamaya başlamış olan bir tükenme hikayesine dayandığı söylenmektedir. Tükenmişlik kavramıyla ilgili ilk yazılardan tükenmişlik, bireyin yoğun yorgunluk, kendi işinden beklenti, motivasyon ve heyecan yitimini kapsayan bir durum olarak tanımlandığı anlaşılmaktadır³². Tükenmişlik kavramının fikir babasının yaygın bir biçimde Herbert Freudenberger olduğu söylenebilir. Freudenberger’in 1974 yılında yayınladığı “personel tükenmişliği” isimli makalesinde bu kavramı kapsamlı bir şekilde açıkladığı görülmektedir³³. Diğer taraftan, hemen hemen aynı dönemlerde Christina Maslach’ın da tesadüfen tükenmişlik terimini aynı biçimde tanımladığı ve tükenmişliği anlamaya yönelik sağlık çalışanları üzerinde çalışmalar yaptığı görülmektedir. Maslach ve çalışma arkadaşları bu terimi benimsediklerinde tükenmişliğin yeni bir psikolojik durum olduğunu keşfetmişlerdir³⁴.

Tükenmişliğin ilk tanımlandığı yıllarda, özellikle insanla direkt çalışılan meslek gruplarında yaşanabileceğinin değerlendirildiği görülmektedir. Maslach’ın yaptığı birinci tanımın, tükenmişlik “genellikle insanlarla birebir ilişkide olmayı gerektiren işlerde çalışan kişilerde gözlemlenen, duygusal kaynakların tükenmesini takip eden duyarsızlık ve kişisel başarı beklentisinde düşme ile tamamlanan sürecin tamamıdır.” şeklinde olduğu bilinmektedir³⁵. Ancak 1980’li yılların sonuna doğru araştırmacılar ile klinisyenlerin, tükenmişliği, sadece insanla birebir çalışılan meslek gruplarında yaşandığını söylemekle birlikte, insanlarla birebir çalışılmayan meslek gruplarında da yaşandığını bildirdikleri söylenebilir. Örneğin; mühendisler, müdürler ve işçiler de tükenmişlik yaşıyorlardı. Bu durumun tükenmişlik tanımının kapsamının genişlemesini ihtiyaç haline getirdiği bilinmektedir. Ayrıca yaratıcılık, sorunçözme ya da danışmanlık gerektiren iş alanlarında çalışanların da tükenmişlik yaşamakta oldukları görülmüyordu. Bu tecrübeler sonucunda Maslach bu durumu “bireyin mesleğini önemsiz algılaması ve kendi yeterliliği ile ilgili şüphe yaşamaması sonucu duygusal kaynakların tüketilmesi” olarak tarif etmiştir. Sonuçta tükenmişliğin “bireyin kaynaklarını tüketmesi sonucu psikolojik

³² Christina Maslach et al., “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, 2001, Volume: 52, Issue: 1, 397- 422, p. 399.

³³ Freudenberger, a.g.e., p. 161.

³⁴ Wilmar B. Schaufeli and Dirk Enzman, *The Burnout Companion to Study and Practice: Acritical Analysis*, (Editors: T. Cox and A. Griffiths), Francis, London, 1998, p. 36.

³⁵ Maslach, a.g.e., p.102.

tükenmesine neden olan bir süreç” şeklinde literatüre girdiği bilinmektedir.³⁶ Teknolojinin yaşamımızın her alanına girmesi ve bireyden beklentilerin artmasının tükenmişliğe olan ilgiyi artırdığı söylenebilir.

1.2. TANIM

Tükenmişliğin kökeni olarak İngilizce’de “burnout” kelimesinden türediği bilinmektedir. Kelime kökeni ise, mumun yanarak ateşini tüketmesidir. Terim olarak enerjinin azalmasını tanımlar. Tükenmişlik yaşayan bireylerin üretkenlik kapasitelerinin azalacağı bildirilmiştir.³⁷ Bu tanım ilk defa HerbertFreudenberger tarafından 1974 yılında bildirilmiş³⁸,Freudenberger tarafından; yüksek ve sürekli strese maruz kalan kişilerde güç ile enerji kaybını takip eden yıpranma ve başarısızlık duygusunun gelişmesi ya da gerçekleşmeyen beklentiler sonucunda bireyin içsel kaynaklarının tükenmesi olarak açıklanmıştır³⁹. Bundan kısa süre sonra Sosyal Psikolog Christina Maslach’ın, 1976 yılında bu kavramı açıklamak ve ölçmek amacı ile ilk defa bir dizi çalışmalar yaptığı bilinmektedir.⁴⁰ Diğer yandan Pines, Aronson ve Kafry ise fikirlerini sadece çalışanlarla sınırlandırmadan biraz daha genişletilmiş bir tükenmişlik tanımı ortaya koymuşlardır. Bu tanımda tükenmişliği “duygusal gereksinimlerin fazla olduğu iş ortamlarında uzun süren etkileşimin sebep olduğu zihinsel, duygusal ve fiziksel yorgunluk süreci” şeklinde tarif etmişlerdir.⁴²

Freudenberger’in, tıp kliniklerinde yaptığı çalışmaları sürecinde, gönüllü çalışanların çoğunun ortalama bir yıl heyecanla çalıştıklarını, ancak devam eden süreçte işlerini ani bir şekilde bıraktıklarını fark ettiği bilinmektedir. Bu gönüllülerin birçoğunun engellenmişlik, kötümserlik, hayal kırıklığı ve depresyon gibi yaşadıkları karışık duyguları tanımlamak amacı ile “tükenmişlik” terimini kullandıkları söylenmektedir⁴³. Maslach duygusal kaynakların tükenmesi yani duygusal tükenme, işe ve çevreye karşı aldırma ve sertliği de içeren duyarsızlaşma ile bireyin kendisini değersiz görmesiyle sonuçlanan kişisel başarı beklentisidir. Tükenme, duygusal kaynaklarımızın bitmesi, gücümüzün azalması anlamına gelir. Duygusal tükenmediğer

³⁶ Wilmar B. Schaufeli et al., “Burnout: 35 Years of Research and Practice”, *Career Development International*, 2009, Volume: 14, Issue: 3, 204-208, p. 206.

³⁷ Schaufeli et al., a.g.e., p. 205.

³⁸ Freudenberger, a.g.e., p. 161.

³⁹ Joachim Bauer et al., The Burn out Syndrome and Restoring Mental Health at the Working Place”, *Psychother Psychosom Med Psychol*, 2003, Volume: 53, Issue: 5, 213-222, p. 215.

⁴⁰ Maslach, a.g.e., p. 102.

⁴¹ C. Ergin, “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, *7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara, 1993, s. 143.

⁴² Ayala Malakh Pines et al., *Burnout: From Tedium to Personal Growth*, The Free Press, New York, 1981, p. 58.

⁴³ Yılmaz ve Turan, a.g.e., s. 446.

tükenme boyutlarından önce yaşanır ve kesintisiz stresle alakalıdır. Çalışan bireyler işlerinden dolayı kendilerini iş yükü fazla, enerjisi bitmiş hissetmekte ve işine odaklanamamaktadır. Duyarsızlaşma ise çalışanın hizmet verdiği bireylere karşı, gösterdiği uygunsuz, ciddiyyetten uzak, davranış ile düşünceler şekline tanımlanabilir. Çalışanlar bazen, hizmet verdiği kişinin, kendi yaşantısının içinde olması gerektiğinden çok yer aldığını hissetmektedir. Başarısızlık beklentisindeki artma ise, bireyin kendisiyle ilgili değerlendirmesinin olumsuzluğu sonucunda yaşanan duygudur. Bu duygu sonucunda çalışanın işine karşı ilgisi azalmıştır ve kendisini çaresiz hissedebilir. Bunun neticesinde birey işi ile ilgili olmayan etkinliklere daha fazla ilgi duyabilmektedir.⁴⁴ Tükenmişliğin en önemli boyutu duygusal tükenmişliktir. Tükenmişliğin bu boyutundan dolayı araştırmacıların bazıları, “tükenmişlik tek boyutludur” savını ileri sürmüşlerdir. Maslach “Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme önemlidir fakat olmazsa olmaz ya da tek başına yeterli bir boyut değildir” demiştir. Tükenmişliğin stres boyutunu duygusal tükenme yansıtmakta, ayrıca bireylerin iş ve başka bireylerle etkileşimlerini de açıklamaktadır. Maslach vd. duygusal tükenme semptomdan daha fazlasını, yani bireyin işi ile arasına mesafe koyma girişimini de ifade eder demişlerdir.⁴⁵ Gabbe ve arkadaşları, fazla iş sorumluluğu alan bireylerin duygusal tükenmişlik yaşama ihtimalinin de fazla olabileceğini bildirmişlerdir.⁴⁶ Yaygın olarak gözlenen duygusal tükenmenin oluşma biçimi, üstesinden nasıl gelineceği, korunma yolları ve bu durumla nasıl başa çıkılabileceği klinisyen ve araştırmacıların üzerinde durduğu bir konudur.⁴⁷

1.3. TÜKENMİŞLİK NASIL YAŞANIR?

Tükenmişliğin iş stresi ile çok yakından ilişkili olduğubilinmektedir. Uzun süreli strese maruz kalmanın çalışanlarda olumsuz etkilere yol açacağı ortadadır. İş stresinin az olduğu durumlarda tükenmişlik yaşanma ihtimali azdır. Bunun tam tersini desöyleyebiliriz. Bu yüzden işleyişin ve çalışma koşullarının kötü olduğu iş yerlerinde tükenmişlik yaşanma sıklığı artar.⁴⁸ Çalışma hayatında ağır yükü, uzun çalışma saati, olumsuz duygusal etkileşim, özgürlük kısıtlaması, sık yapılan organizasyon değişiklikler

⁴⁴ Christina Maslach et al., *The Maslach Burnout Inventory: Manual*, Consulting Psychologists Press. Palo Alto, 1996, p. 78.

⁴⁵ I.C. McManus et al., Vocation and Avocation: Leisure Activities, Correlate with Professional Engagement, but not Burnout, in a Cross-Sectional Survey of UK Doctors”, *BMC Medicine*, 2011, Volume: 9, Issue: 1, 100-103, p. 100.

⁴⁶ Steven G. Gabbe, “Burnout in Chairs of Obstetrics and Gynecology: Diagnosis, Treatment and Prevention”, *American Journal of Obstetrics and Gynecology*, 2002, Volume: 186, Issue: 4, 601-612, p. 602.

⁴⁷ Schaufeli et al., a.g.e., p. 36.

⁴⁸ Christiane Wiskow et al., *How to Create an Attractive and Supportive Working Environment for Health Professionals*, WHO: World Health Organization, Geneva, 2010, 1–37, p. 3.

tükenmişliği tetikler.⁴⁹ Engellilerle çalışanlarda tükenmişliğin fazla yaşanması, çalışma ortamının önemini göstermektedir. Çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkilere sahip olmayanların tükenmişlik puanlarının yüksek, çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkisi olan çalışanların tükenmişlik puanlarının düşük olduğu gösterilmiştir.⁵⁰ Tükenmişlik ile ilgili ileri sürülen görüşlerden biri; iyi niyetli ve idealist çalışanların tükenmişlik yaşadıklarıdır. Bu görüşteki ana fikir, idealist kişiler kendini işine adan, yaptıkları fedakarlıklar onların tükenmişlik yaşamasına neden olur. İkinci görüş: Tükenme uzun süre devam eden iş stresinin sonucu yaşanır. Böyle bir durumdaki birey iş değişikliği yapmazsa iş yaşantısının sonuna doğru tükenmişlik yaşar.

1.4. TÜKENMİŞLİĞİ ETKİLEYEN ETMENLER

Tükenmişliği etkileyen etmenlerin bireysel ile çevresel etmenler olduğu bilinmektedir. Bireysel ve çevresel faktörler tükenmişliğin ortaya çıkmasında birlikte rol alırlar.

1.4.1. Bireysel Faktörler

Kişilerin çevresel uyaranları stres kaynağı olarak algılaması ve bu stres kaynaklarıyla başa çıkma stratejileri arasında önemli farklar görüldüğü bilinmektedir. Maslach, tükenmişlik her insanda ve her durumda oluşmaz demiştir. Bireylerin kendi yapılarındaki değişikliklerin genel yapıyı etkilediğini bildirmiştir.⁵¹ Bazı bireyler olumsuz faktörlerin etkisini kişisel özellikleri sayesinde tolere eder ya da bu koşullardan beklenenden az etkilenseler de bazı kişiler için algılanan olumsuzluk çok daha önemli olur ve birey stres kaynağından beklenenden fazla etkilenebilir.⁵²

Tükenmişliğin ortaya çıkışında etkili olan bireysel etmenleri; kişinin cinsiyeti, yaşı, sahip olduğu çocuk sayısı, medeni durumu, işine fazla bağlanma ve eğitim durumu, kişisel beklentilerinin yüksek oluşu, çevre kontrol eğilimli olma, duygusal kontrol ile empati becerisinden yoksun olma, az yada aşırı beklenti içinde olma, özel hayatta karşılaşılan psiko-sosyal stres kaynakları şeklinde sıralayabiliriz.

⁴⁹ Jean E. Wallace et al., "Physician Wellness: A Missing Quality Indicator", *The Lancet*, 2009, Volume: 374, 1714–1721, p. 1714.

⁵⁰ Nathalie Embriaco et al., "High Level of and Burnout in Intensivists: Prevalence and Associated Factors", *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 2007, Volume: 175, Issue: 7, 686–692, p. 686.

⁵¹ Christina Maslach and Philip G. Zimbardo, *Burnout: the Cost of Caring*, Cambridge, 2003, p. 103.

⁵² Maslach and Zimbardo, 2003, a.g.e., p. 104.

1.4.2. Çevresel Faktörler

Tükenmişliğin belirtilerinin yaşandığı kurumlarda gözlenen başlıca etmen ve uygulamalar şöyle sıralanabilir: Karmaşık işleyiş,yapıcı olmayan eleştiriler, ödülceza paradoksu, çalışanları eleştirme ve ödüllendirme de adil davranılmaması, çalışanların iş ve işin işleyişiyle ilgili belirsizlikler yaşamaması, çalışanların iş güvencesine sahip olduğunu hissedememesi, çalışanın kariyerininengellenmesi, çalışanların uygun dinlenme olanaklarına sahip olmaması, bürokratik işlerin yoğun ve zaman kaybına sebep olması, yöneticilerin çalışanların gereksinimleriyle ilgilenmemesi, iş yükünün fazla olması, devamlı aynı işte çalışma, devamlı olarak gelişimde zorlanan kişilerle çalışmak zorunda kalma, çalışma saatlerinin uzun olması,mobbing, vb.⁵³

1.4.2.1. Cinsiyet

Cinsiyetin, tükenmişlik yaşanmasını olumlu yönde etkilediğiyle ilgili tutarsız çalışmalar vardır. Kadınların erkeklerden,erkeklerin kadınlardan daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını bildiren çalışmaların olduğu bilinmektedir. Kadınlar ve erkekler arasında yaşanan tükenmişlik açısından fark olmadığını gösteren çalışmaların varlığıda ortadadır. Çalışmaların bazıları, kadınların erkeklerden daha fazla kişisel başarısızlık duygusu yaşadıklarını, ayrıca anne olup, çalışan kadının anne olmayanlara göre daha fazla tükenme yaşadığını bildirmektedirler.⁵⁴ Erkeklerde duyarsızlaşma puanının kadınlardan daha yüksek olduğu bildirilmiştir. Bunun temel sebebinin erkeklerin rolünün; kolay incinmeme, güçlü olma, bağımsız olma, bireysel olma gibi vurgusunun olmasıdır.⁵⁵ Bu bağlamda duyarsızlaşmanın erkeklerin bastırılmış duygularının ifadesi olduğunu söyleyebiliriz.

1.4.2.2. Yaş

Yaşın, tükenmişlikle negatif yönde ilişkisi saptanmış birdemografik veri olduğu bilinmektedir. Yirmili yaşlardaki çalışanların otuzlu ve kırklı yaşlardaki çalışanlara göre tükenmişlikpuanlarının daha yüksek olduğu bildirilmektedir. Yaşattıkça yaşanan tükenmişlik azalsada, tersi yönde sonuçlar bildirilen çalışmaların varlığı bilinmektedir.Tükenmemin yaşı elli ve üzerinde olan bireylerde, yaşı orta ile genç

⁵³ Fawzy Ibrahim Fawzy et al., *Burnout in the Health Professionals*, (Editors: F. K. Judd et al.), Handbook of Studies on General Hospital Psychiatry, Amsterdam, 1991, p. 119.

⁵⁴ Esther R. Greenglass and Ronald J. Burke, Work and Family Precursors of Burnout in Teachers: Sex Differences", *Sex Roles*, 1988, Volume: 18, Issue: 3, 215-229, p. 216.

⁵⁵ Esther R. Greenglass and Juhani Julkunen, "Cook-Medley Hostility, Anger, and the Type a Behavior Pattern in Finland", *Psychol Rep*, 1991, Volume: 68, Issue: 3, 1059-1066, p. 1059.

olanlardan daha fazla yaşandığını gösteren çalışmalarda vardır.⁵⁶ Çalışmaların sonuçları bize, yaş gruplarında yaşanan tükenmişliğin şiddetinin, kişilerin cinsiyetlerine göre değişim gösterdiğini söylemektedir. Genç bayanlarda tükenme ve yaş ilişkisinin ters ilişki olduğunu, orta yaştaki kadınlarla tükenme arasında bağlantının olmadığı, yaşlı ilerlemiş kadınlarla olumlu bir ilişkinin var olduğunu, genç erkeklerin yaşlılarla olumsuz, orta yaştakilerle olumlu, ilişkinin varlığını çalışmalar bize göstermektedir. Sonuç olarak, yaşın tükenmişliğe etkisi açık ve tutarlı değildir. Demografik veriler içerisinde yaşanan tükenmişlikle en çok ilişkilendirilen yaş olmasına rağmen, çoğunlukla bireylerin farkında olduğu ya da olmadığı özellikleri, sosyal ya da mesleki hayatında karşı karşıya kaldıkları durumlar tükenme yaşanmasında yaştan daha belirleyici olabilir.⁵⁷

1.4.2.3. Medeni Durum

Tükenmişlikle ilgili çalışmalar incelendiğinde bekârların evlilere göre daha yüksek tükenmişlik puanlarına sahip olduğu görülebilir. Medeni durumuna göre tükenmişlik yaşamaya en yakın grubun bekârlar, sonra boşanmışlar ve en az riskli grubu ise evlilerin oluşturduğu bilinmektedir.⁵⁸ Boşanmışlar duygusal tükenme yaşama riski en yüksek gruptur. Çocuk sahibi olmada tükenmişlik yaşanmasında önemli risk faktörlerinden biridir.

1.4.2.4. Eğitim

Çalışmalar bize bireyin eğitsel durumunun, tükenme yaşanmasını pozitif yönde etkilediğini göstermektedir. Bu durum genellikle iki temel sebeple açıklanmıştır. Eğitim seviyesi yüksek olan kişiler sorumluluğu daha yüksek olan işlerde görevlendirilmektedir. Eğitimli kişiler işe sahip olabilmek için gösterdikleri gayretin karşılığında işlerinden yüksek beklentiye girebilmektedirler. Eğitimli kişiler işleri için daha fazla gayret göstermektedirler. Bu gayret sorumluluklarını yerine getirmenin dışına çıkıp sözleşmesinin dışında beklentiler geliştirilmesine, gereğinden fazla sorumluluk alma anlamına geliyorsa tükenmişlikle sonuçlanabilir.⁵⁹

1.4.2.5. Kişilik

Çalışmaların bireysel yeterliliğin yaşanan tükenmişlik belirtilerini yani tükenmişliğin şiddetini azalttığını gösterdiği bilinmektedir. Bu yeterliliklerden en

⁵⁶ Karin M. Lindblom et al., "Burnout in the Working Population: Relations to Psychosocial Work Factors", *International Journal of Behavioral Medicine*, 2006, Volume: 13, Issue: 1, 51- 59, p. 53.

⁵⁷ Kirsi Ahola et al., "Burnout in Relation to Age in the Adult Working Population", *Journal of Occupational Health*, 2008, Volume: 50, Issue: 4, 362-365, p. 362.

⁵⁸ Maslach et al., 2001, a.g.e., p. 420.

⁵⁹ Maslach and Zimbardo, 2003, a.g.e., p. 106-111.

önemlisinin öz yeterlilik olduğu söylenebilir. Öz yeterlilik; kişinin yaptığı işte, işle ilgili donanım ve farkındalığı sonucunda kendine olan güven hissi olarak tarif edilmektedir. Baş etme yöntemleri, farkındalık ve öz yeterlilik gibi bireysel faktörlerin bizi stresörlerin karşısında çaresiz bırakmadığı açıktır.⁶⁰ Çalışmalar kendi çabasıyla strese karşı strateji geliştirenlerin(kontrol ederek başa çıkma) öz yeterliliklerinin fazla olduğunu ve bu kişilerin daha az duyarsızlaştıklarını göstermektedir.⁶¹ Kontrol baş etme yöntemi ve pasif ve de karamsar olmayı yeğleyen kaçış baş etme yöntemini karşılaştıran bir çalışmada, kontrol baş etme yönteminin mesleki stresi azaltıp mesleki doyumunu artırdığı, kaçış baş etme yönteminin ise mesleki stresin artmasına ve mesleki doyumun azalmasına sebep olduğu görülmüştür.⁶²

1.5. TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI

Tükenmişlik, özellikle insanlarla yakın ve birebir çalışan bireylerin yaşamını olumsuz etkileyen bir tehdit olarak tanımlanmıştır. Bireyin tükenmişliği nasıl karşılayacağı, bu olumsuzlukla nasıl başa çıkacağı ve nasıl karşılayıp yaşayacağı, doğuştan getirdiği özellikler ve bu özelliklerle, deneyimlerinin toplamından oluşan bireyin kendi özelliklerinin birbiriyle uyumunun belirleyeceği bilinmektedir. Tükenmişlik birey açısından bazen olağandışı bir olay, bazen kayıp, bazı durumlarda da yaşanması kaçınılmaz bir durum olabilir. Tükenmişlik; bireylerde psikolojik ve fizyolojik bakımdan enerji tükenmesi olarak açıklanabilir. Bu durumun nasıl yaşanacağını temel belirleyicisi, bireyin kendi kaynaklarıdır. Bireyin stres kaynaklarını, yaşantısını etkilemeyecek şekilde ortadan kaldıramamasının, tükenmişlik yaşanmasına yol açan en önemli nedenlerden biri olduğu bilinmektedir. Tükenmişliğe yol açan stres kaynaklarını diğer stres kaynaklarından ayıran en temel özelliğin, bu stres kaynağının bireyin iş ortamındaki etkileşiminin bir sonucu olarak ortaya çıkması olduğu belirtilmektedir.

Sürekli negatif geri beslemeye bağlı olarak gelişen tükenmişliğin çeşitli boyutları vardır. Bunları şöyle açıklayabiliriz:

1.5.1. Tükenmenin Bireysel Boyutu

Yoğun stresli ortamlarda çalışan bireylerde, tükenmenin duygusal boyutu gelişmektedir. Bu durumdaki bireyde duygusal yorgunluğu takiben fiziksel yorgunlukta gelişir, böylece uygun durumu içindeki kişilerin kendilerini boşlukta, enerjisiz, yorgun,

⁶⁰ Greenglass and Burke, a.g.e., p. 373.

⁶¹ Greenglass and Burke, a.g.e., p. 372.

⁶² Michael P. Leiter, "Coping Patterns as Predictors of Burnout: The Functional of Control and Escapist Coping Patterns", *Journal of Organizational Behavior*, 1991, Volume: 12, Issue: 2, 123-144, p. 123.

hissedebilecekleri söylenebilir. Duygusal ve fiziksel yorgunluk yaşayan kişilerin uyku sorunuyaşadıkları bilinmektedir. Kronikleşen yorgunluğun ve gerilimlerin bireyi psikolojik ve fiziksel hastalıklar karşı savunmasız kıldığı, kişilerin depresyon, bıkkınlık, dikkatini toplayamama, kararsızlık, unutkanlık gibi tepkiler vermesini sağladığı söylenebilir. Tükenme yaşamakta olan bireylerde kişisel başarı beklentisinde ve öz güveninde azalmanın görüldüğü, iş performanslarının düştüğü bilinmektedir.

1.5.2. Tükenmişliğin Fizyolojik Boyutu

Kas, eklem ve baş ağrısı, sinir çekilmesi, hastalanma ve hasta olma endişesi, yorgun olma hissi, sık sık fiziksel muayeneye ihtiyaç duyma, nefes almada zorluk ve boğazda kuruluk, uyku bozukluğu ve kilo kaybı, cinsel sorunlar fiziksel yakınmalar olarak sıralanabilir. Vücudumuz bu yakınmalara, serum kolesterol düzeyinde artma, aşırı terlemeye bağlı deride duyu kaybı, kalp çarpıntısı, hipertansiyon yaşayarak fizyolojik tepki verir.⁶³ Psikosomatik yakınmaları ise; kalp rahatsızlığı, sindirim rahatsızlıkları, ülser, soluk alıp vermede güçlük, astım ve diyabet şeklinde sıralayabiliriz.

1.5.3. İş Yaşantısına Etkisi

Tükenmişliğin iş ortamındaki çıktıları üreticilikte düşme, çalışanın hizmeti alana karşı yetersiz ilgisi, hizmet verdikleri ile alay etme ve onlara suçlama yöneltmeyle gelişerek işine devam etmeme, işini değiştirme düşüncesi olarak görülmektedir.⁶⁴

Araştırmaların bildirdiğine göre tükenmişlik yaşayanlar, işten ayrılmayı arzulayan, sık sık hastalanan, artan oranda ilaç ve alkol kullanan, ailelerinde ve evliliklerinde çatışma yaşayanlardır.⁶⁵ Tükenme yaşayan birey çevresindeki bireyleri etkiler. İşyerinde umutsuz ve çökkün kişiler varsa bundan diğer kişilerde etkilenir.⁶⁶ Tükenmişlik yaşayan kişinin, diğer bireylere karşı bakışı farklılaşabilmekte ve insanları bir nesne, obje gibi görmektedir. Böyle bir kişi, hizmet alanın gereksinimlerine önem vermez, kaba, saygısız ve düşüncesizce hizmet alana duyarsız bir yaklaşımla işini yapmaya devam eder.⁶⁷

⁶³ Sılığ, a.g.e., s. 80.

⁶⁴ Örmen, a.g.e., s. 20.

⁶⁵ Maslach, a.g.e., p. 34.

⁶⁶ Freudenberg, a.g.e., s. 163.

⁶⁷ Tümkeya, a.g.e., s. 26.

1.5.3. Davranışsal Yansımaları

Tükenme sonucunda ortaya çıkan psikolojik sorunlar, davranım bozukluklarıyla kişiler arası iletişim sorunlarına yol açabilir. Dedikodu yapma, başkasının arkasından konuşma, diğerleriyle alay etme, aşağılama, beğenmeme, başkasına saldırma tükenme yaşayan kişilerde gözlenen davranış bozukluklarının bazılarıdır.⁶⁸

1.5.4. Kararsız Olma

İşin düzenli olarak ertelenmesi, ya da biriktirilmesinin çalışan üzerinde ruhsal tazyik ve sıkıntı oluşturarak, çalışmada yetersizlik duygusunun gelişmesine yol açtığı bilinmektedir. İşyerindeki rollerde karışıklık, yetki belirsizliği, iş yükünün fazla olması gibi etmenler, bireylerin hızlı ve doğru karar vermesini engelleyebilir. Asıl önemli ve zararlı olan kararsızlık kronik kararsızlıktır.⁶⁹

Tükenmişliğin bazen çeşitli rahatsızlıklarla ve sürekli yaşanan psikolojik durumlara karıştırıldığı ya da bazı durumlara çok benzediğini söyleyebiliriz. Tükenmişlik-kronik stres, tükenmişlik-depresyon, tükenmişlik-kaygı karıştırılanların en yaygın olanlarıdır.

1.6. TÜKENMİŞLİK VE STRES

Yaşamda stresörleri ortaya çıkaran bazı durumların sorumluluklar, mali krizler, evdeki hasta çocuk, bir ebeveynin sağlığının bozulması, sevilen bir arkadaşın, eşin ya da sevgilinin kaybı gibi ağır yükler olduğu bilinmektedir. Bu stresörlerden kaçınmanın çoğu zaman mümkün olmadığı söylenebilir. İnsan vücudu stresörlerle başa çıkmak için ilkel savunma mekanizmalarını harekete geçirerek, gerekli iç dengeyi sağlamaya çalışmaktadır. Yaşanan aşırı strese eşlik eden otonom sinir sistemi fizyolojik verileri (kas gerginliği, kan basıncı yükselmesi, nabzın artması, ağız kuruluğu, mide bulantısı, migren ve gerilim tipi baş ağrısı), zihinsel sorunlar (konsantrasyon eksikliği, unutkanlık, mantıksız düşünceler, zihinsel olarak etkili bir biçimde işlev görme yeterliliğinde azalma, stres yaratıcılarla başa çıkma ve stres yaratıcıları idare edebilme yeterliliğinde azalma), duygusal (öfke, anksiyete, depresyon ve duygusal geri çekilme, duygusal patlamalar, ağlama, saldırganlık) ve bir takım davranış değişiklikleri (uykusuzluk, kekemelik, kabuslar, kaza eğilimi, uyuşukluk, alkol-ilaç kullanımı, aşırı yeme, aşırı sigara içme, temizlik ve iş alışkanlıklarında değişiklikler) olduğu

⁶⁸ Freudenberger, a.g.e., s. 161.

⁶⁹ Izgar, a.g.e., s. 39.

bildirilmektedir.⁷⁰

Bu tehlikelerle karşı karşıya olan birey, başa çıkma mekanizmalarını devreye sokmaktadır. Stres ve başa çıkma üzerine son elli yılda çeşitli araştırmalar yapılmıştır. İlk çalışmaların 1970'li yılların sonunda başlamış ve günümüze kadar sürdüğü görülmektedir. 1960'lı yılların başında *stres ve başa çıkma modeli* geliştirildiği, 1980'li yılların ortalarında ise bu modelin geçerliliğine yönelik araştırmalar yapıldığı bilinmektedir.⁷¹ Stresle başa çıkmayı strese gerçekçi bir bakış açısıyla bakmak olarak tanımlamış, bu model her sorunun üstesinden gelinemeyeceğini, yok edilemeyeceğini öngörmektedir. Başa çıkmanın bir çaba gösterme olup, sahip olduğu kaynakları tüketici ya da aşırı zorlayıcı olarak değerlendiren kişinin çevreyle etkileşiminin içsel ve dışsal taleplerini yönetmeye ilişkin bilişsel ve davranışsal çabalarını içerdiğini söyleyebiliriz. Araştırmacıların başa çıkmayı, olası bir zararın değerlendirilmesi (birincil değerlendirme) ve herhangi bir başa çıkma eyleminin sonuçlarının değerlendirilmesini (ikincil değerlendirme) kapsayan bilişsel bir eylem olarak tanımlamışlardır.

Stres ile tükenmişlik arasında ilişki olduğunu bildiren çalışmalar, bedenın stres karşısında 3 aşamalı(Alarm-Direnç-Tükenme) tepki verdiğini belirtmektedirler.

Stresin alarm aşamasında stres oluşturuıcı faktör fark edilir edilmez, biyokimyasal tepki gösterilerek bedenın kendisini korumaya hazırlandığı, stresle uyuma sağlandıkçadirenç oluştuğu söylenmektedir. Strese yol açan etmen etkisini sürdürmeye devam ederse, beden her türlü hastalığa açık hale gelip tükenme yaşanmaktadır. Sonunda stres, kişinin enerji kaynaklarına saldırıp enerji kaynaklarını tüketerek tükenmiş bir insan oluşturmaktadır. Kişi güçten düştüğünde yaşamın anlamının kaybolmaya başladığı bilinmektedir. Yaşanan kesintisiz stres, duyarsızlaşmaya ve tükenmeye neden olabilmektedir. Bu nedenle tükenme, kronik strese karşı gösterilen bir tepki olarak görünmektedir. Stres bazen bir yaşam biçimi halini alıp düzenlilik kimliği altında gizlenmekte, kendini tüketici tarafıyla göstermemektedir.

Başa çıkma kaynakları, başa çıkma sürecinin en önemli yönünü oluşturmaktadır. Stres ve başa çıkma modeli, bazı kaynaklara sahip olmanın bireyi strese karşı dayanıklı hale getirebildiğini, bazı kaynakların yokluğunun da stres riskini artırdığını ileri sürmektedir. Başa çıkma kaynakları kişisel ve sosyo-ekonomik faktörlerden oluşmaktadır.

⁷⁰ Leiter, a.g.e., p. 125.

⁷¹ Beth T. Ulrich et al., "Critical Care Nurses Work Environments: a Baseline Status Report", *Critical Care Nurse*, 2006, Volume: 26, Issue: 5, 46-57, p. 47.

Kişisel başa çıkma kaynaklarının; gelir, araba, ev, eşyalar, çalışma durumu ve sosyo-ekonomik sınıfla ilgili diğer değişkenlere sahip olmayla ilgili olan maddi kaynaklardan, kişisel sağlık, güç, uyum ve hareketliliği içeren fiziksel kaynaklardan ve değerleri, tutumları, kişiliği içeren psikolojik kaynaklardan oluştuğu belirtilmiştir.

Sosyo-ekonomik başa çıkma kaynaklarının; bireyin çevresi, ya da sosyal bağlamı içinde bulunan evlilik ilişkileri, sosyal ağlar, pratik ya da fonksiyonel kaynaklar, aile ve daha geniş bir toplum içerisinde yer alan sosyal kaynaklar olduğu bilinmektedir.

1.6.1. Stresle Başa Çıkma

Yapılan çalışmalar tükenmişlik ve tükenmişlikle başa çıkma yöntemleri arasında bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Farklı düzeylerde yaşanan tükenmişlik bireylerin farklı başa çıkma tarzlarını kullanmalarına neden olabilmektedir.

Duygusal tükenmişliğin çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım gibi pasif başa çıkma tarzları ile arasında aynı yönde anlamlı ve sosyal destek arama gibi aktif başa çıkma tarzları ile de ters yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu yönünde mevcut yayınların varlığı bilinmektedir. Çalışmalar aktif başa çıkma yöntemlerini kullanan kişilerin, kaçınmaya yönelik başa çıkma yöntemlerini kullanan kişilere göre daha az tükenmişlik hissederken, kişisel başarı duygusunu daha fazla hissettiklerini belirtmektedir.⁷²

Stresörlerle karşı karşıya kalındığında hangisinin daha etkili olduğunu söyleyen net sonuç yoktur, çünkü değişik stres tiplerinde değişik başa çıkma mekanizmaları kullanılır. Yine de çalışmalarda sistematik sorun çözme, iyimser tutum ve sosyal desteğin algılanmasının iyi oluşla ilişkisi bildirilmiştir. Quayhagen, umut etme ve kaçınma gibi pasif başa çıkma stratejilerinin kötü duygu durumla ilişkili olduğunu bildirmiştir. Pearlin ve Schooler, demans gibi bakım verenin süreci çok değiştiremeyeceği hastalıklarda duyguya odaklı ve palyatif mekanizmaların daha etkin olduğunu bildirmişlerdir. Siegler ve George ise tek bir başa çıkma yöntemini kullanmaktansa, pasif ve aktif başa çıkma yöntemlerinin bir arada kullanılmasının daha doğru olduğunu bildirmiştir. Tükenmişlik bildiren 17 ve bildirmeyen 29 katılımcıyla yapılan bir çalışmada; tükenmişlik bildirenlerde duyguya odaklı (olumsuzu düşünme, yas tutma, merak etme, kabul, kişisel başarının algılanması) stratejilerin daha fazla, bildirmeyenlerde ise soruna odaklı (durumla yüzleşmek, daha fazla bilgilendirilmek, sosyal desteğe başvurmak) stratejilerin daha fazla kullanıldığı söylenmiştir. Başka bir

⁷² Ulrich et al., a.g.e., p.52

çalışmada ise duygu ve soruna odaklı stratejileri birlikte kullanan bireylerde de tükenmişliğin daha az olduğu, bilgi alma, sosyal desteğe başvurma ve durumu kabullenmenin etkin başa çıkma yöntemleri olduğu bildirilmiştir.⁷³

Bakım verenin en fazla güçlük yaşadığı konu, örneğin kişisel özgürlük zamanının azalması ise, bir yardımcı tutmak ya da günlük bakımevlerini kullanmak etkin başa çıkma yöntemi olabilirken, kişinin en çok güçlük yaşadığı konu sevdiği bir kişinin giderek bilişselve diğer alanlarda artan güçlüğü görmek ise bu durumun değişmeyeceği gerçeği ile yüzleşmek uygun bir başa çıkma yöntemi sayılabilir. Carver vd. kabul edici yaklaşımın zannedildiğinin aksine pasif bir başa çıkma yöntemi olmaktan ziyade mutsuz olmayı göze alan aktif bir yaşantı olduğunu söylemişlerdir. Durumu kabullenmek her ne kadar pasif bir başa çıkma yöntemi olarak görülse bile, demans süreci gibi değiştirilemeyecek bir durumu kabullenmek aynı zamanda yeni durumla yüzleşmeyi gerektirdiği için aktif bir başa çıkma gibi de değerlendirilebilir. Bu durum özel eğitim alanında da mevcuttur. Umut edici, sorunun bir gün düzeleceğini düşünen yaklaşımın gerçekçi olmayan doğası sebebiyle tükenmişliği ve depresyon şiddetini artırabileceğini bildirilmiştir.⁷⁴ Özel eğitim çalışanlarında tükenmişliğin yaygın yaşanmasının en önemli nedenlerinden birinin umut edici yaklaşım olduğunu söyleyebiliriz.

Yayınlarda kadınların erkeklere oranla duyguya odaklı başa çıkma mekanizmalarını daha fazla kullandıkları, bu sebeple daha fazla tükenmişlik bildirdiklerini, erkeklerin soruna odaklı başa çıkma tarzlarını daha sık kullandıkları ifade edilmiştir.

1.7. KAYGI VE TÜKENME

Kaygı, sıkıntı hali, İngilizce'de "anxiety" karşılığında, Türkçe' de ise "kaygı, endişe duyulan düşünce, tasa, bunaltı, can sıkıntısı" anlamında kullanılmaktadır.⁷⁵ Çoğunlukla otonom belirtilerle bir arada, yaygın, hoş olmayan, belirsiz bir tehlike hissi ile kendini gösteren kaygı, her bireyin zaman zaman yaşadığı bir duygudur. Bireylere tehlikeyi haber veren bir alarm işlevi gören kaygının, tehlikeyi bertaraf ederek huzursuzluk hissini gidermeye çalıştığı bilinmektedir. Kaygının hafif düzeyde yaşandığında bireyin

⁷³ World Health Organization, *WHO Europe Critical Care Nursing Curriculum*, WHO Regional Office, Denmark, 2003, p. 6.

⁷⁴ Eda Çiftçi, Yoğun Bakım Hemşirelerinin Anksiyete ve Depresyon Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010, s. 36 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

⁷⁵ M. Orhan Öztürk ve Aylin Uluşahin, *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları I.*, 11. Baskı, Nobel Tıp Kitapevleri, Ankara, 2008, s. 448.

spontan dikkatini, cesaretini ve atılganlığını artırdığı, yüksek kaygınınise algılama kavrama ve karar verme yeteneğini azalttığı bildirilmiştir.⁷⁶ Kaygıyı farklı şekillerde ifade eden kaygı tanımlarından bazıları şunlardır:

Kaygı, açıklanamayan ve altta yatan duyguların farkında olmaksızın belirsiz bir rahatlık duygusu; sinirlilik ve keder hissidir.⁷⁷ Kaygı, gelecekle bağlantılı ve aşırı tehdit içeren durumlarda görülen bilinmezlik korkusudur.⁷⁸ Kaygı, geleceğe yönelik endişe yaşama, sinir sisteminde gerginlik yaratan, hoş olmayan ve insana elem veren bir duygudur.⁷⁹ Spielberger' kaygıyı, duruma göre ve devam eden olarak ikiye ayırmıştır.

Duruma Göre Kaygı:Gerçek bir tehlike ya da tehdidin bulunduğu çevresel koşullar karşısında oluşan ve bireyin karmakarışık, coşkusal tepkilerinin ifadesidir.Bireyde yaşadığı stresli ve baskılı ruh hali nedeniyle oluşan sübjektif kaygı, çevredeki tehditler ortadan kalkınca biter.⁸⁰ Yoğun stres varlığında durumluk kaygı artar, stres yoksa da azalır. Bireyin söz edilen duyguları yaşarken bilincinin açık, olaylardan haberdar ve uyanık olduğu bilinmektedir.⁸¹

Sürekli Kaygı: Bireyin huzursuzluk, endişe, karamsarlık duyguları, aşırı duyarlılık ya dacoşkulu tepkilerde bulunma gibi kaygı yaşantısına olan yatkınlığının ifadesidir. Kişi yaşadığı durumu, yoğun stres olarak algılayıpyorumlayabilmektedir. Bu durum zamanla değişmez. Spielberger, insanların sürekli kaygı düzeylerinin birbirlerinden olmasını, algılanan tehdidin şiddetine, algılama, anlama, yorumlama ve değerlendirme kapsamında karmaşık bir yanıtın olmasına bağlamış ve bunu da kişilik özelliği olarak açıklamıştır.⁸² Sürekli kaygı düzeyindeki değişmeler durumluk kaygı düzeyini de etkilemektedir.⁸³

Kaygının bireyi farklı boyutlardan etkilediği bilinmektedir. Bunlar:Bilişsel etkiler (öğrenme, kavrama, düşünme, yargılama, karar verme, sorun çözme), duygusal etkiler (korku, huzursuzluk, çaresizlik, endişe, panik), davranışsal etkiler (kaçınma, içe

⁷⁶ R. Peykan Gökalp, "Anksiyete Bozuklukları", **Yaygın Anksiyete Bozukluğu**, (Editör: R. Tukul), 1. Baskı, Ankara, Çizgi Tıp Yayınevi, 2000, s. 137.

⁷⁷ Özcan Köknel, **Günlük Hayatta Ruh Sağlığı**, 1. Baskı, Alfa Kitabevi, İstanbul, 2000, ss. 158-159.

⁷⁸ Fatma Öz, **Sağlık Alanında Temel Kavramlar**, 2. Baskı, Mattek Matbaacılık Bas. Yay. Ltd. Şti, Ankara, 2010, s. 130..

⁷⁹ Charles D. Spielberger, **Anxiety and Behavior**, England Academic Press, Oxford, 1966, p. 48.

⁸⁰ Spielberger, a.g.e., p. 43-47.

⁸¹ Chris L. Peterson, **Work Stres**, 3 th ed., Beywood Publishing Company, Newyork, 2003, p. 123.

⁸² Spielberger, a.g.e., p. 48.

⁸³ Taparlı, a.g.e., s. 49.

kapanma, öfke, bedene yansıtma, savaşıma), fizyolojik etkiler (kaygının neden olduğu fiziksel belirtilerdir) şeklinde ifade edilmektedir.⁸⁴

Kaygı düzeyinin günlük yaşam deneyimlerine ve bireysel özelliklere göre, hafif gerginlik ve tedirginlik duygusundan, panik derecesinde farklı boyutlarda yaşandığı bilinmektedir.⁸⁵

Kaygı boyutlarını: Sakin: Kaygı neredeyse yok; birey ilgisiz ve rahattır böyle bir bireyin motivasyonu düşüktür. Hafif Kaygı: Az olan gerilim sonucunda enerjide artış olur. Duyular alarmdadır ve kavrama alanı genişlemiştir. Böyle bir birey etkin sorun çözme becerisine sahiptir. Orta Kaygı: Birey daha dikkatli ve gergindir. Kavrama alanı daralmıştır. Sorun çözme becerisi uzun vadeli olmayabilir. Şiddetli Kaygı: Kavrama yeteneği önemli ölçüde daralmıştır. Çevreyi algılayamaz. Neden-sonuç ilişkisi kuramaz, kaygısının arttığını anlayamaz fakat gerilimin verdiği rahatsızlığı fark eder.⁸⁶ Panik: Kavrama alanı tam olarak parçalanmıştır. Bireyin düşünce alanı bozulmuş, davranışları anormalleşmiş, korku hakim ve kriz aşamasındadır.⁸⁷

1.8. DEPRESYON VE TÜKENME

Depresyonun, psikolojik boyutuyla günlük hayatta yerini aldığını ve farklı formlarda yaşanabildiğini söyleyebiliriz. Genellikle umutsuzluk, bunalım ve çöküntü durumu şeklinde tarif edilir. Depresyon psikolojik rahatsızlık olarak görülür.⁸⁸ Depresyon yaşayan bireyin hayatının hemen hemen her alanında deorganize alanlar oluşturabilen bir duygu durumudur diyebiliriz. Depresyonlu kişi işine düzenli devam edemeyip çevresiyle ilişkisini sınırlandırabilir ya da kesebilir.⁸⁹ Depresyon yaşayan kişinin kendilik değeri ve benlik saygısı düşer.⁹⁰ Depresyon, bireyin ruhsal durumunda belirgin değişiklikler; hüznü, yalnız, ilgisiz, kendini suçlama, kendini cezalandırma isteği, gerileme, saklanma, kaçma ya da kişinin istemi dışı değişiklikler, intihar düşünceleri, yeme bozukluğu, istek kaybı, aktivite düzeyinde belirgin değişme, uyku sorunları,

⁸⁴ Öz, a.g.e., s. 132.

⁸⁵ Çiftçi, a.g.e., s. 75.

⁸⁶ Denise Rodrigues Costa Schmidt et al., "Anxiety and Depression Among Nursing Professionals Who Work in Surgical Units", *Rev Esc Enferm USP*, 2011, Volume: 45, Issue: 2, 475-481, p. 475.

⁸⁷ Öz, a.g.e., s. 134.

⁸⁸ Baltaş ve Baltaş, a.g.e., s. 25.

⁸⁹ Benay Sezer ve Pınar Özalp, "The Effects of Azadirachtin on the Percentage of Glycogen Contents in Larvae of Galleria Mellonella", *Ekoloji*, 2011, Volume: 20, Issue: 81, 67-72, p. 71.

⁹⁰ Abdülkadir Çevik vd., "Modeling of the Uniaxial Compressive Strength of Some Clay-bearing Rocks Using Neural Network", *Applied Soft Computing*, 2011, Volume: 11, Issue: 2, 2587-2594, p. 2588.

⁹⁰ Abdülkadir Çevik ve V. D. Volkan, "Depresyonun Psikodinamik Etiyolojisi", Depresyon Monografı Serisi, 1993, Sayı: 3, 109-122, s. 109.

ajitasyon ya da geciktirme şeklinde tanımlandığı bilinmektedir.⁹¹

Depresyona yol açan en bilindik neden kesintisiz stresdir.⁹² Kendisiyle ve işi içindaima olumlu beklenti içinde olan bir birey yaşayacağı hayal kırıklıklarından kendini sorumlu tutup bunun hep böyle devam edeceğini düşünebilir, bu durum sonucunda kişide yaşanan depresyona kaynaklık eder.⁹³ Araştırmaların çoğu kişinin işi ve çalışma koşulları sonucunda depresyonla birlikte başka sorunlarda yaşayabildiğini bildirmektedir.⁹⁴

Örgütteki hareketsizlik, durağanlık, planlama güçlükleri, umutsuzluk beklentisi ve girişimde bulunamama durumu örgüt depresyonu olarak tanımlanır.⁹⁵ Gizli gelişen ve tedavisi geciken depresyon, bireylerin kendisi ve işyerleri için büyük bir zarardır.⁹⁶ Bireysel, örgütsel ve toplumsal alanda stres yaşayan özel eğitim çalışanları için depresyon önem arz etmektedir. Diğer taraftan öğretmenlik mesleğinin uygulama aşamasındaki süre ve ortam açısından bir dizi avantajları sıralansa da özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarında bu avantajın yaşanmasının söz konusu olmadığı açıktır. Buna birde öğretmenin işinin rehabilitasyon merkezlerindeki çalışma süreleriyle sınırlı olmadığını eklediğimizde işlerini işyeri dışında da sürdürmek zorunda olmalarının kesintisiz stresi doğuracağı, bunda bireyi depresyona sürükleyebilir. Öğretmenlik yoğun stres yaşanma ihtimalinin fazlalığı nedeniyle riskli meslekler arasındadır.⁹⁷ Bu risk özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışanlarda daha fazladır. Bu merkezlerde çalışanların stres yaşamaları için çok fazla etmen vardır. Bu durum bize özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarında kronik stres ve devamında depresyon yaşanmasının kaçınılmaz olduğunu ifade eder.

⁹¹ Sevgi Sezer, "Örgüt Depresyonu Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Psikometrik Niteliklerinin Belirlenmesi", *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 2011, Cilt: 13, Sayı: 1, 39-50, s. 40.

⁹² Erdoğan Gültekin vd., "Terör Mağduru Polislerde Travma Sonrası Depresyon Bozukluğu Belirtilerinin Değerlendirilmesi", *Uluslararası Güvenlik ve Terörizm Dergisi*, 2011, Cilt: 2, Sayı: 1, 25-36, s. 27.

⁹³ İnyet Aydın, Örgütsel Depresyon Kaynakları ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama, Bozok Üniversitesi, Yozgat, 2012, s. 52 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

⁹⁴ Baltaş ve Baltaş, a.g.e., s. 28.

⁹⁵ Sezer, a.g.e., s. 43.

⁹⁶ Sebahattin Yıldız ve Sevda Eliş Yıldız, "Bullying ve Depresyon Arasındaki İlişki: Kars İlindeki Sağlık çalışanlarında bir Araştırma", *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2009, Cilt: 8, Sayı: 3, 133-150, s. 134.

⁹⁷ Günseli Girgin ve Asuman Baysal, "Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek, Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi", *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 2005, Cilt: 4, Sayı: 4, 172-187, s. 172.

1.9. İŞ DOYUMU VE TÜKENME

Bu kavramın ortaya çıkma zamanı 1920'lerdir. Sonraki on yılda yani 1930'lu yıllardaki yapılmış çalışmalarda çalışanların mutluluğunu, verimliliğini etkilediğinin gösterilmesi iş doyumuna ilgiyi artırmıştır.⁹⁸ İş doyumunun öneminin, insani ve örgütsel olmasından kaynaklandığını söyleyebiliriz. Doyumunun bireyin psikolojik, biyolojik, fiziksel ve sosyalyönüyle ilişkili olduğu ve bireylerin fiziksel ve ruhsal sağlığını doğrudan etkilediği bilinmektedir.⁹⁹ İşletmeler örgütsel açıdan değerlendirildiğinde, iş doyumunu sağlanmadığı ya da yetersiz olduğunda, çalışan ile işletmenin yüksek işgücü devri oranı, devamsızlık, düşük işe bağlılık, tesise ve makinelere zarar vermegibi birtakım davranış sorunlarıyla karşı karşıya kalırlar.¹⁰⁰ Bu davranışlar yanında bireylerin tükenmişlik yaşamaları muhtemeldir. İş doyumuna, bireyin işine karşı genel ve olumlu tutumunun ifadesidir ve çalışanın işyerinden ve işinden beklentileriyle elde ettiklerinin uyumu olarak tanımlanır.¹⁰¹ Çalışkan,kişinin işine ve iş tecrübesine belirlediği değer sonucunda oluşan duyguyu iş doyumuna olarak tanımlamıştır.¹⁰²

İş doyumunu etkileyen etmenler biyolojik ve sosyal olmak üzere iki başlıkta toplanabilir.

1.9.1. İş Doyumuna Etki Eden Biyolojik Etmenler

Araştırmalarda yaş arttıkça mesleki doyumunun da arttığı bildirilmiştir. Yaşla birlikte deneyimin artması sonucu, kişilerin işine uyum sağlayıp, işlerinde daha fazla doyumuna ulaştıkları düşünülmektedir. Genç çalışanların yükselme ve iş güvencesi bakımından yüksek beklentileri iş doyumunsuzluğuna neden olabilmektedir.¹⁰³ Geçmişten bugüne, toplumsal açıdan cinsiyete uygun görülen ve yüklenilen görevlerin, çalışma yaşamında kadın ve erkeğin davranışlarını etkilediği, bunun çalışma yaşamı ve işe bakışta önemli bir ayrımı oluşturduğu bilinmektedir. Kadınların aile içi işleri üstlenmesi, erkeğin ise eve para getiren bir rol ile özdeşleşmesine, neden olmuştur. Her iki cinsiyet de, profesyonel mesleklere sahip olsa bile, çoğunlukla kadının yine ev çocukları ile ilgili

⁹⁸ Rahime Aydın, Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışmalara Olan Etkisi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2000, s. 48 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

⁹⁹ E. Engin ve G. Özgür, "Yoğun Bakım Hemşirelerinin Uyku Düzen Alışkanlıkları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2004, Cilt: 20, Sayı: 2, 45-55, s. 45.

¹⁰⁰ Aşkın Keser, *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, 1. Baskı, Bayrak Matbaası, İstanbul, 2006, s. 72.

¹⁰¹ CL. Peterson *Work Stres*, 3 th ed., Beywood Publishing Company, Newyork, 2003, s. 123.

¹⁰² Ayşe Çalışkan, Yeni Mezun Hemşirelerde İş Doyumu Tükenmişlik ve Gerçeklik Şokunun İncelenmesi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010, s. 49 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

¹⁰³ Keser, a.g.e., s. 72

sorumlulukları üstlenmesi iş doyumunu olumsuz olarak etkilemektedir.¹⁰⁴ Çalışanın beklentisinin yüksek olmasını etkileyen etmenlerden biride eğitim seviyesidir. Eğitim seviyesi arttıkça beklentide artar.¹⁰⁵ İş doyumunun bir özelliği de toplum koşullarından etkilenmesidir. Genellikle çalışanlar, iş koşulunu toplum koşuluyla karşılaştırır. Çalışma koşullarının yetersiz, toplumun koşullarının ise kötü olduğu durumlarda çalışma doyumunun yükselme eğilimi ortaya çıkabilir. Bireyin zihinsel durumu, yetenekleri ve bilgi birikimi bakımından yaptığı iş için yeterli olması, iş doyumuna ulaşmasını sağlar. İş doyumuyla motivasyon bir birinden ayrılamaz. Motivasyonu yüksek her insanın iş doyumunun yüksek olduğunu söyleyemeyiz.¹⁰⁶

1.9.2. İş Doyumunu Etkileyen Sosyal Etmenler

İş yerinde yönetimin, yöneticilerin niteliğinin ve denetiminin iş doyumunda başlı başına önem taşıdığı söylenebilir. Yapıcı ve işçinin gelişimini hedefleyen denetim, iş doyumunu olumlu etiler. Ekip çalışmasına önem veren ve çalışanlar arasında açık iletişimi sağlayan, çalışanın iş dışı sorunları ile ilgilenen yönetim biçiminin olduğu işyerlerinde çalışanların daha yüksek iş doyumunu sağladıkları bildirilmiştir.¹⁰⁷ İş içeriğindeki değişim miktarı arttıkça, bireylerin iş doyumunu miktarlarının arttığı bilinmektedir.¹⁰⁸ İş doyumunda rol oynayan faktörleri; üstlenilen görevin kapsamı, anlamı, çeşidi, özgünlüğü, geri bildirim imkanı, bireye uygunluğu, ilginçliği ve yaratıcılık gerektirmesi şeklinde sıralayabiliriz. Kazanç, terfi imkanı ile iş doyumunu arasında aynı yönde ilişkinin varlığı söylenmektedir. Bu faktörlerin iş seviyesi ve sosyal statü ile ilişkili olduğu açıktır. Sıraladığımız faktörler ayrı ayrı artan gereksinimleri karşılayabilir. Faktörlerin düzeyi olumlu yönde arttıkça kişisel gereksinimleri karşılama olasılıklarının arttığı bilinmektedir.¹⁰⁹ İş ortamındaki sosyal etkileşimin bireyin sosyal ilişki ihtiyacını karşılama fonksiyonuna sahip olduğundan, işe yönelik tatmin ya da tatminsizlik üzerinde belirgin bir etkisinin olduğu da söylenebilir¹¹⁰. İşyerindeki etkileşim ağırlıklı üretilen hizmete dayalıdır. Etkileşimin iyi olması çalışana iş doyumunu sağlamaya yardımcı olur. Grup içi dayanışmanın yüksek, iş arkadaşları arasında etkili iletişim

¹⁰⁴ Hüseyin Izgar, *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001, s. 26.

¹⁰⁵ Mehmet Silah, *Çalışma Psikolojisi*, 1. Baskı, Selim Kitabevi, Ankara, 2001, s. 68.

¹⁰⁶ Serap Altuntaş, *Hemşirelerin İşlerine Karşı Tutumlarının Belirlenmesi*, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2004, s. 46 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

¹⁰⁷ Nurten Derin, *Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2007 s. 47 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

¹⁰⁸ Meral Dede, *Dahili Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Karşılaştıkları Güçlükler*, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2007, s. 53 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

¹⁰⁹ Jie Hu and Huaping Liu, "Job Satisfaction Among Nurses in China", *Home Health Care Management-Practice*, 2004, Volume: 17, Issue: 1, 9-13, p. 10.

¹¹⁰ Derin, a.g.e., p. 49.

bulunan, çalışan sayısının az olduğu işyerlerinde çalışanların iş doyumunun arttığı bilinmektedir. Çalışanlar arasında uyum olmayan işyerlerinde, stres nedeniyle iş doyumunu olumsuz etkilenir. Paylaşımçı, samimi ve destekleyici çalışanların varlığı iş doyumunun yükselmesine yol açar.¹¹¹

1.9.2.1. İş Doyumunun Sonuçları

İş doyumunun iş performansı ile pozitif yönde ilişkisi olduğu düşünülmektedir. Bu etkileşim sonucu mesleki doyum fazla olan çalışanın, mesleki doyum düşük olanlara göre daha yüksek performans göstermeleri beklenir.¹¹² İş doyum artarsa performans, performans artarsa iş doyum artabilir.¹¹³

1.9.2.2. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

İş çevresinde psikolojik gereksinimlerini yeterince karşılayamayan çalışanların ruh sağlıklarının bozuk olduğu gösterilmiştir.¹¹⁴ Özellikle işin; yeteneklerini kullanmaya elverişli olmamasından kaynaklanan doyumsuzluğun, bireyden bireye farklılık gösterecek derecede kaygı yarattığı gösterilmiştir.¹¹⁵ İş yönetiminin verimliliği arttırmak için çalışanların iş gücünü etkin bir şekilde kullanmasını sağlamalarının gerekliliği açıktır.¹¹⁶ Sürekli ve yoğun bir kaygının çalışanın ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyerek, bıkkınlık, işi bırakma, işi yavaşlatma, devamsızlık, işten ayrılma, işten ayrılan personel yerine alınan çalışanın eğitim masraflarında artma, yeni çalışanın hataları, düşük üretim hızı, kayıtsızlık ve kavgacılık gibi örgüt için istenmeyen davranışlara neden olduğu bilinmektedir.¹¹⁷ İş doyumsuzluğu çalışan bireyin beden sağlığını etkiler. Çalışanda kalp hastalıklarından, psikosomatik kökenli ülser kadar bir çok yakınlığa yol açtığı, ayrıca sigara, alkol alışkanlığı, kaygı, işyerine yabancılaşma ve uyku sorunlarına da yol açtığı söylenmiştir.¹¹⁸ İş doyum azaldıkça, çalışanın işten ayrılma ya da işe devamsızlık isteğinde artış olmaktadır. İşin yalnızca maddi yönünden doyumlu olanların işlerinde kalma süreleri, işin toplumsal yönden doyumlu olanların

¹¹¹ Aşkın Keser, *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, 1. Baskı, Bayrak Matbaası, İstanbul, 2006, s. 72.

¹¹² Jennifer M. George et al., *Understanding and Managing Organizational Behavior*, Addison-Wesley Publishing Company, Massachusetts, 1996, p. 23.

¹¹³ Sergül Duygulu ve Fatoş Korkmaz, "Hemşirelerin Örgüte Bağlılığı, İş Doyumları ve İşten Ayrılma Nedenleri", *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2008, Cilt: 12, Sayı: 2, 9- 20, s. 10.

¹¹⁴ Hanish Dev Bhurtun, Job Satisfaction of Nurses in Mauritius, Jamk University, Degree Programme in Nursing School of Health and Social Studies, 2009, p. 67 (**Unpublished Master Thesis**).

¹¹⁵ Engin ve Özgür, a.g.e., s. 45.

¹¹⁶ Duygulu ve Korkmaz, a.g.e., s. 11.

¹¹⁷ Selma Durmuş ve Osman Günay, "Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler", *Erciyes Tıp Dergisi*, 2007, Cilt: 29, Sayı: 2, 139-146, s. 143.

¹¹⁸ Vedat İşikhan, "Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü: İş Doyumu", *Verimlik Dergisi*, 1996, Cilt: 25, Sayı: 1, 117-130, s. 118.

işlerinde kalma sürelerinden daha kısa olduğu söylenmektedir. İşe devam durumu çalışanların değerleri, inançları, algılamaları, düşünce şekilleri ve iş imkanlarından etkilenmektedir.¹¹⁹ Ülkemizde özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde ortalama çalışma süresinin bir buçuk yıl olduğu düşünüldüğünde bu açıklamaların ne kadar yerinde, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışanlarda tükenmişliğin çalışılmasının ne kadar doğru bir adım olduğu daha iyi anlaşılır.

1.10. BURNOUT (TÜKENMİŞLİK) KAVRAMI

Araştırmacılar tükenmişlik kavramının fizyolojik değil, psikolojik temelli olduğu konusunda hem fikirdir. Ama tükenmişliğin tanımında da hem fikir oldukları söylenemez. Araştırmacılar arasındaki görüş farklılığının, çalışılan ortamdaki kişiler arası ilişkilerin özelliklerinin benzerlik göstermemesinden kaynaklandığı şeklinde ifade edilebilir. 1980'li yıllara kadar tükenmişlik kavramıyla ilgili sistematik araştırmalar yapılmamış ancak, 1980'li yıllardan sonra tükenmişlik kavramı daha net tanımlanmıştır. Tükenmişlik, çalışanların işe ilişkin tutumlarını, motivasyonunu ve dolayısıyla meslek yaşantısını etkilemektedir. Tükenmişlik, çalışanların kendilerine ilişkin benlik algılarını, başarı beklentilerini ve duygu durumlarını etkilediği için, özellikle son yıllarda bu kavram, çok sayıda araştırmaya konu olmuştur.

Girgin'e göre¹²⁰ tükenmişlik, ilk kez Freudenberger'in 1974 yılında strese ilişkin yaptığı ve de "Journal of Social Issues"da yayımladığı çalışmada yer alan, Maslach ve Pines (1978) tarafından yapılan çalışmalar ile psikoloji alan yazınına giren ve 1970'li yıllardan beri üzerinde çalışılmakta olan bir kavramdır. Freudenberger tarafından tükenmişlik; enerjimiz, gücümüz ya da kaynaklarımız üzerindeki aşırı arzu ve talepler nedeniyle yaşanmaya başlanan bir süreç olarak tanımlanmış,¹²¹ kavramın daha kapsamlı tanımı, tükenmişlik kavramının en önemli isimlerinden biri olan Maslach (1986) tarafından yapılmıştır.¹²² Tükenmişlikle ilgili yapılan ilk çalışmalarda birçok kişinin tükenmişlik yaşadığı görülmüş, fakat bu kavramın ne olduğu ile ilgili, bilinmeyen ve anlaşılamayan durumlarında olduğu bildirilmiştir.¹²³ Bundan dolayı kavramın ortaya atılmasından itibaren devam eden on yılda, tükenmişlik değişik şekillerde tanımlanmıştır. Yapılan tanımlardan bazıları şöyledir; Freudenberger'in tanımıyla

¹¹⁹ Nigar Demircan Çakar ve Adnan Ceylan, "İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2005, Cilt: 6, Sayı: 1, 52-66, s. 53.

¹²⁰ Günseli Girgin, İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi, DEÜ, İzmir, 1995, s. 154 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).

¹²¹ J. Herbert Freudenberger, "Staff Burn-Out" *Journal Of Social Issues*, 1974, Volume: 30, Issue: 1, 159-165, s. 160.

¹²² Christina Maslach and Susan E. Jackson, *Maslach Burnout Inventory*, Consulting Psychologists Press, CA, 1986, p. 167-168.

¹²³ Girgin ve Baysal, a.g.e, s. 175.

tükenmişlik “enerjimiz, gücümüz ya da kaynaklarımız üzerindeki fazla talepler ve arzular nedeniyle tükenmeye başlamak”,¹²⁴ Brodsky ile Edelwich (1980), “çalışmadaki yoğun duygulanımın fark edilmesi”,¹²⁵ Cherniss (1980), “aşırı stres ya da beklentilerin gerçekleşmemesi sonucu oluşan doyumsuzluk duygusunun bir sonucu olarak işten geri çekilme”.¹²⁶ Tükenmişlik aynı zamanda Bailey (1985) tarafından, “amaç, enerji ve idealizmin ilerleyen kaybı”,¹²⁷ Dolan (1987) tarafından, “bireysel kaynağımızın sonuna yaklaştığımız, ümit ve pozitifizmin yerini, ümitsizlik ve negatif düşüncelerin aldığı enerjimizin bitme hali”,¹²⁸ şeklinde tanımlarken, Perlman ile Hartman (1982) kendilerinden önce yapılan tanımların içerik analizi ve sentezlerinden yeni bir tanım yapmışlardır.¹²⁹ Tükenmişlik tanımı bu yeni senteze göre şöyle yapılmıştır: Kronikleşmiş duygusal strese verilen bir tepkidir. Bu tepkinin üç bileşeni bulunmakta ve bu bileşenler; duyarsızlaşma ya da duygusal tükenme, düşük iş beklentisi ve fizyolojik tükenmişlik olarak sıralanabilir.

Zamanımızda tükenmişlik kavramının en benimsenen tanımı, Maslach ve arkadaşlarınca (1986) kullanılan tanımdır. Bu tanım tükenmişliği, insanlarla birebir çalışan kişilerde görülen duygu çöküntüsünün, duyarsızlaşma ile başarı beklentisinde düşme olarak üç bileşenli kavram şeklinde tanımlar.¹³⁰

1.11. TÜKENMENİN BELİRTİSİ

Tükenme hizmetin nicelik ve niteliğinde bozulmalar oluşturduğu gibi çalışan bireylerin sağlığını da olumsuz etkiler. Tükenme çalışanların işindeki zorluklar sonucu gelişen olumsuz bir tepkidir. Çalışmalar tükenmenin iş gücü kaybı, psikiyatrik ve sosyal sorunlara yol açtığını bildirmiştir.¹³¹ Duygu, zihin ve fizik yorgunluğunu ifade eden tükenme sinsice gelişir.¹³² Tükenme birden ortaya çıkmaz, sinsi ve yavaş gelişen belirtiler kümesidir. Tükenme belirtisinin başka sorunlarla karıştırılması ya da görmezden gelinmesi, ilerleyen süreçte tükenmeyle başa çıkmayı oldukça güçleştirebilir. Bu nedenle tükenmişliği iyi tanımak ve erken teşhis etmek çok değerlidir.

¹²⁴ Freudenberger, a.g.e, p. 159.

¹²⁵ Jerry Edelwich and Archie Brodsky, **Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions**, Human Sciences Press, New York, 1980, p. 45.

¹²⁶ Cary Cherniss, **Professional Burnout in Human Service Organizations**, Praeger, New York, 1980, p. 36.

¹²⁷ Roy D. Bailey, **Coping with Stress in Caring**, Blackwell Scientific, Oxford, 1985, p. 32.

¹²⁸ Sister Nuala Dolan, “The Relationship Between Burnout and Job Satisfaction in Nurses”, **Journal of Advanced Nursing**, 1987, Volume: 12, Issue: 1, 3–12, p. 4.

¹²⁹ Baron Perlman and E. Alan Hartman, “Burnout: Summary and Future Research”, **Human Relation**, 1982, No: 35, 283-305, p. 283.

¹³⁰ Maslach, a.g.e., p. 175.

¹³¹ S. Halime Aslan vd., “İşe bağlı Gerginlik Ölçeğinin Bir Hemşire Örneğinde Geçerlik ve Güvenirliliği”, **Psikiyatri Psikoloji Psikofarmakoloji Dergisi**, 1999, Cilt: 4, Sayı: 4 276-283, s. 276.

¹³² Maslach ve Jacson, 1986, a.g.e., s. 45.

Tükenme belirtileri bireyden bireye değişebilir ama genellikle fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler şeklinde gruplanır.¹³³

1.11.1. Fiziksel Belirtiler

Bu gruptaki belirtiler kendini hafif gösteren bedensel belirtilerdir. Uyku bozukluğu, baş ağrısı, uyuşukluk, yorgunluk ve bitkinlik olarak sıralanabilirler.¹³⁴ Bu belirtiler yaşanmaya başlandığında önlem alınmazsa, birey ilerleyen süreçte daha ciddi sorunlar yaşar. Bunlar bitmeyen soğuk algınlığı, kilo kaybı, enfeksiyona açık ve dirençsiz olma, kilo alma, solunum zorluğu, mide bağırsak ve tansiyon sorunları, ağrılar, yüksek kolesterol, kalp çarpıntısı, kas gerginlikleri, hafıza ve cilt sorunlarıdır.¹³⁵ Bu belirtiler tükenmişliğin habercisidir ve göz ardı edilmemelidir.¹³⁶

1.11.2. Psikolojik Belirtiler

Araştırmacıların bildirdiği tükenmenin psikolojik belirtileri aşağıda sıralanmıştır.¹³⁷ En erken görülen tükenme belirtisi psikolojik belirtilerdir.¹³⁸ Bunlar umutsuzluk, yalnızlık duygusu, ailesel sorunlar, engellenme duygusu, psikolojik rahatsızlıklar, uyku sorunu, başka türlü adlandırılmayan huzursuzluk, depresyon, sabırsızlık, tedirginlik, özgüven kaybı, çevreye karşı düşmanca duygular, enerji azalması, güçsüzlük hissi, işle ilgili olumsuz düşünceler, doyuma ulaşmama, yaşantıya karşı olumsuz düşünceler, nezaket ve saygıda azalma, düşünce karmaşık ve belirsizliği, şüphencilik, sinirli ve gergin olma, cezalandırıcı olma, düşmanca duygular geliştirme, kaygı ve korkudur.¹³⁹

1.11.3. Davranışsal Belirtiler

Literatüre bakıldığında çeşitli araştırmacılar davranışsal belirtileri şu şekilde gruplandırmışlardır;¹⁴⁰ Diğer belirtilere göre kolay gözlenirler. Davranışsal belirtiler; öfke, şüphencilik, iş nefreti, endişe, alıngan olma, işine karşı artan olumsuz duygular, iş veriminde bozulma, hizmet verilene yanlış müdahale, şikayet almadaki artış, evraklarda

¹³³ Kadir Ardiç ve Sema Polatçı, "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2008, Volume: 10, Issue: 2, 69-96, p. 70.

¹³⁴ Girgin, a.g.e., s. 158.

¹³⁵ Fatma Yıldırım, Banka Çalışanlarında İş Doyumu Ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1996, s. 21 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

¹³⁶ Ardiç ve Polatçı, a.g.e., s. 71.

¹³⁷ Sılığ, a.g.e., s. 75.

¹³⁸ Kadriye Dinç, Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2008, s. 53 (**Yayımlanmamış Dönem Projesi**).

¹³⁹ Songül Tümçaya, "Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri", 4. *Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri*, Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, Sayı: 4, 47-60, s. 48.

¹⁴⁰ Izgar, a.g.e., s. 38.

yalancılık, iş ortamındaki arkadaşları küçümseme ve suçlama, iş doyumsuzluğu, yeni mesleğe başlama isteği, işe geç gitme ya da hiç gitmeme, iş yerine bağlılığın azalması, önemsenmediğini düşünme, öz saygı ve güvende azalma şeklinde sıralanabilir.¹⁴¹ Tükenmede davranışsal ve duygusal belirtiler daha önce ortaya çıkar ve kolay teşhis edilirler.¹⁴² Tükenme düzenli bir şekilde yavaş ve sinsi gelişen kronik bir durumdur. Tükenme yaşayanlar zayıf noktalarını gizleme bakımından yetenekli oldukları için genel olarak ilk belirtiler fark edilmeyebilir. Bu bireyler sürekli gergindirler¹⁴³.

1.12. TÜKENMENİN NEDENLERİ

Tükenmeye etki eden birçok sebep vardır. Bunların bazıları bireysel nedenlerden, bazıları da bireyin yaşadığı çevresinden kaynaklanmaktadır. Tükenmişliğin bütün nedenlerini incelemek çalışmamızın amacını aştığı için burada öğretmen tükenmişliğine etki eden iş yeri ve bireylerden kaynaklanan tükenmişlik nedenlerinin bazılarını değinilmiştir. Öğretmenin medeni durumu, cinsiyet ve yaşı, eğitim seviyesi, çalışma süresi, son kurumundaki çalışma süresi, toplam iş tecrübesi, öğretmenliğin ödül kazanımları, kendisiyle ilgili mesleki algı bunlardan bazılarıdır¹⁴⁴.

Tükenmişliğe yol açtığı düşünülen çalışılan kuruma ait değişkenler; rollerdeki karmaşa, belirsizlik, çalışanın karar verme sürecine katılamaması, yönetici desteğinin ve kurumda ödül sisteminin olmaması,¹⁴⁵ iş yerinin bulunduğu çevrenin sosyal ve ekonomik düzeyidir.¹⁴⁶ Ayrıca, iş ortamı, eğitim yetersizliği ve işten uzaklaşma, devam eden stres, strese baş etmedeki yetersizlikler tükenmişliğe neden olur¹⁴⁷. Bireyin gereksinimi olduğu zaman sosyal destek alması ya da alacağına inanmasının; onun morali, sağlığı ve işlevleri üzerinde olumlu sonuçlara yol açacağı, öğretmenin çalıştığı okul müdüründen destek almasının tükenmişliği azaltacağı, sosyal desteğin hem

¹⁴¹ Olcay Çam, "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması", 7. **Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, (Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ), Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 1992, s. 155-160.

¹⁴² Tümkaya, a.g.e., s. 24.

¹⁴³ Dinç, 2008, a.g.e., s.36.

¹⁴⁴ Alex B. Johnson et al., "Frequency and Intensity of Professional Burnout Among Teachers of the Mildly Handicapped", **College-Student Journal**, 1984, Volume: 18, Issue: 3, 261-266, p. 262.

¹⁴⁵ E. Susan Jackson et al., "Toward an Understanding of The Burnout Phenomenon", **Journal of Applied Psychology**, 1986, Volume: 71, Issue: 4, 630-640, p. 631.

¹⁴⁶ Gönül Akçamete vd., **Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik**, 1. Basım, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001, s. 8.

¹⁴⁷ Hüseyin İzgar, **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nedenleri**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001, s. 36.

işstresi hem de tükenmişlikle baş etme becerisi için kaynak olacağı kabul edilmektedir.¹⁴⁸

Demografik özelliklere baktığımızda, tükenmişliğe etki eden faktörlerden cinsiyet ve tükenme arasındaki ilişkiyi anlatan farklı görüşler vardır. Bazı çalışmalar erkeklerin tükenmeyi daha yoğun yaşadığını bildirirken bazıları da tem tersi sonuçlar bildirmektedir.¹⁴⁹ Cinsiyetin tükenmeyi etkilemediğini bildiren çalışmalarında varlığı bilinmektedir.¹⁵⁰

Tükenme düzeyi ile yaş arasında ilişki vardır. Genç çalışanlarda tükenmişlik görülme oranı daha yüksektir. Bu sonuca göre yaşa bağlı olarak birey daha dengeli, olgun, beklentisini düzenlemiş ve tükenmişlikle ilgili bilgi edindiği bilgidan dolayı direnci artmıştır. Yaş özellikle tükenmenin duygusal tükenme ve başarı beklentisinde azalma boyutuyla ilgilidir. Tecrübesiz gençler duygusal tükenmeyi daha kolay yaşamaktadırlar. Bu noktadan hareketle yaşla tükenme arasında ters ilişki vardır denilebilir. Bu görüşü doğrulayan araştırma sayısı oldukça fazladır.¹⁵¹

Tükenmişlikle medeni durum arasındaki ilişki incelendiğinde, bekarların evlilerden, çocuksuzların, çocuklulardan daha fazla tükenmişlik yaşadıkları bildirilmiştir. Aile çalışana sosyal destek sağlaması bakımından tükenmişliği etkiler.¹⁵²

Tükenmişlikte önemli bir faktör olan birebir çalışılan kişilerle ilgili sorunlar, öğretmen için, çalışılan öğrenci nicelik ve niteliğidir.¹⁵³ Öğrenci motivasyonu, davranış sorunları, yaşı ve öğrencilerin ilgisizliğinin yanı sıra anne baba beklentisi, yönetim desteği yokluğu, karmaşık ve yoğun bürokratik işler ve istek dışı tayinlerde öğretmenlerde tükenmişliğin nedenleri arasında yer almaktadır.

Akçamete ve arkadaşları tarafından öğretmen tükenmişliği farklı bir noktadan ele alınmış ve tükenmeyi ortaya çıkaran etmenler birincil faktörler ile ikincil faktörler şeklinde gruplanmıştır. Öğretmeni direkt etkileyen duygu durumu, gerginliğe yol açan etmenler birincil faktörlerdir. Bunlar çalışma koşulu olumsuzlukları, ders araç

¹⁴⁸ Akçamete vd., a.g.e., s. 9.

¹⁴⁹ Uğur Örmən, Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1992, s. 19 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

¹⁵⁰ Yıldırım, a.g.e., s. 31.

¹⁵¹ T. Raymond Lee and E. Ashforth Blake, "On the Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout", *Journal of Applied Psychology*, 1990, Volume: 75, Issue: 6, 743-747, p. 743.

¹⁵² Lee and Blake, a.g.e., p. 744.

¹⁵³ Qaisar Sultana, *Special Education Teachers Attrition in Kentucky and Its, Reports Research, Test For Questionnaires*, Speeches or Meeting Papers, U. S. Kentucky, 1996, p. 27.

gereçlerine karşı olumsuz tutum, öğretmene yönelik şiddet artışı, yorgunluk ve öğretmenden beklenti artışı olarak ifade edilir. Öğretimin yapıldığı ortamı etkileyen çevresel faktörlere ise ikincil faktörler denir. Öğretmen konsantrasyonunda, işe katılım ve gayrette eksilmeye neden olan, öğretmenin üretimine etki eden dolaylı faktörlerdir. Öğretmen rol ve sosyal toplum değişimleri, rol çelişkilerinin artması, öğretmen yönelik tutum değişiklikleri, eğitim sistemi amaç belirsizlikleri, öğretmen imaj değişiklikleri ikincil faktörler olarak gruplandırılır. Öğretmen tükenmişliğinin nedenleri incelenirken A ve B tipi kişilik özelliklerinin de önemli bir değişken olarak ele alındığı görülmektedir.¹⁵⁴

Freudenberger'in muhtemel tükenme şekli biçiminde tanımladığı kişilik tipi "A tipi" kişiliktir. Zaman baskısı, sabırsızlık, başarılı olmaya yönelik yoğun çabalar, gerçekten uzak amaçlara ulaşma arzusu, rekabetçilik, ağır ilerlemeye karşı düşmanca duygular, iki yada daha çok işle aynı anda uğraşmak, gibi özellikler "A tipi" kişilik özellikleridir ve tükenmişliğe daha yatkın oldukları bilinmektedir.¹⁵⁵

B tipi kişilik ise yukarıdaki özellikleri taşımayan kişilerdir. Sabırsızlığın eşlik ettiği zaman baskısından yakınmazlar, durum gerekmedikçe başarılarını gösterme ihtiyacı duymazlar, saldırgan ve düşmanca duyguları olmadığı için göreceli olarak çevreleriyle daha az sorun yaşarlar, aşırı tehdit ve zorlanma yaşadıklarında paniğe kapılmazlar yada az kapılırlar, ve aşırı tepki vermezler.¹⁵⁶"A tipi" kişilik özelliğinin tersine daha az tükenmişlik duygusu yaşamaktadırlar.

1.13. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Çalışmalar incelendiğinde, tükenmenin belirtisi olarak gösterilen bazı faktörlerin aynı zamanda tükenmenin sonucu olduğu da bildirilmiştir. Tükenmenin sonuçlarına baktığımızda bunların; iş geciktirme, işten ayrılma eğiliminde artma, hizmet kalitesinde düşme, izin almadan işe gelmeme, izin sonunda raporlarla işe gelmemeyi uzatma, sosyal hayat ve iş ortamında ilişki bozukluğu, uyumsuzluk, ailesi ve eşinden uzaklaşma, iş performansı ve doyumunda düşme, nedensiz hastalanma, iş kazası ve yaralanmalarında artma olduğunu söyleyebiliriz.¹⁵⁷

Tükenen bireyler rahatlamak amacıyla sakinleştirici, uyuşturucu, sigara, alkol kullanımını artırarak ilerleyen süreçte bu maddelere bağımlı hale gelebilir. Tükenmenin

¹⁵⁴Akçamete vd., a.g.e., s. 9.

¹⁵⁵Freudenberger, a.g.e., p. 163.

¹⁵⁶Isaac A. Friedman, "High and Low Burnout Schools: Scholl Culture Aspects of Teacher Burnout,"

The Journal of Educational Research, 1991, Volume: 84, Issue: 6, 325-333, p. 235.

¹⁵⁷Çam, 1981, a.g.e., s. 52.

iş yerindeki olumsuz sonuçları; işi bırakma, düzenli devam etmeme, performans ve kalitesinde düşmedir.¹⁵⁸ Tükenmenin yol açtığı fiziksel sorunlar ise; uyku sorunu, yorgunluk, iştahsız olma, sindirim sorunları, baş ağrılarıdır. Tükenmede sık görülen duygusal sorunlar ise; depresif ruh hali, endişeli olma, çaresizlik hissi, öz saygıda azalma ve alınganlıktır.¹⁵⁹

1.14. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

Tükenmeyi, tükenmenin neden meydana geldiğini, tükenmişliğin oluşma sürecini açıklamak amacıyla farklı tükenmişlik modelleri önerilmektedir. Bu bölümde, Freudenberger'in katkılarıyla birlikte, bu modellerden en temel altı tanesi açıklanmaya çalışılacaktır. Bunlar;

- a) Freudenberger Modeli
- b) Maslach'ın Modeli
- c) Perlman ile Hartman'ın Modeli
- d) Meire'in Modeli
- e) Suran ile Sheridan'ın Modeli
- f) Edelwich ve Brodsky'nin Modeli

1.14.1. Freudenberger ve Tükenme

Herbert Freudenberger, örgütsel stres üzerinde uzun yıllar çalışmış bir klinik psikologdur. Tükenmişlik kavramını ilk Freudenberger ortaya atmıştır. Herbert Freudenberger yaşanan tükenmişliği; enerjimiz, gücümüz ve kaynaklarımız üzerindeki fazla talepten dolayı yapılan işte başarısız olma, enerjimizin bitme hissi, başkalarının sorunlarından bıkmaya ve tüm bu yaşananların devamında talepkâr ve duygusal yoksunluğu olan bireylerle çalışılması sonucu gelişen durum olarak tanımlamıştır.¹⁶⁰ Zaman geçtikçe işine daha fazla zaman harcayan ya yaptığı işten giderek azalan bir şekilde doyum/haz alan birey "tükenmişlik" diye tanımladığımız duruma ulaşmaktadır.

Freudenberger tükenmeyi; başarısızlık ve yıpranma hissi, bireyin enerjisi, gücü ve de potansiyeli üzerinde, aşırı istekler sonucu yaşanan durum olarak incelemektedir. Tükenme herhangi bir nedenle üstlenilen görevi yerine getirememe durumudur. Göreve süresi bir yılı dolduran bireylerde yaşanır. Tükenmeyi sağlayan faktörlerin bazıları aktifleşmeye bir yıl içinde aktifleşmeye başlar. Freudenberger'e (1974) göre

¹⁵⁸ Izgar, a.g.e., s. 39.

¹⁵⁹ Sılığ, a.g.e., s. 77.

¹⁶⁰ Sophia Kahill, "Clark Institute of Psychiatry, Interventions for Burnout in the Helping Professions, A Review of the Empirical Evidence", *Canadian Journal of Counselling Revue Canadienne de Counseling*, 1988, Volume: 22, Issue: 3, 162-169, p. 162.

tükenmenin fiziksel belirtileri bulunmakta ve bu belirtiler; yorgunluk ve bitkinlik hissetme, acı çekerek baş ağrması, bağırsak, mide rahatsızlıkları, solunum güçlükleri şeklinde sıralanabilir.¹⁶¹ Tükenmenin davranışsal göstergeleri; ani öfkelenme ve kızgınlık, engellenme duygusu yaşamadır.¹⁶² Tükenmenin ileri aşamalarında değişime tahammül edememe, güvensizlik ve paranoya da görülebilir.

1.14.2. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik, Maslach ile Jackson tarafından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, kişisel başarı beklentisinde düşme şeklinde “üç bileşenli sendrom” olarak tanımlanmıştır. Tükenmişlik de önce kişinin kaynaklarının duygusal olanı tükenir. Bu süreç kişinin duygusal olarak tükenmesi ile sonuçlanır. Duygusal tükenmişlik yaşayan birey sosyal çevresi ile ilişkisini sınırlandırarak onlardan uzaklaşır. Bu aşamada tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu kendini gösterir. Sonraki aşamadaysa kişi önceki davranışlarıyla şimdiki davranışları arasındaki farkı görür ve mesafeli tutumunun çevresi ve işyerine katkısını sınırlandırdığını düşünmeye başlar. Sonuçta birey insanlarla iletişim konusunda yetersizlik duygusu yaşamaya başlar ve hizmet sunma noktasında kendisini yetersiz görür. Kişinin kendisi ile ilgili olumsuz değerlendirmeleri tükenmenin, kişisel başarı beklentisinde düşme boyutu içindedir.¹⁶³

Bireysel ve örgütsel faktörler tükenmişlik oluşumunda etkilidir. Bireysel faktör, örgüt üyelerinden kaynaklanan, tükenmeye neden oluşturan niteliklerdir. Çalışanın kişilik özellikleri, yaşanacak tükenmişlikte belirleyicidir. “A tipi kişilik” yapısında olan bir birey, aşırı beklenti içinde, yoğun çevre kontrol odaklı, öz yeterliliğe sahip olmayan kişiler ve empati yeteneği sınırlı kişilerin tükenmişlik yaşama ihtimalleri daha yüksektir.¹⁶⁴

Demografik özelliklerdeki çeşitlilikler tükenmişlik yaşanmasında önemli bir etkiye sahiptir. Cinsiyeti yordayan çalışma sonuçları tutarlı değildir. Bazı çalışmalar kadınların erkeklerden daha fazla¹⁶⁵ bazı çalışmalar ise erkeklerin kadınlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını, çalışmaların bazılarıysa cinsiyet değişkeninde tükenmişlik yaşama bakımından fark olmadığını bildirmiştir.¹⁶⁶ Yaş, kıdem ve hizmet süresi ile

¹⁶¹ Freudenberger, a.g.e., p. 160,162.

¹⁶² Perlman and Hartman, a.g.e., p. 284.

¹⁶³ Cynthia Cordes and Thomas. W. Dougherty, “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, *The Academy of Management Review*, 1993, Volume: 18, Issue: 4, 621 – 656, p. 622.

¹⁶⁴ Stephen Nagy and Lorraine G. Davis, "Burnout: A Comparative Analysis of Personality and Environmental Variables", *Psychological Reports*, 1985, Volume: 57, Issue: 3, 1319-1326, p. 1319.

¹⁶⁵ Alev Torun, *Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, 2. Baskı, (Editör: Suna Tevrüz), Türk Psikologlar Derneği ve KALDER Derneği Ortak Yayını, İstanbul, 1997, s. 48.

¹⁶⁶ Girgin ve Baysal, a.g.e., s.177.

tükenme arsında olumsuz bir ilişkinin varlığı bildirilmiştir.¹⁶⁷ Bekar olanların evlilerden, çocuğı olmayanların olanlardan daha çok tükenme yaşadıkları bulunmuştur.¹⁶⁸ Çalışmaların bazıları eğitim düzeyine bağı tükenme ile başa çıkma becerisinin de artacağıını, bazılarıysa üniversite mezunu olmayanların daha az tükenme yaşadığını, yine bazı çalışmalar fakülteden mezun olanların, yüksek lisanstan mezun olanlardan fazla tükenme yaşadıklarını bildirmiştir. Sonuç olarak: koşullar aynı olsa da bireysel özelliklere dayalı bazı bireyler tükenme yaşarken, bazıları yaşamaz.¹⁶⁹

Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler: örgüt içi çatışma,¹⁷⁰ alınan karara katılamama,¹⁷¹ uzun çalışma süresi,¹⁷² örgüt içi iletişimsizlik,¹⁷³ sosyal destek yoksunluğu,¹⁷⁴ rol karmaşası,¹⁷⁵ uygun olmayan işyeri fiziksel şartları,¹⁷⁶ terfi imkanının olmaması, mobbing (taciz), iş güvenliği eksikliği,¹⁷⁷ uygun olmayan liderlerin varlığı,¹⁷⁸ işin standardize edilememesi,¹⁷⁹ örgütsel kültürün olmaması,¹⁸⁰ uygun olmayan yapılandırma¹⁸¹ ve küçülmeye gitme¹⁸² şeklinde sıralanabilir.

Ne “bireysel özellikler odaklı” ne de “örgütsel faktörler odaklı” tükenme anlayışı, tükenmişliği tanımlama da yeterli değildir. Tükenmişliğe farklı bir bakış açısıyla bakan araştırmacılar Maslach ve Leiter’dir. Bunlar tükenmişlik de bireysel ve örgütsel faktörleri bir arada incelemişlerdir. Bu araştırmacılar tükenmişliğe “iş ortamı” yol açar demişlerdir. İş ortamı incelenir ve düzenlemeler yapılırsa tükenmişlik engellenebilir

¹⁶⁷ Maslach ve Jackson, a.g.e., p. 23.

¹⁶⁸ H. Deniz Özdemir, Üniversite Akademik Personelinin Görev Ünvanları Açısından İş Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2001, s. 25 (**Yayımlanmamış Yüksek Tezi**).

¹⁶⁹ Özdemir, a.g.e., s. 25.

¹⁷⁰ Izgar, a.g.e., s. 15-16.

¹⁷¹ Dilek Aslan vd., **Türkiye’de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler**, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara, 2005, s. 29.

¹⁷² Myung-Yong Um and Dianne F. Harrison, “Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction: A Stress-Strain-Outcome Model and an Empirical Test”, **Social Work Research**, 1998, Volume: 22, Issue: 2, 100-115, p. 103.

¹⁷³ Susan E. Jackson et al., “Correlates of Burnout Among Public Service Lawyers”, **Journal of Organizational Behavior**, 1987, Volume: 8, Issue: 4, 339-349, p. 340.

¹⁷⁴ Jackson et al., a.g.e., p. 340.

¹⁷⁵ Nagy ve Davis, a.g.e., p. 13-20.

¹⁷⁶ Meier, a.g.e., p. 890.

¹⁷⁷ Torun, a.g.e., s. 51-52.

¹⁷⁸ Semai Tuzcuoğı ve Hoşcan Ensari, “Marmara Üniversitesine Bağı Fakültelerde Görev Yapan Yönetici ve Öğretim Elemanlarının Meslekten Yılgınlıklarında Kişilik Özelliklerinin Rolü”, **Öneri Dergisi**, 1995, Cilt: 2, Sayı: 11, 51 – 63, s. 52.

¹⁷⁹ Yih-Ming Hsieh and An-Tien Hsieh, “Does Job Standardization Increase Job Burnout?”, **International Journal of Manpower**, 2003, Volume: 24, Issue: 5, 590-614, p. 612.

¹⁸⁰ Barry A. Farber, “Introduction: Understanding and Treating Burnout in a Changing Culture”, **Psychotherapy in Practice**, 2000, Volume: 56, Issue: 5, 589 – 594, p. 590.

¹⁸¹ Burke ve Greenglass, a.g.e., p. 62.

¹⁸² Esther R. Greenglass et al., “Workload and Burnout in Nurses”, **Journal of Community & Applied Social Psychology**, 2001, Volume: 11, Issue: 3, 211 – 215, p. 214.

demişlerdir.¹⁸³ Çalışma hayatımda düzenleme yapılabilecek alanları da; kontrol mekanizması, iş yükü, ödül, ait olma, adil olma ve değerler şeklinde sıralamışlardır.

Tükenmişlik aniden ortaya çıkmaz, yavaş yavaş ve sinsi gelişir. Aslında bir paradoks gibidir.

1.14.2.1. Maslach Tükenmişlik Modelinin Üç Temel Boyutu

1.14.2.1.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin üç bileşeninden biri, emek kaybedilmesi ile duygusal kaynaklarımızın bitmesiyle açıklayabileceğimiz duygusal tükenmedir. Enerji azlığı ve kişinin duygusal kaynağının azaldığı duygusunu yaşamasıyla fark edilen tükenme, bireye fazlaca duygusal ve psikolojik baskı yüklenmesiyle gelişir. Duygusal tükenme, tükenmenin ilk aşamasıdır. Duygusal olarak yoğun çalışma temposundaki birey zorlanmakta ve diğerlerinin taleplerini karşılayamaya bilir. Duygusal tükenme bu duruma verilen tepki sonucu oluşur ve ortaya çıkan tükenme sonucunda kişinin duygusal kaynakları tamamen tükenir.¹⁸⁴

Duygusal tükenme, çalışanın kendisini işine verememesi ya da yardım isteyenlerin sorumluluğunu üstlenememesi, engellenme ve gerginlik duygusu hissetmesi, yorgunluk, somatik belirtiler, aşırı uyarılmışlık, depresif ruh hali, yoğun alkol tüketimi ile karakterizedir. Duygusal tükenme sonucunda yoğun yaşanan başka bir belirti, sonraki gün tekrar işe gitme kaygısıdır.¹⁸⁵ Duygusal tükenme insanlarla birebir çalışılan meslek gruplarında daha yoğun görülebilmektedir. Bu boyut tükenmenin başlangıcı ve en önemli boyutudur. Yoğun çalışma temposundaki birey kendini zorlayabilmekte ve beklentiler karşısında ezilebilmektedir. Bu duruma tepki sonucu duygusal tükenme gerçekleşir.¹⁸⁶

1.14.2.1.2. Duyarsızlaşma

Maslach'ın geliştirmiş olduğu modelde tükenmenin ikinci boyutu duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma, bireyin hizmet verdiklerine yönelik duygudan yoksun

¹⁸³ Maslach et al. a.g.e., p. 399.

¹⁸⁴ Sonay Dursun, Öğretmenlerde Tükenmişlikle Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon, 2000, s. 36 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

¹⁸⁵ Asuman Baysal, Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1995, s. 32 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).

¹⁸⁶ Christina Maslach, "Burnout: A Social Psychological Analysis, The Burnout Syndrome: Current Reserch, The Oryand Interventions", **Park Ridge, Ill, London House Management**, 1981, 31-52, p. 31.

tutum ve davranışlardan ibarettir. Duyarsızlaşma davranışları sert, soğuk, katı, ilgisizlik, şeklinde tanımlanır. Duyarsızlaşma, duygusal tükenmeden kaçış yoludur. Duyarsızlaşma yaşayan birey, iş yapabilmek için insanlarla ilişkilerini gerekli olan seviyeye indirir.¹⁸⁷Duyarsızlaşma boyutu en kritik boyuttur. Maslach duyarsızlaşmayı, hizmet verileden uzaklaşma, insancıl olmayan yanıt ve katılık olarak tanımlamıştır.¹⁸⁸Uzaklaşma artınca başkalarının gereksinim ve duygusuna aldirmama tutumu ortaya çıkar.¹⁸⁹

1.14.2.1.3. Kişisel Başarı Beklentisinde Düşme

Sorunun üstesinden gelme ve çalışanın kendini yeterli bulması kişisel başarı beklentisi şeklinde açıklanır. Kişisel başarı beklentisinde düşme bireylerin kendilerini işe uygun değil ve de başarısız görmesi sonucu gelişir. Bireylerin diğerleri için olumsuz düşünceleri aynı zamanda kendisiyle ilgili düşünceleridir. Kişisel başarısızlık duygusunun, moralde azalma, bireyler arası anlaşmazlık, moralde düşme, üretimde düşme, sorunlarla başa çıkmada yetersizlik, benlik saygısı kaybı gibi belirtileri vardır.¹⁹⁰ Sevilmiyorum hissi, başarısızlık sonucu bireyin kendini suçlamasının öz saygıyı azaltmasıyla bireyde depresyon gelişebilir.¹⁹¹

1.14.3. Perlman ile Hartman'ın Modeli

Bu iki araştırmacı kendilerinden önce yapılan tüm tükenmişlik tanımlarını ayrıntılı bir şekilde inceleyerek yeni bir tükenmişlik kavramı tanımlamayı amaçlamışlardır. Tükenmişlik, Perlman ile Hartman tarafından "sürekli ve kesintisiz devam eden strese verilen üç aşamalı yanıt" olarak tanımlanmıştır. Modelin tükenmişlik dahilinde bireyin çevresi ile bireysel değişkenleri açıklayan zihinsel ve algısal boyutu vardır. Modelde tükenmişliğin boyutları stresin semptom kategorilerini ifade eder. Kategoriler;

1. Fiziksel boyut (fiziksel tükenmişlik), fiziksel belirtilere odaklanmış durumdadır.
2. Bilişsel-duygusal boyut (duygusal tükenme), duygu ve tutumlara odaklanmıştır.
3. Davranışsal boyut, belirtilere odaklanmıştır.

Model oldukça geniş ve neredeyse tüm tükenmişlik çalışmalarında incelenen değişkenleri kapsar. Modelde bireyin iş ve sosyal çevresi ile bireysel özellikleri tükenmişlikle baş etmede etkilidir.

¹⁸⁷ Maslach, 1981, a.g.e., p. 33.

¹⁸⁸ Baron Perlman and E. Alan Hartman, "Burnout: Summary and Future Research", *Human Relation*, 1982, No: 35, 283-305, p. 284.

¹⁸⁹ Sibel Seğmenli, Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2001, s. 45 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

¹⁹⁰ Baysal, a.g.e., s. 19.

¹⁹¹ Maslach, a.g.e., p. 34.

Modelde dört aşama vardır bunlar; içinde bulunulan durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen cevap ile strese verilen cevabın sonucudur.¹⁹²

1.14.3.1.İçinde Bulunulan Durumun Strese Götürme Derecesi

Strese neyin neden olduğunu bu aşama gösterir. Stres yaşanmasına iki etmen yol açar. Birinci etmen kişinin yetenek ve beceri durumudur ki bireyin yetenek ve beceri seviyesi iş gereksinimlerini karşılayamayacak düzeyde olabilir ya da birey böyle algılar. İkinci etmen ise bireyin işi bireysel beklenti ve gereksinimlerini karşılayamıyor olabilir. Özetle yaşanan stres derecesini birey ile örgüt gereksinimleri arasındaki uyumun derecesi belirler.

1.14.3.2. Algılanan Stresin Düzeyi

Stres yaşanmasını sağlayan her şey bireyin kendini stresli algılamasıyla sonuçlanmaz. Aşamanın birincisinden, ikincisine geçiş, iş yeri değişkenlerine, rollere, bireyin kişiliği ile o ana kadarki birikimlerine bağlıdır.

1.14.3.3. Strese Karşı Tepki

Strese verilen tepki düzeyi, strese karşı geliştirilen üç tepkiyi (bilişsel, fizyolojik ve davranışsal) içerir. Bireysel ve işyeri özellikleri bu tepkilerden hangisinin gösterileceğini belirler.

1.14.3.4. Stres Karşı Tepki Sonucu

Bu düzeyde duygusal tükenme kronikleşmiş ve yoğunlaşmış stresin sonucu olarak yaşanır. Yaşanan tükenme sonucunda iş doyum ve düzeyinde değişim olur. Sağlıkta psikolojik ya da fiziksel bozulma yaşanır. Kişi işini bırakır ya da işine son verilebilir.¹⁹³

¹⁹² Perlman and Hartman, a.g.e., p. 286.

¹⁹³ Perlman and Hartman, a.g.e., p. 286.

1.14.4. Scott Meier'in Tükenme Modeli Kuramı

Bu kuram Bandura'nın "kendimizi yeterli görme" görüşleri üzerine şekillenmiştir. Tükenme bireysel ve çevresel etkiler sonucu tekrarlayarak devam eden mesleki yaşantının sonucudur. Mesleki yaşantı ile ilgili sonuçlar kontrol edilemezliği, olumlu yönde pekiştirme eksikliği, kişinin işinde ödül yerine olumsuz pekiştireç almasına neden olmaktadır.¹⁹⁴Bu modelde, tükenmişlik iş yaşantısının tekrarı sonucu yaşanan durum olarak kabul edilerek üç düzeyde açıklanmaktadır. Kişilerin;

1. Olumlu pekiştirme ve eylem beklentisinin az, ceza beklentisinin yüksekliği,
2. Alınacak pekiştirecin takip edilme beklentisinin fazlalığı,
3. Pekiştireç kontrolü davranışlarını sergilemede bireysel yetersizlik beklentisinin yüksekliği tükenmişliğin üç düzeyinin ifadesidir.

Düşük seviyeli beklenti içindeki kişiler kaygı ve korku yaşar. Bu tükenmişlik modelinin dört boyutu vardır. Bunlar şu şekilde açıklanabilir¹⁹⁵;

1.14.4.1. Pekiştirme Beklentileri

Pekiştirme beklentisi belirli mesleki deneyimin kişinin açık yada gizli beklentilerini giderip, gidermeyeceğini içeren beklentilerden oluşur. Mesleki yaşantı sonucu, çalışanın mesleğine yüklediği değer ne anlama geldiğine göre değişebilir. Örneğin, öğretmenin biri çok soru soran öğrenci ister, diğeri soru sormayan öğrenci ister. Bu iki öğretmenin doyumunu farklı olur. İki öğretilerde bu mesleklerinden böyle memnun olurken, tersi bir olay iki öğretilerde doyumsuzluğa yol açabilir.

1.14.4.2. Sonuç Beklentisi

Belli sonuçlara yol açan davranış betimlemelerine sonuç beklentisi denir. Peikiştirme beklentisi, belirli sonucun beklenen amacın karşılanıp karşılanmadığını tanımlarken, sonuç beklentisi o sonuca ulaşmada hangi davranışa ihtiyaç duyulacağını belirler. Öğretmen; "öğrenciler bu konuyu öğrenemezler" benzeri beklentisine destek olan deneyimleri sonucunda bıkkınlık yaşayabilir.

1.14.4.3. Yeterli Olma Beklentisi

Yeterli olma, üretken davranışı göstermede bireysel yeterlilik beklentisini işaret etmektedir. Bandura yeterlilik ve sonuç beklentileri arasındaki farkı işaret etmiştir. Bu fark, sonuç beklentisiyle, yeterli olma beklentisi farklıdır. Yeterli olma beklentisi kişinin

¹⁹⁴ Scott T. Meier, "Toward a Theory of Burnout", *Human Relations*, 1983, Volume: 36, Issue: 10, 899-910, p. 900.

¹⁹⁵ Meier, a.g.e., p. 899.

sonuca ulaşmada gereken eylemi uygunca yapmasıdır.¹⁹⁶ Örneğin öğretmen, öğrencileri anlatılanları kavrayamadığından dolayı tükenme yaşar(sonuç beklentisi) ya da öğretmen konuyu öğretmede kendisini yetersiz bulabilir (yeterlilik beklentisi).

1.14.4.4.Bağlamsal İşleme Süreci

Bireyin bağlamda bilgi işleme süreçlerine bağlamsal işleme denir. Örgüt yapısı, öğrenme tarzı, bireysel inançlar, sosyal gruplar bağlamsal işleme süreçlerine örnek olarak verilebilir. Bağlamsal işleme süreci kavramı, Meier'in tanımına göre Bandura'nın tanımladığı yeterli olma beklentisini bilişsel süreçlere bağlamasıyla alakalıdır.¹⁹⁷ Bandura'ya göre yeterli olma bilgisi çevresel etmenlerde yer alır ve bu bilgi bilişsel süreçlerde filtre edilir. Bu filtreleme işlemi farklı kişilerin birlikte yaşadığı deneyimin yeterli olmayı farklı etkilemesine yol açar, bireyler başarılarını farklı yorumlarlar. Bilişsel süreçler yeni davranış kalıpları edinilmesine ve bu kalıpların hafızada tutulmasında rol oynarlar¹⁹⁸.

1.14.5.Suran ile Sheridan Tükenme Modeli

Bu araştırmacıların modelideneyim ile gözlemlere dayalıdır.¹⁹⁹ İlk ve orta yetişkinlik evresinde gelişim bakımından aynı özellikler gösteren dört basamağın, ayrıntılı değerlendirilmesi için tasarlanan modeldeki dört basamak şunlardır;

1. Rollerdekarmaşa,
2. Yeterli ve yetersiz olma,
3. Verimli ve durgun olma,
4. Tekrar tasarlama ve umutsuzluk.

Sıralanan basamaklar, tükenmişlik gelişiminde etkin yaşam tarzlarını içerir. Suran ile Sheridan; "Tükenmişlik her basamakta yaşanabilecek çatışmaların sonuçlanmaması neticesinde ortaya çıkar." demişlerdir.²⁰⁰ Model, kişilik gelişimi kuramını esas alır.²⁰¹ Modelin dört basamağını ayrıntılı incelersek;

1.Rol karmaşası: Kariyer planlaması ile ilgili konular lise son sınıfta ya da üniversite yaşantısının ilk yıllarında ele alınmaktadır. Psikolojik gelişim açısından önemli bir dönem olan bu yıllarda bireysel ve mesleki kimlik rollerinin oluşturulur.

¹⁹⁶ Albert Bandura, "Self-Efficacy, Toward a Unifying Theory of Behavioral Change", *Psychological Review*, 1977, Volume: 84, Issue: 2, 191-215, p. 191.

¹⁹⁷ Meier, a.g.e., p. 892.

¹⁹⁸ Bandura, a.g.e., p. 194.

¹⁹⁹ Bernard G. Suran and Edward P. Sheridan, "Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives", *Professional Psychology: Research And Practice*, 1985, Volume: 15, Issue: 6, 741-752, p. 743.

²⁰⁰ Suran and Sheridan, a.g.e., p. 742.

²⁰¹ Seğmenli, a.g.e., s. 46.

Bireysel kimlik ve rol karmaşıklığı arasında olan çatışmaların devamlılığı kariyer planlaması ile bireysel hedeflerin belirlenmesinde önemli rol oynar. Anne baba, ailemiz ya da dışsal, destek yönlenme ve kendimize duyacağımız saygıda önemli role sahiptir. Asıl soru, “Nasıl bir çalışan olacağım?”ı içerir. Bu sorunun cevabı meslek seçiminde kişiye rehberlik eden ilk duygularının içindedir. Kariyer planlamasının istedik biçimde sonuçlandırılmaması, rollerimizi karıştırmamızla sonuçlanabilir. Birey gelişiminde eğitsel gereksinimler dengelenmediğinde, kişi benliği bir bütünü ifade etmez. Böyle bir bireyde tükenmişlik tohumu ekilmiş olur. Bireysel kimlik “Tüm benliğimle ben kimim?” sorusuna bulduğumuz cevaptan ibarettir.

2. Yeterli, Yetersiz olma: Profesyonel kimliğin oluşumu, profesyonelin işinde yeterli olma duygusunu kazanması, bunu sosyal ve özel yaşamıyla olumlu bir şekilde harmanlamasıyla tamamlanır.

Bu süreçte aday becerilerini geliştirip bağımsızlaşır. Tecrübe anında aday bireylerin gözünde mesleki kimlik kazanır ve mesleki kimlik kazanmak için hissedilen kaygının büyük bir bölümü azalır. Devam eden süreçteki soru “İşimde ne kadar yeterliyim?” sorusudur. Sorunun yanıtını çalışanın kendisini diğer çalışanlarla karşılaştırması yada sonraki süreçlerdeymiş gibi kendini hayal etmesi sonucu elde edilen verilerde bulabiliriz. Diğerleriyle mukayese, “birçok profesyonelin yaptığı kadar yapabilirim ya da onlardan daha iyi olabilirim” duygusuna neden olabilir. Dönem yirmili yaşlarda yaşanır. Böyle bir karşılaştırma olumsuz sonuçlanırsa, kişi bireysel ve mesleki yetersizlik duygusuyla baş başa kalır. Mesleki olarak esnek olmayan beklentisi olan bireyler tükenmişlik riskitaşıtmaktadırlar. Yeterlilik bireyin mesleğinde kendisini olumlu değerlendirme sürecidir.

3. Verimli, Durgun Olma: Mesleki eğitimin son bulmasıyla, bir işyerinde özgürce çalışmaya başlanarak mesleki süreç başlar. Verimlilik, durgunluk süreci yirmili yaşlarda başlar ve otuzlu yaşların sonlarına kadar sürer. Süreçte alınan ilk karar çalışma yeri ve biçimi seçimidir. Bireyin bu aşamada ilgi ve eğilimleri belli olur ve birey kariyer amacını sorgular. Bu süreç evliliğini ve çocuk yapmayı erteleyenler, özellikle bayanlar için zordur. Birey bu süreçte üretime odaklanır. Bireyin geleceğini garanti altına alıp, yeteneklerini geliştirme duygusu, işindeki verimi artırıp yaratıcılığını geliştirir. Ama çalışanın tarz ve ilgisindeki yetersizlik açmazlık ve hedefsizlikle sonuçlanır. Ortam yeteneklerdeki yaratıcılığı ortaya çıkarmıyorsa, önceki başarılar görünmez. Birey ne yapacağını bilmez hale gelir. “Hepsi bumuymuş?” düşüncesi gelişerek tükenme tek seçenek haline gelir. Üretkenlik “ bireyin kendisini olduğu gibi kabul ve tarifi ile yaratıcılığının olmasıdır.” şeklinde ifade edilebilir.

4. Tekrar Tasarlama ve Umutsuzluk: Otuzlu, kırklı yaşlar, bireyin seçimini sorguladığı yaşlardır. Bireyde iş doyumsuzluğu, tükenmişlik sonucunda stres, gerilim ve yorgunluk ağırlık kazanarak, incinme ve fanilik düşüncesi hakim olabilir. Meslekle ilgili hayal kırıklığının orta yaşlarda ortaya çıkması, mesleki amaçların tekrar tanımlanıp, başarı gereksinimlerinin değerlendirilmesi için haberci olabilir. Tekrar tasarlama, kişinin mesleki, kişisel hayatında kendi idealindeki bireye ulaşma yollarını anlama evresidir. Açıkladığımız kuram tükenmeyi elli yaşa kadar incelemektedir ancak tükenmişlik elli yaşlardan sonrada yaşanabilir.²⁰²

1.14.6. Edelwich ve Brodsky'nin Tükenmişlik Modeli

Bu modelde tükenme, bireylere destek veren iş kolunda çalışan kişilerde görülen ve iş koşulunun sonucu, idealizmin, iş verimi ile amacın kaybı olarak ifade edilmektedir. Tükenmişliğe yol açan iş koşulları; müşteri yoğunluğu, düşük ücret, uzun mesai saatleri, yüksek beklentiler ile gerçekleştirenler arasındaki fark, politik ve bürokratik zorlamadır.²⁰³

Edelwich ile Brodsky tükenmişliğin bir birini takip eden ve belirlenebilir süreçlerden geçerek ortaya çıktığını belirtmektedirler.²⁰⁴ Bu süreçler;

1. İdealistik Coşku: Bu aşama ilgi ya da istek olarak adlandırılır ve çalışmaya ilk başlanan yıllarda görülür, büyük umutlar, bol enerji, gerçekçi olmayan beklentiler içerir. Hizmet üreten kişi de güçlü mesleki gelişim ve eğitim isteği bulunmaktadır. Bireyler övgü beklerken, gerçek dışı önyargı, prensip, hüküm ve amaçlarla ilgili sorunlarla karşılaşır. İçinde bulunulan bu durum etkisiyle kişinin işinden aldığı haz devam etmez ve birey hayal kırıklığı yaşayarak tükenmişliğe doğru yol alır. Bu aşama genellikle çalışma yaşamının ilk yılı sonunda yaşanır.²⁰⁵

2. Durgunluk: Bu evrede kişinin birinci evrede gösterdiği mevcut enerji düzeyi düşmeye başladığı, motivasyonu azaldığı, mesleki beklentisinde hayal kırıklığı yaşadığı görülmektedir. Hayal kırıklığının devamında çalışan, her geçen gün artarak işinden soğur. Çalışan ilgisi daha çok maddi kazanç elde etme, kaliteli yaşam, zamanını kaliteli değerlendirme, iş dışı faaliyetlere değer verme yönünde değişmektedir.²⁰⁶

3. Engellenme: Bu aşamada birey, mesleğini sürdürüp sürdüremeyeceğini sorgulamaya başlar ve zaman geçtikçe başarılı olma çabalarının

²⁰² Suran and Sheridan, a.g.e., p. 742.

²⁰³ Yıldırım, a.g.e., s. 30.

²⁰⁴ Jerry Edelwich and Archie Brodsky, *Burn-out "Stages Disillusionment in the Helping Professions*, Human Sciences Press, Newyork, 1980, p. 39.

²⁰⁵ Baysal, a.g.e., s. 28.

²⁰⁶ Ergin, a.g.e., 148.

yetersiz kaldığını düşünür. Buna iki durum sebep olur; ilki hizmet verilen bireylerin gereksinimlerinin karşılanamaması ve engellenmesi, İkincisi, çalışanın kendi ihtiyaçlarını gözardı etmesidir. Bireyin işinde sürekli engellenme yaşadığında üç yol izleyebilir;²⁰⁷

a. Adaptif Savunmalar: Bireyin içinde bulunduğu durum ile bir denge kurarak tükenmişlikten çıkmasıdır.

b. Maladaptif Savunmalar: Kişinin sorunu görmezden gelerek kendisini işine daha çok vermesiyle sorunu çözeceğini düşünmesidir.

c. Durumdan Kendini Çekme: Kişinin işini yaparken mekanikleşerek, kendisini ruhen işine vermemesidir.

4. Duyarsızlaşma: Bir savunma mekanizmasıdır ve engellenmeye karşı kullanılır. Duyarsızlaşmanın klasik belirtisi, inanç kaybı, duygusal kopuş, işe gecikme, umutsuzluk, hizmet verilenlerle kısa görüşme şeklinde kendini göstermektedir. Hizmet verilen kişiye karşı ilgisizlik ve zamanla onları aşağılama oluşmaktadır. Dıştan bakıldığında bu kişiler katı, soğuk ve ilgisiz gibi görünmektedirler.²⁰⁸

²⁰⁷ Girgin, a.g.e., 155.

²⁰⁸ Baysal, a.g.e., s. 28.

İKİNCİ BÖLÜM

ÖZEL EĞİTİM VE REHABİLİTASYON ALANINDA ÇALIŞANLARDA TÜKENMİŞLİK ANALİZİ

2.1. YÖNTEM

Bu çalışmada, özel eğitim ve rehabilitasyon alanında beş yıl ve daha fazla çalışmış meslek elemanlarında yaşanan tükenmişlik boyutları ile dengi eğitim kurumlarında çalışan meslek elemanlarında tükenmişlik boyutları karşılaştırılarak incelenmiştir. Katılımcılara çalışma hakkında bilgi verilmiş ve onam formu imzalamaları istenmiştir. Onam formunu imzalayan katılımcılara, “Demografik Bilgi Formu” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” uygulanmıştır. Alanda beş yıl ve daha fazla çalışmış olanlar çalışmaya alınmıştır. Onay Formu, Demografik Bilgi Formu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğidolduran katılımcıların demografik bilgi formları incelenmiş, fiziksel ve psikiyatrik hastalığı olan ya da geçmişi olanlar, halen ilaç kullanmakta olanlar dışlanmıştır.

2.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, ÖERM’inde çalışan eğitim ve rehabilitasyon personelinde tükenmişlik fenomenlerini araştırmaktır. Bireyin kendi aktivitesi bağlamında dünya ile birlikte olurken bir dizi beklenti içinde olduğu bilinmektedir. Özel eğitim alanında görev alındığında beklentinin ötesinde sorumluluklarda olur. Birey, yükümlü olduğu işlemleri yürütmesi şeklindeki sorumluluk duygusu/algısı ile ilişkili yaşantının yanında, yaptığı işlemlerle ilişkili olumlu gelişmeleri yaşama, bunun sonucunda da olumlu bir geri dönüşüm yaşayarak bireysel anlamda kendini bir birey, çalışan, işini iyi yapan gibi sıfatlarla tanımlama gereksinimi duymakta olabilir.

Bu bağlamda, özel eğitim ve rehabilitasyon alanında görev alan bireylerin bu gereksinimlerinin karşılanması, alana özgü sürekli negatif geri beslenme nedeniyle gerçekleşmeyebilir. Özel eğitim ve rehabilitasyon alanında görev alan bireylere engel olabilecek bir dizi öge aşağıda sıralanmıştır: Bu ögeleri;

1. Bireysel/bireye özgü; bireyin yaşam biçimini etkileyen; kültür, inanışlar, aile yapısı ile bireyin geçmişinde yer alan psikiyatrik patolojiler ve bireyin üstlendiği sorumluluk ile ilişkili eğitim, deneyimi.

2. Dış ögeler; bireyin görev yaptığı kurumun alt yapısı, görevi yürütmek için gerekli yardımcı araç ve gereçlerin yeterliliği, çalışma ortamındaki bireysel ve profesyonel dinamikler, şeklinde sıralamak mümkündür.

2.1.2. Araştırmanın Önemi

Tükenmişlik, bireyde, psikolojik ve biyolojik açılardan sağlığını tehdit eden önemli bir durumdur. Bu durumun “önemli” olarak tanımlanmasının bir nedeni, kolayca fark edilemiyor olması, yaşamın tüm alanlarına açık bir şekilde yansımaları, bunun daötesinde bu yansımaların örtük bir şekilde olmasıdır. Örtük etkilenme yaşamın her alanına çeşitli biçim ve yoğunlukta yansiyabilmektedir.

Böylesine belirsizliğin, özel eğitim gibi, belirgin standart dışı uygulamalar içeren alanlarda uygulama alanına nasıl yansiyacağı öngörülemezdir. Tükenmişliğin bireyler ve örgütler üzerinde gösterdiği olumsuz etkiler göz önünde bulundurulduğunda, çalışanın sadece iş yaşamını değil; özel yaşamını da önemli derecede etkileyen bir durum olduğu açıktır. Tükenmişlik ile stresi bir birinden ayıran temel etmen, tükenmenin çalışanın hizmet verdiği kişilerle yoğunilişkisinin sonucunda gerçekleşmesidir.

Bu çalışmanın yapılması, özel eğitim ve rehabilitasyon alanında görev alan eğitimcilerin açıklanan nedenlerle tükenmişlik yaşama durumunun yüksek olabileceği, yaşanacak tükenmişliğin bireyi psikolojik ve fiziksel olarak öngörülemez bir şekilde etkileyebileceği için önemlidir. Özel eğitim kurumlarında görev alan eğitimcilerin, tükenmişlikyaşama durumunun incelenmesi, psikolojik ve fiziksel yönden olumsuzlukların ortaya konması, olumsuzlukları azaltacak uygulamaların araştırılması, çalışanların motivasyonunu artıracak önlemlerin sunulması; kurumlar, öğrenciler, veliler ve toplum açısından çok önemli faydalar sağlayabilecektir.

2.1.3. Çalışma Örneklem ve Evreni

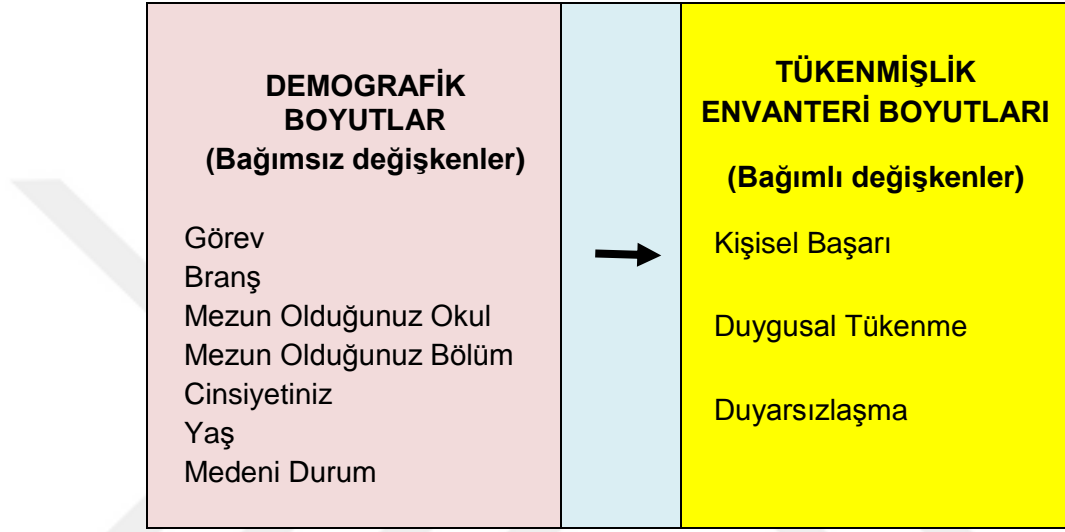
Çalışmanın evreni, Ankara’da yer alan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri ile, ilköğretim okulları, ana okulları ve özel eğitim okullarında görevli meslek elemanlarından oluşmuştur.

Araştırmanın örnekleme ise; evrende yer alan kolayda/seçici örnekleme ile seçilen görev süresi beş yıl ve daha fazla, geçmişte ve şimdi fiziksel ve psikiyatrik hastalığı bulunmayan, geçmişte ve şimdi ilaç kullanmayan, çalışmanın amacı açıklandıktan sonra gönüllü onam formunu doldurup imzalamayı kabul eden 100 özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanı ile karşılaştırma grubu olarak 100 ilköğretim okulu, anaokulu ve özel eğitim okulu çalışanından oluşmaktadır. Çalışmaya katılan bireylere; Gönüllü Onam Formu, Demografik Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği dağıtılmıştır. Aynı

form ve ölçekler karşılaştırma grubuna da verilmiştir. Psikiyatrik ve fiziksel hastalığı, hastalık geçmişi olanlar ile geçmişte ilaç kullanmış ve halen kullananlar çalışmaya dahil edilmemiştir.

2.1.4. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın kavramsal modeli; özel eğitim ve rehabilitasyon alanında çalışanlarda tükenmişlik sendromunu analiz edebilmek amacıyla literatürden faydalanılarak hazırlanmıştır.



Şekil-1Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Alanında Çalışanlarda TükenmişliğiEtkileyen Unsurların İlişkisi

Çalışmada, tanımlayıcı araştırma modelinden yararlanılmış ve araştırma kapsamında belirlenen hipotezlerin değişkenleri arasında bulunan ilişkinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu çalışmada, literatürden faydalanılarak hazırlanmış olan kavramsal çerçeve yukarıda yer alan şekilde gösterilmiştir.

Çalışmada demografik boyutlar (görev, branş, mezun olduğunuz okul, mezun olduğunuz bölüm, cinsiyetiniz, yaş, medeni durum) bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Tükenmişlik envanteri boyutları (kişisel başarı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma) ise bağımlı değişkenler olarak ele alınmıştır.

2.1.5. Veri Toplama Aracı

Çalışmada veri toplamak için Maslach Tükenmişlik Envanteri ile Demografik Bilgi Formundan yararlanılmıştır. İki farklı bölümden oluşan ölçek kullanılmıştır. Anket ve ölçek dağıtımı Ocak ve Şubat 2017 tarihlerinde kolayda/seçici örnekleme ile seçilen

özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri çalışanlarıyla, özel eğitim ilköğretim, ilköğretim, anaokullarında görev süresi beş yıl ve daha fazla olan çalışanlara dağıtılıp geri toplanmıştır.

Bu bölümde araştırmada kullanılan ölçekler, Demografik Bilgi Formu ve Maslach Tükenmişlik Envanteri açıklanmaktadır.

2.1.5.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri

Bu araç, Maslach tarafından geliştirilip “Maslach Burnout Inventory” adıyla literatüre girmiştir.²⁰⁹ Bu aracın amacı, çalışanların duygusal yitim, duyarsızlaşma ve kişisel başarı beklentilerine ilişkin veri toplamaktır. Araç, 1025 kişi ile yapılan çalışma sonucunda geliştirilmiş, tükenmişliği üç boyutta değerlendiren ve yirmi iki maddeden oluşan, her maddenin yedili derecelendirme ile cevaplandığı bir yapısı vardır. Duygusal tükenme 9 madden, duyarsızlaşma 5 madden, kişisel başarı alt ölçeği de 8 maddeden oluşmuştur. Ölçekteki her madde yedili derecelendirme ile cevaplanır.

Çalışmamızda, MaslachBurnoutInventory'nin Ergin (1992)'in Türkiye'ye uyarladığı formu kullanıldı. ²¹⁰ Bu formun uyarılama çalışması altı değişik meslekten 235 kişi ile yapılmıştır. Toplanan verilerin analizi sonucu ölçekte değişiklik yapılmıştır. Orijinal ölçekyedi basamaklı cevap seçeneğinden oluşurken, Türkçe formu ise beş basamaklı cevap seçeneğinden oluşmaktadır.

Duygusal Tükenme:Çalışma hayatında karşılanamayan duygusal ve psikolojik talepler sonucu yaşanır. Ölçekte 1.,2., 3., 6., 8., 13., 14., 16. ve 20.Maddeler duygusal tükenme boyutunu ölçer.

Duyarsızlaşma: Çalışanın hizmet verdiği bireylere karşı, onları dikkate almadan duygusuz davranma şekliyle tanımlanır. Ölçeğin, 5.,10.,11. ile 22. maddeleri duyarsızlaşmayı ölçer.

Kişisel Başarı:Hizmet verilenle birebir çalışılan mesleklerde, çalışanın kendisini işinde olumlu değerlendirmesidir. Ölçekteki 4., 7., 9., 12., 17., 18., 19. ile 21. maddeleri duyarsızlaşmayı ölçer.

²⁰⁹ C. Maslach, “Burnout: A Social Psychological Analysis, The Burnout Syndrome: Current Research, Theory and Interventions”, *Park Ridge, Ill, London House Management*, 1981, p. 45.

²¹⁰Ergin, a.g.e., s. 148.

2.1.5.2.1. Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlanması

Kullandığımız aracın her maddesi hiçbir zaman (0), çok nadir (1), bazen (2), çoğu zaman (4), her zaman (5), puanları verilerek değerlendirilir.²¹¹ Alt testlerin tamamında alınan puan yükseldikçe tükenmişlikte yükselir.²¹²

2.1.5.2.2. Maslach Tükenmişlik Envanterinin Geçerliliği

MTE'nin birlikte geçerliliği (convergent validity) değişik şekillerde denenmiştir. İlki, bireyin MTE puanları ve bireyi en iyi tanıyan kişilerinde değerlendirmeleri ile yapılmıştır. İkincisi, MTE'den elde edilen puanlardan tükenmişliğe katkıda bulunduğu belirlenen belirli meslek özellikleri ile bağının sınanması sonucu gerçekleştirilmiştir. Üçüncüsü, MTE puanları, tükenmişlik ile alakalı sonuçların örneğin, insanlarla ilişkisinin bozulması, işi bırakmayı düşünme, iş devamsızlığı, gibi ölçümlerle karşılaştırılarak yapılmıştır. Bireyin deneyimlerinin dışsal doğrulaması için arkadaşlarından veri toplandığında, elde edilen veri ile bireyler kendi kendini değerlendirmesi arasındaki ilişki, DT: $r=.41$, $p<.01$ ile DU: $r=.57$, $p<.01$ bulunmuş ve bu sonuçlar anlamlıdır. Bu ölçek Ergin'in yaptığı çalışma sonucu Türkçeye uyarlanmış, geçerlik ve güvenilirlik çalışması ise Çam (1991) tarafından yapılmıştır.²¹³ Çam yaptığı çalışmada birlikte geçerlilik yöntemini 276 hemşire ile çalışarak ölçeğe uygulamış, arkadaş ve hemşirelerin kendi kendilerini değerlendirmeleri arasındaki farka bakılmış ama değerlendirmeler arasında istatistiki fark bulunamamıştır. (DT: $t=.46$; DU: $t=-.79$, $p>.01$; KB: $t=.85$, $p>.01$)

2.1.5.2.3. Maslach Tükenmişlik Envanterinin Güvenirliği

Maslach ve Jackson MTE'nin güvenilirliğini CAİTK (Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı) ile hesaplamıştır. ($n=1316$). Maslach ve Jackson'ın yaptıkları test/tekrar-test güvenilirlik çalışmasından elde edilen katsayılar sırayla DT: .82, DU: .60, KB: .80'dir.²¹⁴ Ergin yaptığı güvenilirlik çalışması sonucunda, üç ayrı boyut için DT: .83, DU: .65, KB: .72 olan iç tutarlılık değerleri vermiştir. Alt ölçekler için test- tekrar test katsayısı ise, D: .83, DU: .72, KB: .62 olarak bildirilmiştir.²¹⁵ Çam yaptığı çalışmada Kuder Richardson 20 Formülü ya da Yarıya Bölme Tekniği'ne dayalı güvenilirlik katsayısı hesaplamıştır. DT: .89, DU: .71, KB: .72 olarak hesaplanmıştır.²¹⁶

²¹¹ Seğmenli, a.g.e., s. 47.

²¹² Canan Ergin, "Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları", *3P Dergisi*, 1996, Cilt: 4, Sayı: 1, 28-33, s. 29.

²¹³ Çam, (1991), a.g.e., s. 38.

²¹⁴ Maslach and Jackson, a.g.e., p. 170.

²¹⁵ Ergin, (1992), a.g.e., s. 153.

²¹⁶ Çam, (1991), a.g.e., s. 39.

Maslach Tükenmişlik Envanteri alt Korelasyon Katsayıları Yarıya Bölme Tekniğiyle hesaplanmış ve Spearman Brown Düzeltmesi yapılmıştır. Korelasyon katsayısı; DT: . 84, DU: .78, KB: .72 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin öğretmenlere uygulanmasından önce, Türkçe formun geçerlik ve güvenilirlik çalışması bu grup için Sucuoğlu ve Kuloğlu tarafından yapılmış, aracın öğretmen tükenmişliğini değerlendirmek için uygun olduğu görülmüştür.²¹⁷ Kısacası elde edilen sonuçlara göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geçerlik ve güvenilirliği yeterlidir.²¹⁸

2.1.5.3. Demografik Bilgi Formu

Araştırmada kullanılan Demografik Bilgi Formu tarafımdan düzenlenmiştir. Form çalışmamıza gönüllü katılmayı kabul eden meslek elemanları ile ilgili otuz dört maddelik demografik bilgilerin sorgulandığı açık uçlu soruları içeren bir formdur. Formun maddeleri tükenmişlik düzeyini araştırmış alan yazın taranarak oluşturulmuştur. Demografik Bilgi Formu açık uçlu sorulara araştırma katılımcılarınca verilen cevaplar araştırmacı tarafından hazırlanan anahtarla gruplanmıştır. Değerlendirme bu grupta üzerinden yapılmıştır.

2.1.5.4. Bilgilendirilmiş Onam Formu

Çalışmaya katılmayı kabul eden katılımcılardan ek: c de bir örneği verilen onam formu doldurmaları istenmiştir. Çalışma ana hatlarıyla anlatılmış, bu formu doldurmalarının kendileri ve araştırmacı açısından kişisel verilerin gizliliğini koruması yönünde yararlı olacağı vurgulanmıştır.

2.1.5.4. Araştırma Ölçeklerinin Geçerlilik ve Güvenilirlikleri

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanterinin çalışmalarda sıklıkla kullanılan ölçek olması nedeniyle açıklayıcı faktör analizi yapılmamış ve geçerli ve güvenilir olduğu kabul edilmiştir.²¹⁹

2.1.6. Araştırmanın Konusu

Bu araştırmanın konusu; özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde en az beş yıl ve daha uzun süredir çalışmakta olan, şu an ve geçmişte psikiyatrik ve ciddi fiziksel rahatsızlığı bulunmayan ilaç kullanmamış ve kullanmayan meslek elemanlarının

²¹⁷ B. Sucuoğlu ve N. Kuloğlu, "Özürü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", *Türk Psikoloji Dergisi*, 1996, Cilt: 10, Sayı: 36, 44-60, s. 45.

²¹⁸ Çam, (1991), a.g.e., s. 41.

²¹⁹ Edelwich and Brodsky, a.g.e., p. 48.

tükenmişlik düzeylerini incelemektir. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden aldıkları puanlar ile dengi eğitim kurumlarında çalışan ama özel eğitim ve rehabilitasyon hizmeti vermeyen, görev süresi beş yıl ve daha uzun olan bireylerin tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması karşılaştırılıp, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde görevli meslek elemanlarının tükenme düzeylerini çeşitli değişkenler açısından incelemektir.

2.1.7. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Bu araştırmanın kapsamı; özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde görev yapan meslek elemanlarının tükenmişliklerini araştırmaktır.

2.1.7.1. Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Bu çalışma, “Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Alanında Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu” başlığı ile sınırlıdır.
2. Bu çalışma, araştırma bölümünde uygulanan anket kapsamında sınırlıdır.
3. Araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlikleri bu aşamada daha ayrıntılı incelenemeyeceği için bireylerin tükenmişlikleri hususunda daha ileri bildirimlerde bulunulamayacaktır.
4. Bulgularda incelenen belirtilerin yaygınlığından bireylerle ilgili tanı konulamaz.
5. Bu çalışma ile elde edilen verilere, belirti yaygınlığı ile ilgili kesin veriler denemez.
6. Bu çalışma ile elde edilen verilerden özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan öğretmenlerin yaşadığı tükenme belirtilerinin yaygınlığı ile ilgili ön tanısal kestirme yapılabilir.
7. Bu çalışma elde edilen verilerin analiziyle sınırlıdır.

2.1.8. Araştırmanın Hipotezi

H0: ÖERM çalışanlarla dengi okullarda çalışanların tükenmişlikleri arasında(MTÖ)'ine göre fark yoktur.

H1: ÖERM çalışanlarla dengi okullarda çalışanların tükenmişlikleri arasında(MTÖ)'ine göre fark vardır.

2.1.9. Araştırma Verilerinin Analizi

Veriler,SPSS istatistiksel hesaplama paket programına girilerek, tanımlayıcı istatistiksel işlemlerden sonra çeşitli değişkenler açısından veri analizleri yapılmıştır. Özel eğitim rehabilitasyon merkezlerinde çalışan bireylerin Maslach Tükenmişlik

Ölçeğinden aldıkları puanın ortalamasıyla dengi eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin aldıkları puan ortalamaları karşılanmıştır. Bu karşılaştırma için “t-testi” yapılmıştır.

“T-testi” hipotez testlerinde en çok kullanılan testtir. Grup ortalamaları arasındaki fark “t-testi” ile karşılaştırılarak, iki grup ortalaması arasındaki farkın rastlantısal mı, anlamlı mı olduğuna bakılır. “T” dağılımı küçük örnekleme teorisi olarak tanımlanır ve küçük örneklemle çalışmaya imkan verir. Bu test ana kütleyle ilişkin standart sapmanın bilinmediği küçük örneklem botunda “t” dağılımından faydalanarak; yordanan değişkenler açısından incelenen grubun ortalama değerinin önceden belirlenmiş değerden farklı olup olmadığını, değişkenler açısından bağımsız iki grup ortalaması arasında fark olup olmadığını, değişken açısından rastgele bir grubun değişik şartlar altındaki tepkilerinde fark olup olmadığına dönük hipotezleri test etmek için geliştirilmiş analiz yöntemidir. Tek grup, bağımsız iki grup ile eşleştirilmiş iki grup arasındaki farklılıkları inceleyebileceğimiz üçtür “t-testi” vardır.

Tek grup "t"-Testi (one-sample test):Bir konuda bulunulan öngörünün doğruluğunu test eder.

Bağımsız iki grup arası farkların testi (IndependestSamples "t" test):Çalışmalarda çoğunlukla farklı ana kütlelerden elde edilen grupların ortalamaları karşılaştırılır. Bu karşılaştırmalar “t-testi” ile yapılır.Bu çalışmada bağımsız gruplar arasındaki farkların testi kullanılmıştır.²²⁰

2.1.10. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik kavramı,üzerinde durulacak olansoruna ait araştırma soruları tarafından uygun olup olmadığını göstermektedir. Güvenilirlik analizinin temelinde, yapılmış olan araştırmada yer alan anket sorularının; yapılan araştırmanın doğru olup olmadığını destekleyecek şekilde olmasını, negatif ya da pozitif olarak birbiri ile ilişkilendirilmesini, araştırma için yeterli sayıda olmasını ve tutarlı olmasını ortaya koymaktadır.

Güvenilirlik analizi, CAK(Cronbach Alfa Katsayısı)'nın dikkate alınması ile hesaplanır. Güvenilirlik analizinin hesaplanmasında; CAK 0 ile .40 arasında değer alırsa, yapılan araştırma kapsamında hazırlanmış olan anket soruları güvenilir değildir.

²²⁰ Şeref Kalaycı vd., *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Dinamik Akademi, Ankara, 2017, s. 70-90.

Anket sorularının yeniden düzenlenmesi gerekmektedir. CAK.40 ile .60 arasında değer alırsa, anket sorularının güvenilirliği düşüktür; CAK .60 ile .80 arasında değer alırsa yapılan araştırma için hazırlanan anket soruları oldukça güvenilirdir ve CAK(Cronbach Alfa Katsayısı) .80 ile 1 arasında bir değer alırsa yapılan araştırma için hazırlanan anket soruları yüksek derecede güvenilirdir kararı verilmektedir.²²¹

Yapılan araştırma için uygulanan anket soruları için hesaplanan CAK değeri .878 olarak hesaplanmıştır. Yapılan anket araştırması bu değere göre yüksek derecede güvenilirdir.

2.2. BULGULAR

Çalışmanın demografik bulguları Tablo-1 de özetlenmiştir.

Tablo-1 Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Çalışanları ile İlgili Demografik Bulgular

		Grup			
		Deney		Kontrol Grubu	
		Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	79	79,0%	89	89,0%
	Erkek	21	21,0%	11	11,0%
Görevi	Özel Eğitim Öğretmeni	39	39,4%	59	59,0%
	Fizyoterapist	16	16,2%	0	0,0%
	Psikolog	3	3,0%	0	0,0%
	Odyolog	2	2,0%	0	0,0%
	Konuşma Terapisti	3	3,0%	0	0,0%
	Cocuk Gel. Eğt. Uzmanı	12	12,1%	0	0,0%
	Okul Öncesi Öğretmeni	16	16,2%	18	18,0%
	Yönetici	6	6,1%	6	6,0%
	Psikolojik Danışman	2	2,0%	8	8,0%
	Alan Dersi Öğretmeni	0	0,0%	9	9,0%
Branş	Okul Öncesi Öğretmeni	25	25,3%	66	66,0%
	Özel Eğitim Öğretmeni	30	30,3%	14	14,0%
	Psikolog	5	5,1%	0	0,0%
	Psikolojik Danışman	2	2,0%	9	9,0%
	Fizyoterapist	17	17,2%	0	0,0%
	Konuşma Terapisti	3	3,0%	0	0,0%
	Odyolog	1	1,0%	0	0,0%
	Yönetici	1	1,0%	0	0,0%
	Çocuk Gel. ve Eğt. Uzmanı	15	15,2%	1	1,0%
	Alan Dersleri Öğretmeni	0	0,0%	10	10,0%
Eğitim Düzeyi	Fakülte	68	68,0%	85	85,0%
	Yüksekokul	0	0,0%	2	2,0%
	On lisans	10	10,0%	2	2,0%
	Açık öğretim	18	18,0%	6	6,0%
	Yüksek lisans	1	1,0%	1	1,0%
	Doktora	0	0,0%	0	0,0%
	Eğitim Enstitüsü	2	2,0%	2	2,0%
	Öğretmen Okulu	1	1,0%	2	2,0%
Mezun	Özel eğitim	12	12,2%	13	13,1%

²²¹ İlker Ercan ve İsmet Kan, "Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik", *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2004, Cilt: 30, Sayı: 3, 211-216, s. 212.

Olduğu Bölüm	Sınıf Öğretmenliği	26	26,5%	20	20,2%
	Çocuk Gelişimi ve Eğitimi	15	15,3%	3	3,0%
	Okul Öncesi Öğretmenliği	16	16,3%	17	17,2%
	Psikoloji	5	5,1%	3	3,0%
	Reh. ve Psk.Danışmanlık	2	2,0%	4	4,0%
	Odyoloji	1	1,0%	0	0,0%
	Ses ve Kon. Bozukluğu	3	3,1%	0	0,0%
	Fizik Tedavi ve Reh.	17	17,3%	0	0,0%
	Alan Dışı	1	1,0%	39	39,4%
Yaş	20-29	16	16,0%	4	4,0%
	30-39	44	44,0%	40	40,4%
	40-49	15	15,0%	37	37,4%
	50-59	8	8,0%	16	16,2%
	60-Üstü	17	17,0%	2	2,0%
Medeni Durum	Bekar	23	23,0%	17	17,0%
	Evli	74	74,0%	83	83,0%
	Boşanmış	3	3,0%	0	0,0%

Çalışma için yapılan cinsiyetle ilgili analizler sonrasında, deney ve kontrol grubu için 100'er adet anket uygulanmıştır. Anket sonuçları cinsiyete göre incelendiğinde görülmektedir ki deney grubundaki 100 kişiden 79'u kadın (%79) ve 21'i erkektir (%21). Kontrol grubunda ise 89 kadın (%89) ve 11 erkek (%11) katılımcı vardır. Hem deney hem de kontrol grubuna genel olarak bakıldığında kadın katılımcıların fazla olduğu görülmektedir. Araştırma yapılan alan eğitim alanıdır. Eğitim alanı özellikle kadınların çoğunlukta olduğu bir alandır. Kas gücü gerektirmeyen, gece geç saatlere kadar devam etmeyen ya da vardiya sisteminin olmaması eğitim alanını kadınlar için öncelikli tercih sebebi yapıyor olabilir.

2.3. ANOVA TESTLERİ

Anova Analizleri hususu bu bölümde; t-testi, one way anova testi, deney ve kontrol grupları için çalışmanın boyutları ile cinsiyet, eğitim düzeyi, yaş, branş, görev vb. faktörler arasındaki ilişki ve anova tablolarından elde edilen genel sonuçlar, aşağıda sırası ile ele alınacaktır. İki veri setinin ortalamaları arasındaki fark olup olmadığının ölçülmesi, t-testi ile tespit edilmeye çalışılmakta ve t testi, istatistiksel bir analiz yöntemi olarak tanımlanmaktadır.

2.3.1. Normallik Varsayımlarının Sınanması

Normallik sınamaları yapılırken kullanılan yöntemlerden bir tanesi basıklık ve çarpıklık katsayılarının incelenmesidir. Bu değerlerin standart hatalarına bölümleri-1.96 ve 1.96 arasında değer alıyorsa verinin normal dağılıma uygun olduğu söylenir.

Tablo-2Tükenmişlik Boyutları İçin Basıklık ve Çarpıklık Tablosu

Tükenmişlik Boyutları	Deney			Kontrol		
	Çarpıklık	Basıklık	Stn. Hata	Çarpıklık	Basıklık	Stn. Hata
Kişisel Başarı	0,040	0,216	3,06291	-0,441	0,774	3,61786
Duygusal Tükenme	0,413	-0,637	8,09384	0,390	-0,541	6,25231
Duyarsızlaşma	1,289	,658	3,39397	1,094	1,222	2,80569

Kişisel başarı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları için elde edilen basıklık ve çarpıklık değerleri yukarıdaki tabloda verilmiştir. Bu değerlerin standart hataya bölünmeleri sonucunda elde edilecek değerlerin -1.96 ile 1.96 arasında kalacağı hatta 0 çevresinde toplanacağı görülmektedir. Bu yüzden çalışma boyutları incelendiğinde tüm çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1.96 ile 1.96 arasında kaldığı yani normal dağılıma uyum gösterdiği kararı verilmiştir. Bu kısımdan sonra yapılacak olan veri analizlerinde veri yapısı normal dağılıma uygun olduğu için parametrik testler tercih edilmiştir.

2.3.2. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Bireylerin Sosyo-Ekonomik Durumu Arasındaki İlişki

Tablo-3Tükenmişlik Boyutları ile Bireylerin Sosyo-Ekonomik Durumu Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Sosyo-Ekonomik Durum	Deney Grubu				Kontrol Grubu			
		N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Alt	4	23,0000	2,372	,100	0	0	-1,708	,092
	Orta	51	29,8431			52	27,1538		
	Yüksek	30	25,4667			24	30,6250		
Duygusal Tükenme	Alt	4	20,0000	,398	,673	0	0	-,081	,936
	Orta	50	18,7800			53	19,4528		
	Yüksek	30	17,0000			26	19,6154		
Duyarsızlaşma	Alt	4	10,7500	2,709	,073	0	0	,946	,347
	Orta	50	6,5000			54	7,5000		
	Yüksek	30	7,2667			25	6,6800		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, bireylerin sosyo-ekonomik durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H1: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, bireylerin sosyo-ekonomik durumuna göre farklılık göstermektedir.

Bireylerin sosyo-ekonomik durumuna göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği one way anova ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için tükenmişlik boyutları bireylerin sosyo-ekonomik durumuna göre farklılık göstermemektedir.

2.3.3. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Cinsiyet Arasındaki İlişki

Tablo-4 Tükenmişlik Boyutları ile Cinsiyet Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Cinsiyet	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Kadın	78	29,20	1,488	,140	85	28,2706	,273	,046
	Erkek	21	25,80			11	26,6364		
Duygusal Tükenme	Kadın	78	19,00	-,506	,614	88	19,2386	,229	,819
	Erkek	21	20,20			11	18,6364		
Duyarsızlaşma	Kadın	78	6,90	-,787	,433	88	7,2045	,346	,730
	Erkek	21	7,67			11	6,8182		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

H2: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Cinsiyet göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği t-testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin kişisel başarı hariç tamamının kritik değerinin 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden kontrol grubunda kişisel başarı boyutu hariç, deney ve kontrol gruplarında tükenmişlik düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir ve H2 hipotezi kabul edilir.

2.3.4. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Görev Türü Arasındaki İlişki

Tablo-5Tükenmişlik Boyutları ile Görev Türü Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Deney Grubu		Kontrol Grubu	
	T	P Değeri	T	P Değeri
Kişisel Başarı	1,104	,368	1,046	,388
Duygusal Tükenme	,188	,992	,209	,933
Duyarsızlaşma	1,116	,360	,536	,709

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik,görev türüne göre farklılık göstermemektedir.

H3: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik,görev türüne göre farklılık göstermektedir.

Çok fazla görev türü olmasından dolayı görev türüne göre denek sayısı yeterli değildir.

Görev türüne göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği one way anova ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için tükenmişliğin boyutları görev türüne göre farklılık göstermemektedir.

2.3.5. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Çalışanın Branşı Arasındaki İlişki

Tablo-6Tükenmişlik Boyutları ile Çalışanın Branşı Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Deney Grubu		Kontrol Grubu	
	T	P Değeri	T	P Değeri
Kişisel Başarı	,913	,509	1,775	,157
Duygusal Tükenme	,386	,926	,509	,729
Duyarsızlaşma	1,030	,419	,230	,921

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, çalışanın branşına göre farklılık göstermemektedir.

H4: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, çalışanın branşına göre farklılık göstermektedir.

Çalışanın branşı değişkenine göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği one way anova ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlik boyutları, çalışanın branşına göre farklılık göstermemektedir. Yani tükenmişlik geçmiş eğitimle ilişkili değildir.

2.3.6. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki

Tablo-7Tükenmişlik Boyutları ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Deney Grubu		Kontrol Grubu	
	T	P Değeri	T	P Değeri
Kişisel Başarı	2,074	,076	,346	,883
Duygusal Tükenme	,870	,504	,598	,731
Duyarsızlaşma	,922	,470	1,503	,186

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, eğitim düzeyine göre farklılık göstermemektedir.

H5: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

Eğitim düzeyine göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği one way anova ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlik boyutları eğitim düzeyine göre farklılık göstermemektedir.

2.3.7. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Mezun Olunan Bölüm Arasındaki İlişki

Tablo-8Tükenmişlik Boyutları ile Mezun Olunan Bölüm Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Deney Grubu		Kontrol Grubu	
	T	P Değeri	F	P Değeri
Kişisel Başarı	1,354	,222	1,027	,413
Duygusal Tükenme	1,457	,177	,615	,718
Duyarsızlaşma	1,447	,181	,187	,980

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, mezun olunan bölüme göre farklılık göstermemektedir.

H6: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, mezun olunan bölüme göre farklılık göstermektedir.

Mezun olunan bölüme göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği one way anova ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlikboyutları mezun olunan bölüme göre farklılık göstermemektedir.

2.3.8. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Yaş Arasındaki İlişki

Tablo-9Tükenmişlik Boyutları ile Yaş Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Yaş	Deney Grubu				Kontrol Grubu			
		N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	20-29	16	29,2500	,506	,732	4	23,5000	2,683	,036
	30-39	44	27,4545			38	30,2105		
	40-49	15	28,5333			36	24,9444		
	50-59	8	32,5000			15	30,5333		
	60-Üstü	16	28,4375			2	35,0000		
Duygusal Tükenme	20-29	16	22,8125	3,957	,005	3	10,3333	1,141	,342
	30-39	44	21,7045			40	19,0500		
	40-49	15	13,9333			37	20,3243		
	50-59	7	19,0000			16	19,2500		
	60-Üstü	17	14,2941			2	16,0000		
Duyarsızlaşma	20-29	16	6,8750	1,040	,391	4	5,2500	,662	,620
	30-39	44	7,6364			39	7,3333		
	40-49	15	7,0000			37	6,8378		
	50-59	7	8,0000			16	8,0625		
	60-Üstü	17	5,5294			2	7,0000		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H7: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, yaşa göre farklılık göstermektedir.

Yaşa göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği one way anova ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda deney grubu için duygusal tükenme düzeyinin p değeri (0,005) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Ayrıca kontrol grubu için kişisel başarı düzeyinin p değeri (0,036) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzeyler için H7 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubunda duygusal tükenme düzeyi ve kontrol grubunda kişisel başarı düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir.

Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki yaşa göre farklılığın sebebi 60 yaş üzeri yaş grubu ile 30-39 yaş aralığındaki yaş grubu ve

40-49 yaş aralığındaki yaş grubu ile 30-39 yaş aralığındaki yaş grupları arasındaki sayısal farktan kaynaklanmaktadır. Yaş aralığı 30-39 olan grubun duygusal tükenme puanları, yaş aralığı 40-49 ve 60 yaş üzeri olan yaş grubundan fazla olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kontrol grubu kişisel başarı düzeyindeki farklılığın sebebi 30-39 ile 40-49 yaş grupları arasındaki sayısal farklılıktan kaynaklanmaktadır. Kontrol grubu kişisel başarı puanlarının, 30-39 yaş grubunda, 40-49 yaş grubuna göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

2.3.9. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Medeni Durum Arasındaki İlişki

Tablo-10 Tükenmişlik Boyutları ile Medeni Durum Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Medeni Durum	Deney Grubu				Kontrol Grubu			
		N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Bekâr	23	27,6957	,286	,752	17	28,5294	,227	,821
	Evli	73	28,5753			79	27,9873		
	Boşanmış	3	32,0000			0	0		
Duygusal Tükenme	Bekâr	22	19,7273	,060	,942	17	19,0588	-,062	,950
	Evli	74	19,0541			82	19,1951		
	Boşanmış	3	20,3333			0	0		
Duyarsızlaşma	Bekâr	22	6,4545	1,292	,280	17	8,6471	1,966	,047
	Evli	74	7,3784			82	6,8537		
	Boşanmış	3	4,3333			0	0		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, medeni duruma göre farklılık göstermemektedir.

H8: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

Medeni duruma göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu one way anova, kontrol grubu t testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda kontrol grubu için duyarsızlaşma düzeyinin p değeri(0,047) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H8 hipotezi kabul edilir. Yani kontrol grubunda duyarsızlaşma düzeyi medeni duruma göre farklılık göstermektedir. Ortalamalar incelendiğinde kontrol grubu duyarsızlaşma düzeyindeki farklılığın sebebi çalışmaya katılan bekârların duyarsızlaşma düzeyine katılımının evlilere göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

2.3.10. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Birlikte Yaşanılan Kişi Arasındaki İlişki

Tablo-11 Tükenmişlik Boyutları ile Birlikte Yaşanılan Kişi Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Yaşanılan Kişi	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Yalnız	9	24,1111	,949	,420	2	27,5000	,322	,809
	Anne ve Babası ile	12	27,4615			8	26,3750		
	Ailesiyle	71	28,8732			81	28,3827		
	Çocuğuyla	4	32,5000			3	32,0000		
Duygusal Tükenme	Yalnız	9	20,5556	,309	,819	2	9,0000	1,069	,366
	Anne ve Babası ile	12	17,3333			8	18,8750		
	Ailesiyle	72	19,2639			84	19,5000		
	Çocuğuyla	4	22,0000			3	19,0000		
Duyarsızlaşma	Yalnız	9	5,7778	1,052	,373	2	9,0000	,907	,441
	Anne ve Babası ile	12	7,9167			8	8,8750		
	Ailesiyle	72	7,2361			84	7,0714		
	Çocuğuyla	4	4,7500			3	6,3333		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, birlikte yaşanılan kişiye göre farklılık göstermemektedir.

H9: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, birlikte yaşanılan kişiye göre farklılık göstermektedir.

Birlikte yaşanılan kişiye göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği one way anova ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlik boyutları birlikte yaşanılan kişiye göre farklılık göstermemektedir.

2.3.11. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Ailedeki Çocuk Sayısı Arasındaki İlişki

Tablo-12Tükenmişlik Boyutları ile AiledekiÇocuk Sayısı Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Çocuk Sayısı	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	0-2	61	27,6885	-1,187	,238	38	27,4737	-,584	,561
	3 ve üzeri	33	30,0606			50	28,5800		
Duygusal Tükenme	0-2	61	21,1311	2,439	,017	40	19,4750	,262	,794
	3 ve üzeri	33	16,6970			52	19,0192		
Duyarsızlaşma	0-2	61	7,7705	1,988	,049	39	6,7179	-,908	,366
	3 ve üzeri	33	6,3636			52	7,4038		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, ailedeki çocuk sayısına göre farklılık göstermemektedir.

H10: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, ailedeki çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.

Ailedeki çocuk sayısına göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu ve kontrol grubu t testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda deney grubu için duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin p değerleri (duygusal tükenme =0,017 duyarsızlaşma =0,049) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H10 kabul edilir. Yani deney grubunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ailedeki çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir.

Ortalamlar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki farklılığın 0-2 çocuk sayısının 3 ve üzeri çocuk sayısına göre duyarsızlaşma düzeyine katılımının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duyarsızlaşma düzeyinde de benzer sonuçlar gözlenmiştir. duyarsızlaşma düzeyine katılımın 0-2 çocuk sayısı grubunun 3 ve üzeri çocuk sayısı grubuna göre fazla olduğu tespit edilmiştir.

2.3.12. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Hizmet Süresi Arasındaki İlişki

Tablo-13Tükenmişlik Boyutları ile Hizmet Süresi Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Hizmet Süresi	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	5-10	54	27,5556	,508	,603	18	27,4444	,056	,945
	11-19	30	29,5667			41	28,2195		
	20 ve üzeri	13	29,4615			37	28,2432		
Duygusal Tükenme	5-10	53	20,9623	2,267	,109	17	17,5294	,837	,436
	11-19	30	18,0667			43	18,7209		
	20 ve üzeri	14	15,2857			39	20,3846		
Duyarsızlaşma	5-10	53	7,2830	,191	,827	18	7,3333	,042	,959
	11-19	30	7,0333			42	7,1905		
	20 ve üzeri	14	6,5714			39	7,0513		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, hizmet süresine göre farklılık göstermemektedir.

H11: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, hizmet süresine göre farklılık göstermektedir.

Hizmet süresine göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu için one way anova ile kontrol grubu ise t-testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlik boyutları hizmet süresine göre farklılık göstermemektedir.

2.3.13. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Aylık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

Tablo-14Tükenmişlik Boyutları ile Aylık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Aylık Çalışma Süresi	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	1-10	3	31,3333	1,027	,362	0	0	,518	,607
	11-20	49	29,5918			65	28,3846		
	21-30	46	27,0000			30	27,2000		
Duygusal Tükenme	1-10	3	20,3333	,362	,697	0	0	,324	,746
	11-20	48	20,0833			68	19,3529		
	21-30	47	18,4255			30	18,7667		
Duyarsızlaşma	1-10	3	9,3333	,608	,546	0	0	-,019	,985
	11-20	48	7,1875			67	7,1791		
	21-30	47	6,8511			31	7,1935		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, aylık çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir.

H12: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, aylık çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

Aylık çalışma süresine göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu için one way anova ile kontrol grubu ise t-testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlik boyutları aylık çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir.

2.3.14. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Haftalık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

Tablo-15Tükenmişlik Boyutları ile Haftalık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Haftalık Çalışma	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	1-3	7	32,5714	1,488	,140	1	29,0000	,103	,918
	4 ve üstü	91	28,1099			95	28,0737		
Duygusal Tükenme	1-3	7	21,7143	-,506	,614	1	24,0000	,592	,555
	4 ve üstü	91	19,1099			98	19,1224		
Duyarsızlaşma	1-3	7	7,1429	-,787	,433	1	11,0000	1,112	,269
	4 ve üstü	91	7,0879			98	7,1224		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, haftalık çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir.

H13: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, haftalık çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

Haftalık çalışma süresine göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği t-testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlik boyutları haftalık çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir.

2.3.15. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Günlük Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

Tablo-16Tükenmişlik Boyutları ile Günlük Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Günlük Çalışma	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	1-4	2	32,0000	2,636	,060	0	-	-	-
	5 ve üstü	95	28,2947			100	-		
Duygusal Tükenme	1-4	2	12,0000	-5,299	,006	100	-	-	-
	5 ve üstü	95	19,4947			-	-		
Duyarsızlaşma	1-4	2	7,0000	-,057	,963	0	-	-	-
	5 ve üstü	95	7,1158			100	-		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, günlük çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir.

H14: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, günlük çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

Günlük çalışma süresine göre deney grubunun tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği t-testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlik boyutları günlük çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir.

2.3.16. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Meslek Uygunluğu Arasındaki İlişki

Tablo-17Tükenmişlik Boyutları ile Meslek Uygunluğu Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Meslek Uygunluğu	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	91	28,4396	,240	,811	86	28,7791	1,909	,060
	Hayır	4	27,2500			2	17,0000		
Duygusal Tükenme	Evet	90	18,6556	-3,161	,002	89	19,0000	-,085	,932
	Hayır	4	33,2500			2	19,5000		
Duyarsızlaşma	Evet	90	7,0222	-,848	,457	89	6,9888	-2,921	,004
	Hayır	4	10,0000			2	14,0000		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, meslek uygunluğuna göre farklılık göstermemektedir.

H15: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, meslek uygunluğuna göre farklılık göstermektedir.

Meslek uygunluğuna göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu ve kontrol grubu t testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda deney grubu için duygusal tükenme düzeyinin p değeri (duygusal tükenme=0,002) ve kontrol grubu duyarsızlaşma düzeyinin p değeri (duyarsızlaşma=0,004) kritik değer olan 0,05'den küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H15 kabul edilir. Yani deney grubunda duygusal tükenme ve kontrol grubunda duyarsızlaşma boyutları meslek uygunluğuna göre farklılık göstermektedir.

Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki farklılığın mesleğini kendisine uygun bulanların ortalamasının mesleğini kendisine uygun bulmayanların ortalamasından daha az olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Benzer şekilde Kontrol grubunda duyarsızlaşma düzey ortalamaları incelendiğinde mesleğini kendine uygun bulanların ortalamasının mesleğini kendisine uygun bulmayanlara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

2.3.17. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları Mesleki Kurs Katılımı Arasındaki İlişki

Tablo-18Tükenmişlik Boyutları ile Mesleki Kurs Katılımı Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Mesleki Kurs Katılımı	Deney Grubu				Kontrol Grubu			
		N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	72	27,5694	1,095	,339	52	28,9423	,952	,390
	Hayır	15	30,6667			12	25,4167		
	Bazen	10	31,1000			25	29,0800		
Duygusal Tükenme	Evet	72	18,5972	,608	,547	54	19,7593	4,839	,010
	Hayır	15	21,5333			13	24,4615		
	Bazen	10	20,1000			26	16,2308		
Duyarsızlaşma	Evet	72	6,8472	,379	,685	53	6,9434	2,347	,102
	Hayır	15	7,3333			13	9,0000		
	Bazen	10	7,9000			26	6,7308		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik,mesleki kurslara katılımdurumunagöre farklılık göstermemektedir.

H16: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik,mesleki kurslara katılım durumuna göre farklılık göstermektedir

Mesleki kurslara katılım durumuna göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu ve kontrol grubu one way anova testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda kontrol grubu için duygusal tükenme düzeyinin p değeri (duygusal tükenme=0,010) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H0 hipotezi reddedilir. Yani kontrol gurubunda duygusal tükenme düzeyi mesleki kurslara katılım durumuna göre farklılık göstermektedir.

Ortalamalar incelendiğinde kontrol grubu duygusal tükenme düzeyindeki mesleki kurslara katılmayanların ortalamalarının, mesleki kurslara bazen katılanların ortalamasından daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

2.3.18. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Yönetim Tarafından Çalışanın Mesleğine Verilen Değer Arasındaki İlişki

Tablo-19Tükenmişlik Boyutları ile Yönetim Tarafından Çalışanın Mesleğine Verilen Değer Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Meslek Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	13	26,6923	,537	,587	10	25,1000	1,593	,209
	Hayır	75	29,1467			73	27,9452		
	Bazen	6	30,6667			2	37,0000		
Duygusal Tükenme	Evet	13	14,9231	4,178	,018	11	19,9091	,545	,582
	Hayır	75	20,7733			74	19,8243		
	Bazen	6	11,8333			2	14,0000		
Duyarsızlaşma	Evet	13	6,3846	1,535	,221	11	6,5455	,121	,887
	Hayır	75	7,4533			75	7,1067		
	Bazen	6	4,8333			2	7,0000		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, yönetim tarafından çalışanın mesleğine verilen değere göre farklılık göstermemektedir.

H17: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, yönetim tarafından çalışanın mesleğine verilen değere göre farklılık göstermektedir.

Yönetim tarafından çalışanın mesleğine verilen değere göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu ve kontrol grubu one way anova testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda deney grubu için duygusal tükenme düzeyinin p değeri (duygusal tükenme=0,018) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H17 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubunda duygusal tükenme düzeyi yönetim tarafından çalışanın mesleğine verilen değere göre farklılık göstermektedir.

Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki mesleklerinin toplumda hak ettiği değeri bulduğu düşünenlerin ortalamasının, mesleklerinin toplumda hak ettiği değeri bulmadığını düşünenlerin ortalamasından daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

2.3.19. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile yakın Akrabalarda Engelli Birey Varlığı Arasındaki İlişki

Tablo-20Tükenmişlik Boyutları ile Akrabalarda Engelli Birey Varlığı Arasındaki İlişki-

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Akraba da Engelli Birey Varlığı	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	18	28,0000	-,118	,906	20	25,3000	-1,109	,271
	Hayır	77	28,2987			54	27,9815		
Duygusal Tükenme	Evet	18	19,2778	-,074	,941	20	21,7500	1,702	,093
	Hayır	77	19,4675			56	18,1429		
Duyarsızlaşma	Evet	18	8,8333	2,031	,045	20	7,6000	,430	,669
	Hayır	77	6,8182			56	7,1964		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, akrabalarda engelli birey varlığına göre farklılık göstermemektedir.

H18: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, akrabalarda engelli birey varlığına göre farklılık göstermektedir.

Akrabalarda engelli birey varlığına göre deney ve kontrol gruplarının tükenme düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu ve kontrol grubu t testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda deney grubu için duyarsızlaşma düzeyinin p değeri(duygusal tükenme=0,045) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H0 hipotezi reddedilir. Yani deney grubunda duyarsızlaşma düzeyi akrabalarda engelli birey varlığına göre farklılık göstermektedir.

Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duyarsızlaşma düzeyindeki farklılığın akrabalarında engelli olanların ortalamasının akrabalarında engelli olmayanlara göre fazla olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

2.3.20. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Çalışma Alanı Arasındaki İlişki

Tablo-21 Tükenmişlik Boyutları ile Çalışma Alanı Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Çalışma Alan Seçimi	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	90	28,3889	-,422	,674	20	28,2500	,082	,935
	Hayır	8	29,8750			10	28,0000		
Duygusal Tükenme	Evet	89	18,2809		,012	19	19,7895	-1,278	,212
	Hayır	9	26,5556			10	23,3000		
Duyarsızlaşma	Evet	89	6,6292	-2,175	,059	20	7,7500	-,291	,773
	Hayır	9	10,4444			10	8,2000		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, çalışma alanına göre farklılık göstermemektedir.

H19: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, çalışma alanına göre farklılık göstermektedir.

Çalışma alanına göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği t-testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda p değerlerinin tamamı kritik değer 0,05'ten büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H0 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlik boyutları çalışma alanına göre farklılık göstermemektedir.

2.3.21. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Bireylerin Ekonomik Yeterliliği Arasındaki İlişki

Tablo-22Tükenmişlik Boyutları ile Bireylerin Ekonomik Yeterliliği Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Ekonomik Yeterlilik	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	39	26,9231	2,455	,092	21	30,1429	1,218	,227
	Hayır	48	30,1458			61	27,5082		
	Bazen	6	22,3333			0	0		
Duygusal Tükenme	Evet	38	16,3947	4,303	,016	22	15,8636	-1,816	,073
	Hayır	49	22,2449			62	19,6129		
	Bazen	6	16,8333			0	0		
Duyarsızlaşma	Evet	38	5,9737	3,402	,038	22	7,6818	,582	,562
	Hayır	49	8,0612			62	7,1774		
	Bazen	6	6,0000			0	0		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, bireylerin ekonomik yeterliliğine göre farklılık göstermemektedir.

H20: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, bireylerin ekonomik yeterliliğine göre farklılık göstermektedir.

Bireylerin ekonomik yeterliliğine göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu one way anova testi ve kontrol grubu t testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda deney grubu için duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin p değeri(kişisel başarı =0,016 ve duyarsızlaşma =0,038) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H20 hipotezi kabul edilir. Yani deney gurubunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları bireylerin ekonomik yeterliliğine göre farklılık göstermektedir.

Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki ekonomik kazançlarını yeterli bulanların ortalamasının, ekonomik kazançlarını yeterli bulmayanların ortalamasına göre daha az olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca deney grubu duyarsızlaşma düzeyinde ekonomik kazançlarını yeterli bulanların ortalaması,

ekonomik kazançlarını yeterli bulmayanların ortalamasına göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

2.3.22. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Çalışılan Ortamdan Duyulan Memnuniyet Arasındaki İlişki

Tablo-23 Tükenmişlik Boyutları ile Çalışılan Ortamdan Duyulan Memnuniyet Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Çalışılan Ortam Memnuniyeti	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	81	28,9383	,007	,993	64	29,1719	1,723	,185
	Hayır	4	29,5000			13	24,3846		
	Bazen	6	29,0000			6	29,0000		
Duygusal Tükenme	Evet	81	18,3951	2,959	,057	66	16,6970	6,292	,003
	Hayır	4	29,5000			14	24,0714		
	Bazen	6	21,8333			6	22,5000		
Duyarsızlaşma	Evet	81	6,7037	2,511	,087	66	7,4697	,489	,615
	Hayır	4	9,5000			14	8,0000		
	Bazen	6	9,5000			6	6,3333		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, çalışılan ortamdan duyulan memnuniyete göre farklılık göstermemektedir.

H21: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, çalışılan ortamdan duyulan memnuniyete göre farklılık göstermektedir.

Tükenmişlik boyutları ile çalışılan ortamdan duyulan memnuniyet arasındaki ilişki iki yönlüdür. İş yerinden memnun olmak ve tükendiğini düşünmek, tükendiğini düşünmek ve iyi çalışmayı tekbir olaya bağlamak. Çalışılan ortamdan duyulan memnuniyete göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu ve kontrol grubu t testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda kontrol grubu için duygusal tükenme düzeyinin p değeri (duygusal tükenme = 0,003) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H21 hipotezi kabul edilir. Yani kontrol grubunda duygusal tükenme düzeyi çalışılan ortamdan duyulan memnuniyete göre farklılık göstermektedir.

Ortalamlar incelendiğinde kontrol grubu duygusal tükenme düzeyindeki farklılığın çalıştığı ortamdan memnun olanların ortalamasının çalıştığı ortamdan memnun olmayanların ortalamasından daha az olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

2.3.23. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Yönetici Takdirinin Olup-Olmaması Arasındaki İlişki

Tablo-24Tükenmişlik Boyutları ile Yönetici Takdirinin Olup-Olmaması Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Yönetici Takdiri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	68	27,8088	1,176	,313	40	28,2000	,068	,934
	Hayır	12	26,8333			22	27,6818		
	Bazen	14	31,8571			22	28,6364		
Duygusal Tükenme	Evet	68	19,1471	4,866	,010	43	18,2326	3,308	,041
	Hayır	12	26,1667			22	22,9545		
	Bazen	13	14,9231			22	18,1364		
Duyarsızlaşma	Evet	68	6,8382	3,941	,023	42	7,1905	,050	,951
	Hayır	12	9,6667			23	7,1739		
	Bazen	13	5,6923			22	6,9091		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, yönetici takdirinin olup-olmamasına göre farklılık göstermemektedir.

H22: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, yönetici takdirinin olup-olmamasına göre farklılık göstermektedir.

Çalışanla yönetici arasındaki ilişki karşılıklıdır. Çalışan işini iyi yaptığı için yönetici takdir eder. Yönetici takdir ettiği için çalışan işini iyi yapar.

Yönetici takdirinin olup-olmamasına göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu ve kontrol grubu one way anova testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda deney grubu için duygusal tükenme düzeyinin p değeri (duygusal tükenme = 0,010) ve duyarsızlaşma düzeyi p değeri (duyarsızlaşma =0,023) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Ayrıca kontrol grubunda duygusal tükenme düzeyinin p değeri (duygusal tükenme = 0,041) kritik değer olan 0,05'ten küçüktür. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H22 hipotezi kabul edilir. Yani deney grubunda duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma boyutları ve kontrol grubundaki duygusal tükenme düzeyi yönetici takdirinin olup-olmamasına göre farklılık göstermektedir.

Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerindeki farklılığın yöneticilerinden takdir alanların ortalamasının yöneticilerinden takdir almayanların ortalamasından daha az olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Ayrıca duyarsızlaşma düzeyinde yöneticilerinden bazen takdir alan çalışanların ortalaması yöneticilerinden takdir almayanların ortalamasına göre daha düşük olduğu da tespit edilmiştir. Kontrol grubu duygusal tükenme düzeyinin ortalamaları incelendiğinde yönetici takdiri alanların ortalamasının yönetici takdiri almayanlara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

2.3.24. Deney ve Kontrol Grupları İçin Çalışmanın Tükenmişlik Boyutları ile Veli sorunu Arasındaki İlişki

Tablo-25 Tükenmişlik Boyutları ile Veli Sorunu Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Veli sorunu	Deney Grubu				Kontrol Grubu			
		N	Ortalama	T Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	22	28,1818	,029	,972	20	26,5500	1,331	,270
	Hayır	31	28,8065			36	29,9722		
	Bazen	40	28,6250			32	27,1250		
Duygusal Tükenme	Evet	22	20,0455	2,140	,124	20	22,8000	2,135	,124
	Hayır	31	16,2581			36	18,8611		
	Bazen	41	20,8293			35	18,4857		
Duyarsızlaşma	Evet	22	7,8636	,568	,568	20	9,6500	10,745	,000
	Hayır	31	6,8710			36	6,6944		
	Bazen	41	6,8780			35	5,6857		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, velilerin sorunlarının seviyesine göre farklılık göstermemektedir.

H23: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, velilerin sorunlarının seviyesine göre farklılık göstermektedir.

Velilerin sorunlarının seviyesine göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu ve kontrol grubu one way anova testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda kontrol grubu için duyarsızlaşma düzeyinin p değeri (duygusal tükenme = 0,000) kritik değer olan

0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H23 hipotezi kabul edilir. Yani kontrol grubunda duyarsızlaşma düzeyi velilerin sorunlarının seviyesine göre farklılık göstermektedir.

Ortalamalar incelendiğinde kontrol grubu duyarsızlaşma düzeyindeki veliler ile sorun yaşayanların ortalamasının diğer grup ortalamalarından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Aileler çalışmadan memnun olduğunda tükenmişlikten korunulur.

2.3.25. Deney ve Kontrol Grupları İçin Tükenmişlik Boyutları ile Veli Memnuniyeti Arasındaki İlişki

Tablo-26 Tükenmişlik Boyutları ile Veli Memnuniyeti Arasındaki İlişki

		Deney Grubu				Kontrol Grubu			
Tükenmişlik Boyutları	Veli Memnuniyeti	N	Ortalama	T-Değeri	P Değeri	N	Ortalama	T Değeri	P Değeri
Kişisel Başarı	Evet	77	28,8961	-1,098	,276	69	29,9565	6,293	,003
	Hayır	0	0			3	22,3333		
	Bazen	9	30,2222			2	13,0000		
Duygusal Tükenme	Evet	77	19,4156	,288	,774	72	18,4444	,837	,437
	Hayır	0	0			3	24,3333		
	Bazen	9	18,4444			1	22,0000		
Duyarsızlaşma	Evet	77	7,3377	,580	,563	71	6,8028	3,492	,036
	Hayır	0	0			3	11,3333		
	Bazen	9	6,5556			2	5,0000		

H0: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, veli memnuniyetine göre farklılık göstermemektedir.

H24: Deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik, veli memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

Veli memnuniyetine göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği deney grubu t testi ve kontrol grubu one way anova testi ile test edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonucunda kontrol grubu için kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeylerinin p değeri (kişisel başarı =0,003 ve duyarsızlaşma =0,036) kritik değer olan 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Kritik değerden küçük olan bu düzey için H24 hipotezi kabul edilir. Yani kontrol grubunda duyarsızlaşma düzeyi veli memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

Ortalamalar incelendiğinde kontrol grubu kişisel başarı düzeyindeki velilerden memnun olanların ortalamalarının velilerden bazen memnun olanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kontrol grubu duyarsızlaşma düzeyindeki velilerden memnun olanların ortalamasının, velilerden memnun olmayanlara göre daha az olduğu tespit edilmiştir.

2.4. REGRESYON ANALİZİ

Tablo-27 Regresyon Analizi

	Kişisel Başarı	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma
Sabit Katsayı B0	31,857*	15,007*	6,071*
Kişisel Başarı	-	-,051	-,049
Duygusal Tükenme	-,057	-	,129*
Duyarsızlaşma	-,331	,791*	-
Model Anlamlılığı	,079	,000	,000
Açıklama Yüzdesi	,026	,112	,123

0.05 düzeyinde anlamlılık*

Sağlıklı grupta yapılan regresyon analizi sonucunda kişisel başarı düzeyi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında yapılan regresyon modeli anlamsız bulunmuştur (model anlamlılığı = 0,079 > 0,05 = Alfa). Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları için yapılan regresyon modelleri anlamlı bulunmuş ve regresyon denklemi kurulmuştur.

Yapılan regresyon analizinde: duygusal tükenme ile duyarsızlaşma, sabit katsayı arasındaki ilişkinin anlamlı; duygusal tükenme ile kişisel başarı arasındaki ilişkinin anlamsız olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda regresyon denklemi aşağıdaki gibi kurulur;

$$\text{Duygusal Tükenme} = 15,007 + 0,791 \text{ Duyarsızlaşma}$$

Regresyon denklemine göre duyarsızlaşma düzeyindeki bir birim artış duygusal tükenme düzeyinde 0,791 birimlik artışa sebep olacaktır. Yani duyarsızlaşma düzeyi duygusal tükenme düzeyini %79,1 oranında pozitif yönlü etkilemektedir.

Yapılan regresyon analizinde: duyarsızlaşma ile duygusal tükenme ve sabit katsayı arasındaki ilişkinin anlamlı; duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasındaki ilişkinin anlamsız olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda regresyon denklemi aşağıdaki gibi kurulur.

Duyarsızlaşma= 6,071 + 0,129 duygusal tükenme

Regresyon denklemine göre duygusal tükenme düzeyindeki bir birimlik artış duyarsızlaşma düzeyinde 0,129 birimlik artışa sebep olacaktır. Yani duygusal tükenme düzeyi duyarsızlaşma düzeyini %12,9 oranında pozitif yönlü etkilemektedir.



TARTIŞMA

Çalışmamız da, ÖERM’nde çalışan meslek elemanlarında tükenmişlik boyutları ile dengi eğitim kurumlarında çalışan meslek elemanlarındaki tükenmişlik boyutları çeşitli değişkenler karşılaştırılarak incelenmiştir.

Tükenmişlik kavramının, kişinin yorgunluk hissetmesini, işi ile ilgili beklentilerini, ideallerini ve heyecanını kaybetmeyi içeren bir durum olarak tanımlandığı bilinmektedir.²²²

Teknolojinin yaşamımızın her alanına girmesi ve bireyden beklentilerin artması tükenmişliğe olan ilgiyi artırmıştır.

Özel eğitim çalışanları açısından tükenmişlik önemlidir. Günlük çalışma koşulları, çalışma koşullarına bağlı kesintisiz stressürekli negatif geri bildirim, ve hayal kırıklıklarının özel eğitim öğretmenlerini tükenmişlik yaşanması açısından yüksek riskli grup haline getirmektedir. Özel eğitim öğretmenliğinin stresli bir meslek olmasının bazı nedenlerinin; engelliyi iyileştirme beklentisi, sorumluluk duygusu, dejenaratif rahatsızlıklardaki sürekli geriye gidişveli memnuniyetsizliği hayal kırıklığı, güçsüzlük hissi, kendisininya da yakınlarınınengelli olabileceği düşüncesi olabileceği bildirilmiştir.²²³²²⁴

Yaşananlarınbireyler üzerinde yarattığı etkinin birbirinden farklı olduğu bilinmektedir. İnsanlara yakından baktığımızda, insanların hiç de benzer olmadığı, kendilerine özgü farklılıklara sahip olduklarıaçıktır.²²⁵ Bu nedenle özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan eğitim personelini tükenmeye götüren gizli fenomenleri araştırmak önem arz etmektedir. Tükenme örtük, gizli gelişir.

Yaptığımız çalışmanın amacı da, ÖERM’nde çalışan, rahatsızlıkve psikiyatrik ilaç kullanma geçmişi olmayan eğitim ve rehabilitasyon personelinde görülen tükenmişliğin gizli,örtük yönünü araştırmaktır. Gizli fenomenlerle ilgili farkındalığın artması, yaşanan tükenmişlikle başa çıkma kaynaklarının etkili bir şekilde kullanılmasını sağlayabilir.

Yapılmış çalışmalardan, özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişliklerine baktığımızda; tükenmenin kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutunda düşük, duygusal tükenme boyutunda görme ve zihinselengelliler öğretmenlerinin düşük, işitme engelliler öğretmenlerinin orta düzeyde tükenme yaşadıkları sonucuna varılmıştır. Özel eğitim öğretmenleriyle yapılan bir çalışmada, öğretmenlerin orta düzeyde tükenmişlik

²²² Maslach et al., a.g.e., p. 421.

²²³ Diane E. Meier et al., “The Inner Life of Physicians and Care of the Seriously Ill”, *J Am Med and Assoc*, 2001, Volume: 286, Issue: 12, 3007–3014, p. 3007.

²²⁴ Jack D. McCue, “The Effects of Stress on Physicians and Theri Medical Practice”, *N Engl J Med* 1982, Volume: 306, Issue: 25, 458–463, p. 459.

²²⁵ Burger, a.g.e. p.20.

yaşadıkları görülmüştür.²²⁶Engelli ve engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişliklerinin karşılaştıran bir çalışmada, engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişliklerinin diğer gruba göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. ²²⁷ Üstün zekâlı ve zihinsel engellilerle çalışan öğretmenlerin tükenmişliklerinin karşılaştırıldığı bir çalışmada, üstün zekalılarla çalışan öğretmenlerin duygusal tükenmelerinin diğer gruba göre anlamlı düzeyde farklı olduğu sonucuna varılmıştır.²²⁸ Engelli olan ve olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişliklerini karşılaştıran başka bir çalışmada, engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenler kendilerini diğer gruba göre daha başarılı bulmuşlardır.²²⁹Yapılan çalışmalarda engelli bireylerle çalışan öğretmenlerin tükenmişlik yaşama ihtimalinin yüksek olduğu bildirilmektedir. Bazı çalışmalarda özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişliklerinin düşük çıkması şu şekilde açıklanmaktadır: Engelli çocukların sınıf mevcudunun düşük olması, sınıfta yardımcı öğretmenin olması, beklenti düzeyinin düşük olması. Normal gelişim gösteren çocuklarla çalışan öğretmenlerin, sınıf mevcutlarının kalabalık olması, normal çocuklardan beklentinin fazla olması, fazla öğrencinin fazla sorunla baş etmek anlamına gelmesinden dolayı özel eğitim öğretmenlerine göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları düşünülebilir.²³⁰

Bu çalışmada, ÖERM’inde çalışan yüz meslek elemanında tükenmişlik boyutları ile dengi eğitim kurumlarında çalışanyüzmeslek elemanında tükenmişlik boyutları çeşitli değişkenler karşılaştırılarak incelenmiştir. Katılımcılara çalışma hakkında bilgi verilmiş ve onam formu imzalamaları istenmiştir. Onam formunu imzalayan katılımcılara, “Demografik Bilgi Formu” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” uygulanmıştır. Alanda beş yıl ve daha fazla çalışmış olanlar çalışmaya alınmıştır. Onam Formu, Demografik Bilgi Formu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği dolduran katılımcıların demografik bilgi formları incelenmiş,fiziksel ve psikiyatrik rahatsızlığıya da rahatsızlık geçmişi olanlar ile halen ilaç kullanmakta olanlar dışlanmıştır.

Verilerin analizine baktığımızda; deney ve kontrol gruplarındaki tükenmişlik boyutları ile bireylerin sosyo-ekonomik durumu arasındafark tespit edilmemiştir (Tablo-3).Ancak literatüre bakıldığında, aday öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin,

²²⁶ U. Aksoy, Eskişehir İli Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Osmaniye Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2007, s. 68 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

²²⁷ Akçamete vd., a.g.e., s. 10.

²²⁸ Robert H. Zabel and Mary Kay Zabel, “Factors Involved in Burn-Out Among Teachers of Emotionally Disturbed and Other Types of Exceptional Children”,**Paper presented at the Annual International Convention of The Council for Exceptional Children**, April 1981, Volume: 2, Education Unlimited, New York 1982, p. 23- 25.

²²⁹ Sucuoğlu ve Kuloğlu-Aksaz, a.g.e., s. 55

²³⁰ Akçamete vd., a.g.e., s. 10.

öğretmenlerin sosyo-ekonomik düzeylerine göre farklılık göstermektedir.²³¹ Altıntaş,(1997), Dolunay,(2002), Maraşlı,(2005) ve Özcan,(2008) tarafından yapılan çalışmalar da Tümkaya'nın çalışmasıyla paralellik göstermektedir.²³²,²³³,²³⁴,²³⁵ Bu çalışmaların sonuçları orta ve üst sosyo-ekonomik düzeydeki kişilerin daha yüksek yaşam standartlarının olması, toplumda kendilerini algılama şekilleri, kendilerine daha fazla güven duymalarıyla açıklanabilir. Çalışmamızda, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleriyle, dengi okullarda beş yıl ve daha fazla çalışıp kendisini sağlıklı olarak tanımlayan bireyler ile çalışılmıştır. Bu sonuç, bireylerin kişisel ve aile ihtiyaçlarını karşılamada zorlanmadıklarını ifade eder. Çalışmaya katılanların tamamı Ankara'dakidengi okullar ile özel eğitim ve rehabilitasyonmerkezlerinde çalışan kişilerden seçilmiştir. Dengi okullarda çalışan öğretmenlerin Ankara'ya tayinleri meslek yaşantılarının ileri yıllarında çıkmaktadır. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde yoğun olarak emekli öğretmenler görev alır ve öğretmen dışındaki uzmanların maaşları da Türkiye ortalamasının üzerindedir. Yukarıda ifade edilen nedenlerden dolayı sağlıklı bireylerde gelişen tükenme gelir durumuna bağlı olmayabilir.Çalışma süresi arttıkça kişi içinde bulunduğu sosyal, ekonomik ve çevresel faktörlere uyum gösterdiği için,sosyo-ekonomik durum bireylerin içsel kaynaklarının tükenmesinde birincil derecede rol oynamıyor olabilir.

Verilerin analizinde ikinci değişken cinsiyete göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğidir.Bu değişkende kişisel başarı hariç diğer tükenmişlik boyutları farklılık göstermemektedir (Tablo 4). Cinsiyet tükenme açısından tartışmalı bir değişkendir. Bu konuda yapılan çalışmaların bazısında cinsiyet açısından duygusal tükenme düzeyinde fark saptanmazken bazı çalışmalarda da fark saptanmıştır. Örneğin, çalışmaların bazılarında tükenmişlik puanları erkek ve kadınlarda benzer bulunmuş (Aslan ve diğ. (1997), Ekerbiçer ve diğ. (2002)),²³⁶²³⁷ bazı çalışmalarda tükenmişliğin duygusal boyutunun kadınlarda erkeklere

²³¹ Songül Tümkaya, Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 1996, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

²³² Ersin Altıntaş, "Teknik Öğretmenlerde Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörler ve Yordayıcı Değişkenler, **IV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi**, 10-12 Eylül 1997, Cilt: 1, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1997, s. 40.

²³³ Ayşe B. Dolunay, "Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması", **Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası**, 2002, Cilt: 55, Sayı: 2, 51-62, s. 54.

²³⁴ Müge Maraşlı, "Bazı Özelliklerine Göre ve Öğrenilmiş Güçsüzlük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyi", **Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi**, 2005, s. 27-33.

²³⁵ Tamer Özcan, Pendik Bölgesinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi)**.

²³⁶ S. Halime Aslan vd., "Kocaeli'de Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu" **Toplum ve Hekim**, Kasım-Aralık 1997, Cilt: 12, Sayı: 82, 24-29, s. 25.

göre daha fazla yaşandığı gösterilmiştir(Ergin, C. (1992), Kusmir ve ark. (2000), Aktuğ ve ark. (2006), Dericioğulları ve ark. (2007)).^{238, 239, 240}Hatta, Dericioğlu ve ark. (2007) çalışmasında tükenmişliğe ilişkin duyarsızlaşma düzeyleri çalışmamızla uyumlu olarak kadın hekimlerde erkek hekimlerden daha yüksek görülmüştür.²⁴¹ Kişisel başarı düzeylerinin kadınlarda daha yüksek düzeyde bulunması seçilen örneklemin temsil etmede yetersizliğinden kaynaklanmış olabilir. Çünkü her ne kadar gruplar arasında cinsiyet dağılımı anlamlı bir farklılık göstermese de çalışmada dermatoloji alanında çalışan kadın hekim sayısı onkoloji alanından daha fazla olduğu görülmektedir. Aynı şekilde, bizim çalışmamızın örneklemindeki kadın katılımcı sayısı erkek katılımcı sayısından fazladır.

Verilerin analizinde üçüncü değişken görev türüne göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğidir. Çok fazla görev türü olmasından dolayı görev türüne göre denek sayısı yeterli olmadığından, çalışmanın boyutları görev türüne göre farklılık göstermemektedir (Tablo 5). Ancak literatür incelendiğinde farklı sonuçlarla karşılaşılmaktadır. Yıldız, (2002) araştırmasında görev türü değişkenine göre yönetici-öğretmen tükenmişliğini incelemiş ve yöneticilerin tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı düzeyde fark oluşturan puan aldığını bildirmiştir. Bu sonuca göre yöneticiler öğretmenlerden daha çok duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamaktadır. Tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutunda yönetici ve öğretmenlerin ortalama puanları arasında fark yoktur.²⁴² Çokluk, (1999) da çalışmasında Yıldız, (2002) ile benzer sonuç bildirmiştir.²⁴³ Özmen, (2002) ise özel eğitim okulu yöneticilerinin öğretmenlere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadıklarını bildirmiştir. Yıldız, (2002) yöneticilerin bürokratik iş yoğunluğu ve okulun fiziksel sorunlarıyla ilgilenmek zorunda kalmaları bu sonucun ortaya çıkmasına yol açmıştır demiştir.²⁴⁴

Verilerin analizinde dördüncü değişken çalışanın branşına göre deney ve kontrol gruplarının tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğidir. Analiz

²³⁷ Hasan Eker Biçer vd., "Kahramanmaraş'ta Çalışan Hekimlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Bazı Kişisel Özelliklerle İlişkisi", **VIII. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi**, Bildiriler, 23-28 Eylül 2002, Cilt: 1, Dicle Üniversitesi Yayını, Diyarbakır, 2002, s. 700-702.

²³⁸ Ergin, a.g.e., s. 153.

²³⁹ Talma Kushnir vd., "Continuing Medical Education and Primary Physicians' Job Stress, Burnout and Dissatisfaction", **Medical Education**, 2000, Volume: 34, Issue: 6, 430-436, p. 431.

²⁴⁰ İsmail Yavuz Aktuğ vd., "Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesinde İş Gören Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri", **Osmangazi Tıp Dergisi**, 2006, Cilt: 28, Sayı: 2, 91-101, s. 92.

²⁴¹ Ayşe Dericioğulları vd., "Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği", **Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi**, 2007, Cilt: 2, Sayı: 5, 13-23, s. 14.

²⁴² Ebru Yıldız, "Mesleki Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma", **Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2012, Cilt: 33, Sayı: 2, 37-61, s. 37.

²⁴³ Ömay Çokluk, Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara, 1999, s. 78 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

²⁴⁴ Hicran Özmen, Görme Engelliler Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2001, s. 92 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

sonucundadeney grubu ve kontrol grubu için çalışmanın boyutları çalışanın branşına göre farklılık göstermemektedir. Yani tükenmişlik geçmiş eğitimle ilişkili olmayıp, çalışmaya katılan kişilerin branşlarının dağılımı homojen değildir. Elde ettiğimiz sonuç buna bağlı olabilir (Tablo-6).Yapılan çalışmalarda öğretmenlerin tükenmişliğin duygusal boyutu puanları branşa göre anlamlı derecede farklılık göstermektedir. Meslek dersi öğretmenleri kültür dersi öğretmenlerinden daha az tükenmişlik yaşamakta, özellikle tükenmişliğin duygusal boyutunda. Kültür derslerinde sınıflar kalabalık, meslek derslerinde alana göre sınıf bölündüğü için sınıf mevcudu daha azdır bu da öğretmenin daha fazla uygulama yapmasına olanak sağlar. Bu durum kültür dersi öğretmenlerinin tükenmeye karşı direncini azaltır.²⁴⁵ Branş değişkenine göre yapılan başka bir çalışmada ise sınıf öğretmenlerinin branş öğretmenlerinden daha fazla tükenmişlik ve duygusal tükenme yaşadıkları saptanmıştır.²⁴⁶ Bu sonuç Babaoğlu, (2007)'nın çalışmasından elde edilen sonuçtan farklıdır.²⁴⁷ Babaoğlu'nun çalışmasından elde edilen sonucun nedeni; sınıf öğretmenlerinin manevi sorumluluklarının daha fazla olmasıdır. Ek olarak sınıf ve branş öğretmenleri arasındaki ek ders ücret dengesizlikleri bu sonucun açıklanmasına yardımcı olabilir.²⁴⁸

Verilerin analizinde beşinci değişken tükenmişlik boyutları ile eğitim düzeyi arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için çalışanın tükenmişlik boyutları eğitim düzeyine göre farklılık göstermemektedir (Tablo 7). Bunun nedeni çalışmamızda yer alacak katılımcılarda beş yıl deneyim kriterinin aranmasıdır. Daha deneyimli çalışmalarda tükenmişlik azalacağından, çalışmamızın sonucu literatürde bildirilen çalışmalardaki sonuçlardan farklılık göstermektedir. Ayrıca çalışmamız, literatürden farklı olarak sadece sağlıklı olduğunu bildiren katılımcılarla yapıldığından, bu kriter de sonuçta etkili olabilir. Çimen,(2007)'e göre özel eğitim alanında çalışan lisans ve lise mezunu öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri farklılık göstermektedir.²⁴⁹ Çimen, (2007) ile Maslach ve diğ. (1981) yüksek eğitilmiş bireylerin eğitim seviyesi düşük bireylere göre tükenmişliklerinin fazla olduğunu göstermişlerdir.²⁵⁰ Bu sonuçlar eğitilmiş kişilerin beklentilerinin büyük, sorumluluk üstlenme duygularının fazla olması ve mesleki kariyerlerinde kendileri açısından yeterli ilerlemeyi sağlayamamalarıyla açıklanabilir.

Verilerin analizinde altıncı değişken tükenmişlik boyutları ile mezun olunan bölüm arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için tükenmenin boyutları mezun

²⁴⁵ Atilla Erkul ve Gülay Dalgıç, "Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi*, 2014, Cilt: 4, Sayı: 2, 45-57, s. 46.

²⁴⁶ Çokluk, a.g.e., s. 78.

²⁴⁷ Emine Babaoğlu, "İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre Araştırılması", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2007, Cilt: 14, Sayı: 3, 65-67, s. 65.

²⁴⁸ Akçamete vd., a.g.e., s. 10.

²⁴⁹ Selahattin Çimen, İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Yaşantıları ve Yeterlik Algıları, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli, 2007, s. 68 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

²⁵⁰ Maslach et al., a.g.e., p.421.

olunan bölüme göre farklılık göstermemektedir (Tablo 8). Bu sonuç, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan eğitimcilerle dengi okullarda çalışan ve çalışma süresi beş yıldan fazla olan sağlıklı olduğunu bildiren eğitimcilerin geçmiş eğitim türünün tükenmişlikle ilgili olmadığını göstermektedir. Tükenmişlik şuanda içinde bulunduğumuz faaliyet ve bireyin kendisiyle ilgilidir. Literatüre bakıldığında Yıldız, (2012) yaptığı çalışmada, rehberlik ve psikolojik danışmanlık bölümünü bitirenle, sosyoloji bölümünü bitirenlerin tükenmişlikleri, tükenmişliğin kişisel başarı beklentisi boyutu açısından fark göstermiştir. Bu çalışmada rehberlik ve psikolojik danışmanlık bölümü mezunlarının daha çok tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür.²⁵¹ Başka bir çalışmada, özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlikleri mezun oldukları alan bakımından değerlendirilmiş, tükenmişlik boyutlarında anlamlı bir fark bulunmamıştır.²⁵² Özel eğitim alan mezunu olmayıp özel eğitim öğretmenliği yapanların tükenmişlik yaşama ihtimalleri daha yüksek olur diye düşünülebilir fakat tükenmişlik almış olduğunuz eğitim türüyle değil yapmış olduğumuz işle ilgili beklentilerimizin gerçekleşmemesiyle ilgilidir. Bu durum tükenmişliğin bireyselliği ile ifade edilebilir.²⁵³

Verilerin analizinde yedinci değişken tükenmişlik boyutları ile yaş arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için tükenme boyutları yaşa göre deney grubunda duygusal tükenme düzeyi ve kontrol grubunda kişisel başarı düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir (Tablo 9). Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki yaşa göre farklılığın sebebi 60 yaş üzeri yaş grubu ile 30-39 yaş grubu aralığındakive 40-49 yaş aralığındaki yaş grubu ile 30-39 yaş aralığındaki yaş grupları arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. 30-39 yaş aralığı grubunun deney grubu duygusal tükenme düzeyine katılımı 40-49 ve 60 yaş üzeri yaş grubundan fazla olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kontrol grubu kişisel başarı düzeyindeki farklılığın sebebi 30-39 ile 40-49 yaş grupları arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Kontrol grubu kişisel başarı düzeyine katılımın 30-39 yaş grubunun 40-49 yaş grubuna göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Çam,(1989)'in yaptığı çalışmada 20-29 yaş grubundakilerin 40 yaş ve üzeri gruba göre yaşadıkları tükenmişliğin fazla olduğunu göstermiştir. Literatür incelendiğinde yurt içinde yapılan çalışmalar farklı sonuçlar vermesine rağmen ağırlıklı olarak yaş arttıkça tükenmişlik azalmaktadır.^{254, 255, 256, 257, 258, 259} Izgar, H. (2001), Şanlı, S. (2006), Maraşlı, M.(2003), Çimen, S. (2007), Aslan, H. (1997)'in yaptığı çalışmalar bu sonucu desteklemektedir.²⁶⁰

²⁵¹Yıldız, a.g.e., s. 55.

²⁵²Sucuoğlu vd., a.g.e., s.58.

²⁵³Aksoy, a.g.e., s.68.

²⁵⁴Çam, a.g.e., s. 58.

²⁵⁵Hüseyin Izgar, *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 2006, s.

Verilerin analizinde sekizinci değişken tükenmişlik boyutları ile medeni durum arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için tükenmişlik boyutları medeni duruma göre, kontrol gurubunda duyarsızlaşma boyutunda farklılık göstermektedir. Ortalamalar incelendiğinde kontrol grubu duyarsızlaşma düzeyindeki farklılığın sebebi bekârların duyarsızlaşma düzeyine katılımının evlilere göre daha fazla olduğu görülmüştür (Tablo 10). Bu sonucu bekârların sorumluluk alama, olaylara yaklaşım, karşılaşılan güçlülere çözüm üretme açısından evli olanlara göre daha az sorumlu davranmalarından kaynaklanmaktadır şeklinde ifade edebiliriz. Yani sorumluluk bilincinin bir nedenidir. Gelişen dünya bireylerin davranış biçimlerini değiştirmektedir. Artık bireyler daha bağımsız davranmaktadırlar. Ama ileri yaşlardaki bireyler için bu söz konusu değildir. Literatür incelendiğinde eğitimcilerin medeni durum değişkenine göre tükenmemin kişisel başarı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlar çalışmamızın sonucuyla uyumsuzdur.²⁶¹

Verilerin analizinde dokuzuncu değişken tükenmişlik boyutları ile birlikte yaşanan kişi arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için tükenme birlikte yaşanan kişiye göre farklılık göstermemektedir. (Tablo 11) Bu değişkenle yalnız yaşayan, ailesiyle yaşayan, arkadaşlarıyla yaşayan gibi durumların tükenmeye etkiye bakılmış ve deney grubu ile kontrol grubu tükenmişlik boyutu arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Literatür incelendiğinde bu değişkeni ele alan başka çalışma bulunamamıştır.

Verilerin analizinde onuncu değişken tükenmişlik boyutları ile ailedeki çocuk sayısı arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin,duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları deney gurubunda ailedeki çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir. (Tablo 12)Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki farklılığın 0-2 çocuk sayısının 3 ve üzeri çocuk sayısına göre duyarsızlaşma düzeyine katılımının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duyarsızlaşma düzeyinde de benzer sonuçlar gözlenmiştir. duyarsızlaşma düzeyine katılımın 0-2 çocuk sayısı grubunun 3 ve üzeri çocuk sayısı grubuna göre fazla olduğu tespit edilmiştir.Literatür incelendiğinde çocuk sayısına göre tükenmişlik düzeyinin değiştiiği görülmektedir. Çocuk sahibi olmayan katılımcıların, olanlara göre tükenmişliğin kişisel başarı boyutundatükenmişlik yaşadıkları

²⁵⁶ Savaş Sanlı, Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2006, s. 82 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

²⁵⁷ Maraşlı, a.g.e., s.35.

²⁵⁸ Çimen, a.g.e., s.68

²⁵⁹ Aslan, a.g.e., s. 28.

²⁶⁰ Çokluk, a.g.e., s. 79.

²⁶¹ Özmen, a.g.e., s. 92.

görülmüştür. Bu sonuç çalışmamızla uyumsuzdur. Babaoğlan, (2007)'in yaptığı çalışmada gösterdiği bulgularda literatür sonuçlarıyla uyumludur.²⁶² Yine Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981)'nin yaptığı çalışma sonucu da bu çalışmalarla uyumludur.²⁶³ Çocuk sahibi olmamış öğretmenlerin olanlara göre hayattan beklentileri farklıdır. Çocuklular için işinin güvenli olması maaşın düzenli ödenmesi gibi faktörler önem taşımaktadır. Çocuğu olmayanlar için bu durumlar daha idare edilebilirdir. Çalışmamızda kontrol grubunda tükenmemin farklılaşmasını bu gerekçe ile açıklayabiliriz. Dengi okullardaki iş güvencesi ve maaş ödenme düzeni özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerine göre daha güvenilirdir. Çocuk bakmak ve yetiştirmek kişide uyum ve anlayışı geliştirmektedir. Bu özellikler tükenme karşısında bireyi daha güçlü hale getiriyor olabilir.

Verilerin analizinde on birinci değişken tükenmişlik boyutları ile hizmet süresi arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, hizmet süresine göre farklılık göstermemektedir. (Tablo 13) Bu sonuçtan tükenmenin, genellikle meslek yaşantısının ilk beş yılı içinde yaşandığını söyleyebiliriz. Bu yorum çalışmaya katılanların tamamının meslek yaşantısının beş yıl ve daha fazla olduğunu belirtirsek anlam kazanmaktadır. Literatüre baktığımızda Çam, (1989)'un yaptığı çalışma sonucunda, tükenmişliğin kişisel başarı boyutunun diğer iki boyuta göre farklılık gösterdiği görülmektedir.²⁶⁴ Bu çalışmada hizmet süresinin ilk beş yılında olan çalışanlarda, hizmet süresi 11 yıl ve üzerinde olan çalışanların tükenmişlikleri arasında kişisel başarı beklentisi açısından fark vardır. Ayrıca ilk beş yıl çalışanlarda tükenmişlik düzeyi, daha uzun yıl çalışanlara göre daha fazladır.²⁶⁵ Bu bulgular Çokluk, (1999), Tümkiye, (1996), Sucuoğlu, Kuloğlu-Aksaz, (1996), Başaran, (1999)'in çalışmalarında elde edilen sonuçlarca da desteklenmektedir.^{266, 267, 268, 269} Eğitimcilerin özel eğitimde çalışma süreleri uzadıkça kendilerini başarılı ve yerli gördükleri hatta duruma uyum gösterdikleri söylenebilir. Tuncer, (1995)'in yaptığı çalışma sonucunda görev süresinin uzunluğuna göre öğretmenlerin kendilerini başarılı görme oranları da artmıştır.²⁷⁰

²⁶² Babaoğlan, a.g.e., s. 66.

²⁶³ Maslach et al., a.g.e., s. 110.

²⁶⁴ Çam, a.g.e., s. 58.

²⁶⁵ Babaoğlan, a.g.e., s. 68.

²⁶⁶ Çokluk, a.g.e., s. 79.

²⁶⁷ Tümkiye, a.g.e., s. 77

²⁶⁸ Sucuoğlu vd., a.g.e., s. 58

²⁶⁹ B. Iğın Başaran, Zihinsel, Görme, İşitme Özürlü Çocuklara Eğitim Veren Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Belirlenmesi ve Karşılaştırılması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 1999, s. 92-98 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).

²⁷⁰ A. Tuncer, Milli Eğitim Bakanlığı Bilgisayar Eğitimi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Personelinin İş Doyumu ve Örgüte Bağlılık Durumları, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 1995, s. 83 (**Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi**)

Verilerin analizinde on ikinci değişken tükenmişlik boyutları ile aylık çalışma süresi arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, aylık çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir. (Tablo 14) Literatüre baktığımızda aylık çalışma süresine bağlı olarak tükenmişliğin arttığını gösteren ve tükenmişlikle aylık çalışma süresi arasında ilişki olmadığını belirten çalışmalar vardır. Yapılmış bazı çalışmaların sonuçları çalışmamızla uyumlu bazılarının ki uyumlu değildir. Tükenmişlik örtük, gizli bir şekilde gelişir. Çalışanın beklentilerinin gerçekleşmesi durumunda çalışma süresi gibi değişkenler tükenmişliğin gelişimini etkilemeye bilir. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleriyle dengi okullarda çalışma süreleri düzenlidir. Bu düzen bizim çalışmamız da fark oluşmamasının bir başka nedeni olabilir. Manisa ili sağlık kurumlarında yapılan bir çalışmada çalışma süresi arttıkça tükenmesinde arttığı görülmüştür. Artış duygusal tükenme boyutunda gerçekleşmiştir.²⁷¹ Aslan ve ark, (2005) ile Dericioğulları, (2007)'nin çalışmalarında meslekte çalışma süresinin az olan çalışanlarda duygusal tükenmenin varlığı gösterilmiştir.²⁷²²⁷³ Çalışmamızla paralel sonuç veren ve çalışma süresinin tükenmişliği etkilemediğini gösteren Sünter ve vd., (2006) ile Kurçer, (2005) çalışmaları da vardır.²⁷⁴²⁷⁵ Çalışma aylık süresiyle tükenmişlik ilişkisi örneklem grubuna göre değişiklik gösterebilir. Çalışmalarda farklı sonuç çıkmasının bir nedeninde bu durum olabilir.

Verilerin analizinde on üçüncü değişken tükenmişlik boyutları ile haftalık çalışma süresi arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, haftalık çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir. (Tablo 15) Literatürde bu değişkeni inceleyen çalışmayla karşılaşılmamıştır. Tükenmişliği etkileyen değişkenler beklenti, hayal kırıklığı gibi etkisi biraz daha derinlerdeki nedenler olabilir.

Verilerin analizinde on dördüncü değişken tükenmişlik boyutları ile günlük çalışma süresi arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, günlük çalışma süresine göre farklılık göstermemektedir. (Tablo 16) Literatürde bu değişkeni inceleyen çalışmayla karşılaşılmamıştır. Tükenmişliği etkileyen değişkenler günlük çalışma süresi gibi

²⁷¹ Ay S. Güngör vd., "Manisa İli Merkezi Sağlık Ocaklarında Çalışan Personelin Sosyo-Demografik Özelliklerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi", **IX. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi**, Bildiriler, 28 Eylül-1 Ekim 2004, Cilt. 1, GATA Yayını, Ankara 2005, s. 306.

²⁷² Zeynep Aslan, Orhan Batman, "Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi", **XI. Ulusal Turizm Kongresi**, Bildiriler, 2-5 Aralık 2010, Cilt: 1, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010, s. 2014.

²⁷³ Dericioğulları, a.g.e., s. 22.

²⁷⁴ A. Tefik Sünter vd., "Samsun İli Merkezinde Doğum Sonrası Depresyonu Prevalansı ve Risk Faktörleri", **VIII. Halk Sağlığı Kongresi**, Bildiriler, 23-28 Eylül 2002, Cilt: 1, Dicle Üniversitesi Yayını, Diyarbakır, 2002, s. 855.

²⁷⁵ Mehmet Ali Kuruçer, "Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri", **Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, 2005, Cilt: 2, Sayı: 3, 10-15, s. 10.

değişkenler değil, daha çok bireyin işiyle ilgili kendisini nasıl hissettiğini etkileyen değişkenler olabilir.

Verilerin analizinde on beşinci değişken tükenmişlik boyutları ile meslek uygunluğu arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, deney gurubunda duygusal tükenme ve kontrol grubunda duyarsızlaşma boyutları meslek uygunluğuna göre farklılık göstermektedir. (Tablo 17) Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki farklılığın mesleğini kendisine uygun bulanların ortalamasının mesleğini kendisine uygun bulmayanların ortalamasından daha az olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Benzer şekilde Kontrol grubunda duyarsızlaşma düzey ortalamaları incelendiğinde mesleğini kendine uygun bulanların ortalamasının mesleğini kendisine uygun bulmayanlara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Literatüre bakıldığında, Oruç, (2007)'un çalışmasında öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulanlarla bulmayanların tükenmişlik boyutlarının tamamı arasında fark bulunmuştur.²⁷⁶ Bu çalışmadan çıkan sonucu Aksoy,(2007) çalışması desteklemektedir.²⁷⁷ Belirtilen çalışmalardan da anlaşılacağı üzere tükenmişlik yaşanmasında mesleğin kişiye uygunluğu önemli bir değişkendir. Mesleki uygunluk olmadığında birey bu durumdan çok boyutlu olarak etkilenmektedir diyebiliriz.

Verilerin analizinde on altıncı değişken tükenmişlik boyutları ile meslek kurs katılımı arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, kontrol gurubunda duygusal tükenme düzeyi mesleki kurslara katılım durumuna göre farklılık göstermektedir. (Tablo 18) Ortalamalar incelendiğinde kontrol grubu duygusal tükenme düzeyindeki mesleki kurslara katılmayanların ortalamalarının, mesleki kurslara bazen katılanların ortalamasından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Literatüre baktığımızda, Ehrenfeld, (1991) yeterli mesleki eğitimden geçmeyen hemşirelerin stres yaşadıklarını belirtmiştir.²⁷⁸ Yine Stewart ve Arklie, (1994) yaptıkları çalışmada eğitim düzeyi düşük hemşirelerin daha fazla tükenme yaşadıklarını göstermişlerdir.²⁷⁹ Finn, (2001) araştırmasında hemşirelerin meslek kariyeri ile eğitim seviyesi arttıkça meslek uyumunun fazlaştığını, bununda iş doyumunu olumlu

²⁷⁶ Serap Oruç, Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2007, s. 67 (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

²⁷⁷ Aksoy, a.g.e., s. 94.

²⁷⁸ Michael Ehrenfeld, "Social Correlates of Satisfaction and Stress Among Israeli Nurses Within Intensive Coronary Care Units(I.C.C.U.s)", *International Journal of Nursing Studies*, 1991, Volume: 28, Issue: 1, 39-45, p. 40.

²⁷⁹ Miriam J. Stewart and Margaret M. Arklie, "Work Satisfaction, Stressors and Support Experienced By Community Healthy Nurses" *Can j. Puplic Health*, 1994, Volume: 85, Issue: 3, 180-184, p. 180.

etkilediğini bildirmiştir.²⁸⁰ Dahl,(1993)'ın Körfez Savaşı sırasında yaptığı çalışma sonucunda bu sonuca paraleldir.²⁸¹ Storlie, (1979) yaptığı çalışmada hemşirelere sürekli yeni gelişmelerle ilgili eğitim verilmesinin tükenmişlikle baş etmede önemli bir faktör olduğunu vurgulamıştır.²⁸² Çalışmalardan da anlaşılacağı üzere sonuçlar bizim çalışmadan elde ettiğimiz sonuçlarla paraleldir.

Verilerin analizinde on yedinci değişken tükenmişlik boyutları ile yönetim tarafından çalışanın mesleğine verilen değer arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, deney gurubunda duygusal tükenme düzeyi yönetim tarafından çalışanın mesleğine verilen değere göre farklılık göstermektedir. (Tablo 19)Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki mesleklerinin toplumda hak ettiği değeri bulduğu düşünenlerin ortalamasının, mesleklerinin toplumda hak ettiği değeri bulmadığını düşünenlerin ortalamasından daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Deney grubu katılımcıları özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından oluşmaktadır. Mesleğin toplumdahakkettiği değeri bulup bulmadığı duygusu, özel eğitim politikaları, ailelerin tutumu, eğitim sistemi gibi birbirinden farklı ve çözümünde bir hayli zor olan değişkenlerle ilgilidir diyebiliriz. Ancak kurum yöneticilerinin takdiride tükenmişliğin bu boyutunun yaşanmamasını sağlayabilir. Toplumsal karmaşadan çoğu zaman o karmaşayı çözerek değil, sosyal alanımızı daraltarak kurtuluruz. Bu noktadan baktığımızda onaylayan bir yönetici ile onaylanan çalışanların olduğu kurumda tükenmişliğin bu boyutundan daha az yaşanabilir.Literatürü incelediğimizde özel eğitim öğretmenlerinin idarecilerinden aldıkları onaya paralel duygusal tükenmelerinin azaldığını gösteren çalışmalar vardır.²⁸³Çam, O: (1989) çalışmasında yöneticilerin onayıyla tükenmişliğin duyarsızlaşma ve duygusal boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki bildirmiştir.²⁸⁴ Aksoy,(2007) yaptığı çalışmada idarecilerden onay almayan özel eğitim öğretmenlerinin duygusal tükenme yaşadıklarını bildirmiştir.²⁸⁵

Verilerin analizinde on sekizinci değişken tükenmişlik boyutları ile yakın akrabalarda engelli birey varlığı arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, deney gurubunda duyarsızlaşma düzeyi akrabalarda engelli birey varlığına göre farklılık göstermektedir. (Tablo 20) Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duyarsızlaşma düzeyindeki farklılığın akrabalarında engelli

²⁸⁰ Chris Pat Finn, "Autonomy: An Important Component for Nurses Jop Satisfaction", *International Journal of Nursing Studies*, 2001, Volume: 38, Issue: 3, 349-357, p. 350.

²⁸¹ Jeannine Dahl, "Stress and Coping Behavior of Nurses in Desert Storm", *International Journal of Nursing Studies*, 1993, Volume: 31, Issue: 10, 17-21, p. 18.

²⁸² Frances J. Storlie, "Burnout: The Elaboration of A Concept", *American Journal of Nursing*, 1979, Volume: 79, Issue: 12, 2108-2111, p. 2108.

²⁸³ Çokluk, a.g.e. s. 79.

²⁸⁴ Çam, a.g.e., s. 59.

²⁸⁵ Aksoy, a.g.e., s. 72.

olanların ortalamasının akrabalarında engelli olmayanlara göre fazla olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu durumu daha fazla sorumluluk alma, daha çok şey yapma duygusu ve çaresizliği yakından gözleminin bir sonucu olarak da açıklayabiliriz. Engelli çocuğu ya da engelli yakınıolanların umutsuzluk beklentilerinin olmayanlara göre daha fazla olduğunu bildiren çalışmalar vardır.²⁸⁶Literatürde engelli yakını olan eğitimcilerin tükenmişlik düzeylerini inceleyen bir çalışmayla karşılaşılmamıştır.

Verilerin analizinde on dokuzuncu değişken tükenmişlik boyutları ile çalışma alanı arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, boyutları çalışma alanına göre farklılık göstermemektedir. (Tablo 21)Literatür incelendiğinde bu alanla ilgili çalışmalar engel türüne göre program uygulayan kurumlarda çalışan öğretmenlerin tükenmişlikleri karşılaştırılarak yapılmıştır. Çalışmalar da orta düzeyde zihinsel engelli bireylerle çalışan öğretmenlerin, otizm spectrum bozukluğu olan öğrenciyle çalışan öğretmenlere göre tükenmenin duygusal tükenme boyutundatükenmişlik bildirmişlerdir. Bu sonucu yorumlayabilmek için öncelikle otistik öğrencilerin düzeyleri ile ilgili bilgiye ihtiyaç duyarız. Başaran, (1999) zihinsel, işitme ve görme engelli bireylere eğitim veren kurumlarda görevli öğretmenlerin kişilik özelliklerinin belirlemeye dönük bir inceleme yapmıştır. Çalışma sonucunda öğretilbilir zihinsel engellilerle çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini, öğretilbilir zihinsel engelliler ve görme, işitme engeli olan bireylerle çalışan öğretmenlerden anlamlı düzeyde fazla bulmuştur. Çalışması sonucunda ağır engellilerle çalışmanın, tükenmişlik aşanmasında önemli bir risk faktörü olduğu bildirilmiştir.²⁸⁷Yiğit,(2007) çalışmasında görme engelli okulunda görevli öğretmenlerin tükenmişlik yaşama ihtimalini, diğer engel gruplarında eğitim veren okullarda eğitim veren öğretmenlere göre daha düşük bulmuştur.²⁸⁸Bu bulgulardan hareketle çalışma alanının tükenmişlik yaşanmasına etki edebileceği söylenebilir. Bizim çalışmamızda benzer sonucun olmaması seçtiğimiz örneklemden kaynaklanıyor olabilir.

Verilerin analizinde yirminci değişken tükenmişlik boyutları ile bireylerin ekonomik yeterliliği arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, deney gurubunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları bireylerin ekonomik yeterliliğine göre farklılık göstermektedir. (Tablo 22) Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme düzeyindeki ekonomik kazançlarını yeterli bulanların ortalamasının, ekonomik kazançlarını yeterli

²⁸⁶Gülçilem Şahin vd., "Özel Desteğe Gereksinim Duyan Bireylerin Ailelerinin Umutsuzluk ve Kaygı Düzeylerinin İncelenmesi", *XVII.Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Bildiriler*, 1-3 Ekim 2009, Cilt: 1, Pegem Yayını, Ankara, 2009, s. 400-401.

²⁸⁷ Başaran, a.g.e., s. 95.

²⁸⁸ Aylin Yiğit, *Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doymu Tükenmişlik ve Ruh Sağık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde Üniversitesi, Niğde, 2007, s. 72 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

bulmayanların ortalamasına göre az olduğu görülmüştür. Ayrıca deney grubu duyarsızlaşma düzeyinde ekonomik kazançlarını yeterli bulanların ortalaması, ekonomik kazançlarını yeterli bulmayanların ortalamasına göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Literatüre baktığımızda ekonomik kazanç tükenmişliği yordayıcı değişken olarak çıkmamıştır.²⁸⁹ Aksoy, (2007)'un çalışmasında da ekonomik kazanç yordayıcı değişken değildir.²⁹⁰ Çalışmamızdaki sonucu, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan öğretmenlerin maaşlarının diğer çalışanlara göre daha düşük olduğu şeklinde açıklayabiliriz.

Verilerin analizinde yirmi birinci değişken tükenmişlik boyutları ile çalışılan ortamdaki duyulan memnuniyet arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, kontrol grubunda duygusal tükenme düzeyi çalışılan ortamdaki duyulan memnuniyete göre farklılık göstermektedir. (Tablo 23) Ortalamalar incelendiğinde kontrol grubu duygusal tükenme düzeyindeki farklılığın çalıştığı ortamdaki memnun olanların ortalamasının çalıştığı ortamdaki memnun olmayanların ortalamasından daha az olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu sonuç bize resmi kurumlarda görevli öğretmenlerin, ÖERM'inde çalışan öğretmenlere göre, buldukları ortamdaki daha az memnun olduklarını göstermektedir. Literatüre baktığımızda diğer çalışmaların sonuçları bizim çalışmamızla uyumludur. Raquepaw ve Miller, (1989) çalıştığı kurumu değiştirme eğitimde olanlar ile olmayanları tükenmişlik düzeylerini incelemişlerdir. Çalışmalarının sonucunda çalıştığı kurumu değiştirme eğiliminde olanların olmayanlara göre tükenmişlik düzeylerini oldukça fazla bulmuşlardır.²⁹¹ yapılan başka bir çalışmada çalışma ortamından memnun olanların tükenme, duygusal tükenme puanları ile duyarsızlaşma puanları düşük, kişisel başarı beklenti puanları yüksek, çalışma ortamından memnun olmayanların ise tükenme, duygusal tüken ve duyarsızlaşma puanları yüksek, kişisel başarı beklenti puanları düşük bulunmuştur.²⁹² Girgin, (1995) yaptığı çalışma ile Dolunay, (2002)'in çalışmasının sonuçları benzerdir.²⁹³ Yapılan başka bir çalışmada ise çalışma ortamından memnun olanların duygusal tükenme duyarsızlaşma puanları, çalışma ortamından memnun olmayanlarınkinden yüksek bulunmuştur.²⁹⁴

Verilerin analizinde yirmi ikinci değişken tükenmişlik boyutları ile yönetici takdiri arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, deney grubunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları

²⁸⁹ Akçamete vd., a.g.e., s. 11.

²⁹⁰ Aksoy, a.g.e., s. 72.

²⁹¹ Jane M. Raquepaw and Rowland S. Miller, "Psychotherapist Burnout: A Componential Analysis", *Profession Psychology: Research and Practice*, 1989, Volume: 20, Issue: 1, 32-36, p. 33.

²⁹² Dolunay, a.g.e., s. 60.

²⁹³ Girgin, a.g.e., s. 175.

²⁹⁴ Akçamete vd., a.g.e., s. 11.

ve kontrol grubundaki duygusal tükenme düzeyi yönetici takdirinin olup-olmamasına göre farklılık göstermektedir. (Tablo 24) Ortalamalar incelendiğinde deney grubu duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerindeki farklılığın yöneticilerinden takdir alanların ortalamasının yöneticilerinden takdir almayanların ortalamasından daha az olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Ayrıca duyarsızlaşma düzeyinde yöneticilerinden bazen takdir alan çalışanların ortalaması yöneticilerinden takdir almayanların ortalamasına göre daha düşük olduğu da tespit edilmiştir. Kontrol grubu duygusal tükenme düzeyinin ortalamaları incelendiğinde yönetici takdiri alanların ortalamasının yönetici takdiri almayanlara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlikle baş etmenin etkili yolu, tükenmişlik ve meslekle ilgili bilgilenmektir. Bireyleri tükenmişliğe götüren etmenlerden en önemlilerinden birisi de onay gereksiniminin karşılanmamasıdır. Önemsemek karşı konulamaz bir duygudur. Önemseniyorsanız onaylanmadığınızı pek fazla düşünmezsiniz. Literatüre baktığımızda Özel eğitim öğretmenlerinin idarecilerinden takdir görenleriyle görmeyenlerin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. İdarecilerden takdir görmeyenlerin duygusal tükenme puanları görenlere göre daha yüksek hesaplanmıştır.²⁹⁵ Aksoy, (2007) da yaptığı çalışmada Dolunay, (2002)'ye benzer sonuç bulmuştur.²⁹⁶

Verilerin analizinde yirmi üçüncü değişken tükenmişlik boyutları ile veli sorunu arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, kontrol grubunda duyarsızlaşma düzeyi velilerin sorunlarının seviyesine göre farklılık göstermektedir. (Tablo 25) Ortalamalar incelendiğinde kontrol grubu duyarsızlaşma düzeyindeki veliler ile sorun yaşayanların ortalamasının diğer grup ortalamalarından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Çalışan, aileler öğretmenlerinin çalışmasından memnun olduğunda, öğretmenlerin tükenmişlik yaşama etmenlerinden biri ortadan kalkmış olur. Literatürde bu değişkenle tükenmişliği inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır. Bu değişken başka bir noktadan bakıldığında, onaylanma, önemsenme, takdir edilme duygularıyla alakalı değişkenlerle çok paraleldir. Velinizle yaşadığınız sorun ne kadar az ise veliniz sizden memnundur.

Verilerin analizinde yirmi dördüncü değişken tükenmişlik boyutları ile veli memnuniyeti arasındaki ilişkidir. Deney grubu ve kontrol grubu için sonuçlara bakıldığında, tükenmenin boyutları, kontrol grubunda duyarsızlaşma düzeyi veli memnuniyetine göre farklılık göstermektedir. (Tablo 26) Ortalamalar incelendiğinde kontrol grubu kişisel başarı düzeyindeki velilerden memnun olanların ortalamalarının velilerden bazen memnun olanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca

²⁹⁵Dolunay, a.g.e., s. 60.

²⁹⁶ Aksoy, a.g.e., s. 72.

kontrol grubu duyarsızlaşma düzeyindeki velilerden memnun olanların ortalamasının, velilerden memnun olmayanlara göre daha az olduğu tespit edilmiştir. Literatür incelendiğinde veli memnuniyeti değişkeni ile tükenmişliği inceleyen bir çalışma ile karşılaşılmamıştır.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında çalışanlarda görülen tükenmişliğinörtük fenomenlerinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada, frekans, anova ve regresyon analizlerinden elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlara yönelik geliştirilen önerileri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

✓ 1. Çalışanların,özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında ihtiyaca ve işe alınacak olan bölümün özelliklerine göre istihdam edilmesi yararlı olabilir. Ayrıca özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında çalışacak bireylerin bu kurumda yer alan öğrencilere bakım ve eğitim hizmeti vermek durumunda kalmalarından dolayı, erkek ve kadın çalışanların,görev dağılımlarının işe uygun olması bir şekilde görevlendirilmesi fayda sağlayabilir.

✓ 2. Kurumda yer alan çalışanların, tükenmişlik duygularına yönelik verilen psikolojik desteğin yanında, çalışanların görev yerlerinin zaman içinde karşılıklı olarak değiştirilmesi, yaşanan tükenmişlik duygularında iyileşmelerin yaşanacağı,bu sayede kişisel başarının artacağı ve iş barışının sağlanacağı söylenebilir.

✓ 3. Kurumlarda değişikliğininyoğun yaşandığı branşlarda çalışan kesime yönelik yapılacak bir araştırma sonucunda, yaşanan değişikliğin nelerden kaynaklandığı tespit edilebilir. Bu tespitten sonra tükenmişliğin çeşitli branşlarda yer alan kişilere tanıtılması, tükenmişliğin giderilmesine yönelik tedbirlerin alınması, seminerlerin yapılması ya da hizmet içi eğitimlerin gerçekleştirilmesinin, özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında çalışanlar içinhem kendilerini eğitim alanında yenilemelerine hem de tükenmişlik duygularının azaltılmasına yardımcı olabilir.

✓ 4. Özel eğitim kurumlarında en önemli sorunlardan biri kalifiye elemanın yetersizliğidir. Bu yetersizliğin giderilebilmesi için üniversitelerde özel eğitim programlarına yer verilmeli ve söz konusu programlardan ihtiyacı giderecek oranda mezun verilmesi sağlanmalıdır. Merkezlerde alan dışı çalışanlara yönelik düzenlenecek mesleki eğitimler iş kalitesini artırabilir.

✓ 4. Meslek seçilmesi aşamasında alınacak iyi bir danışmanlık ve rehberlik hizmetinin, öğretmenlerin mesleklerini yetenekleri doğrultusunda seçmelerinin sağlaması, özel eğitimi seçen öğrencilere bu alanda mesleğin ihtiyaç duyduğu yetenek ve becerilerin önceden belirtilmesi, yapılacak seçimin daha sağlıklı ve etkili olacağı söylenebilir. Böylelikle bilinçli ve isteyerek seçilen bir meslekte tükenmişlik duygusu önüne geçilebilir.

✓ 5. Genç yaşta göreve başlayan kişilere daha tecrübeli çalışanların yardımcı olabileceği söylenebilir. Bu sayede özel eğitim kurumlarında ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kişiler hem kuruma hem de işe daha kolay uyum sağlayabilirler.

✓ 6. Kişinin samimi, daimi ve ulaşılabilir bir aile ve dost ortamında yer alması, kişiye güven kazandırıp hayatını olumlu yönde etkilediği gibi karşılaştığı sorunlarladaha kolay baş edebilir

✓ 7. Bu çalışılmada kiminle yaşıyorsunuz konusu ile ilgili ilgili önerileri; özel eğitim ve rehabilitasyon alanında çalışanlar dikkate alındığında, ev içindeki bireylerin birbirleriyle olan ilişkileri çocukları da çok etkilediği konusunun dikkate alınması yararlı olabilir.

✓ 8. Özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında uzun süre çalışan bireylerin tükenmişliklerinin azaltılabilmesi için öneri olarak; kişinin oldukça zor olan iş koşullarının zaman, materyal, motivasyon ve maddi olarak iyileştirilmesi önerilebilir.

✓ 9. Çocukların sahip olduğu yetersizliğin giderilmesi için öneri olarak; Çocukların yetersizliklerinin giderilmesinde, kurum personelinin aile ile işbirliği içinde mesleğini severek icra etmesi ve bu ortamın kurum tarafından sağlanması yararlı olabilir.

✓ 10. Özel eğitimde yönetici tarafından sağlanacak düzene öneri olarak; Yöneticinin kurum içinde iyi bir gözlemci olması gerekli verileri düzenli olarak personelden temin etmesi kurum içi sağlıklı düzen için önerilir.

✓ 11. Veli memnuniyetinin sağlanması için öneri olarak; Gerek özel eğitim öğretmenin gerekse rehberlik uzmanının, çocuğun eğitiminde potansiyelini dikkate alması ve aileyi doğru şekilde yönlendirmesi önerilebilir.

✓ 12. Özel eğitim merkezlerinde sistematik çalışma için öneri olarak; Kurumda çalışacak personelin alanında uzman olması ve alan bilgileri düzenli olarak özel eğitime bildirmeleri önerilir.

✓ 13. Cinsiyetin kişisel başarı üzerindeki etkisine öneri olarak; Kontrolün sağlanması ve daha sağlıklı hizmet verilmesi açısından, görevlendirilecek personelin ilgili cinsiyetten olması başarının katlanmasında fayda sağlayabilir.

✓ 14. Bireylerin görevleri üzerinde duygusal tükenmenin önlenmesine öneri olarak; farklı görevlerde yer alan bireylerin duygusal tükenmişliklerinin azaltılması için girişimlerde bulunulması, bireylerin görevlerini daha başarılı bir şekilde yerine getirmeleri açısından fayda sağlayabilir.

✓ 15. Kişisel başarının branş üzerindeki etkilerine öneri olarak; tükenmişliğin yoğun olarak yaşandığı branşlardaki bireylere psikolojik açıdan destek verilmesi, kişisel başarılarının artması açısından fayda sağlayabilir.

✓ 16. Duyarsızlaşmanın çalışanların eğitimleri üzerinde etkisinin azaltılabilmesine öneri olarak; öğrenimine devam etmekte olan ve devam etmeyi isteyen çalışanların yönetim tarafından desteklenmesi, çalışanların performanslarını arttırarak tükenmişlik düzeylerinin düşmesi açısından yararlı olabilir.

✓ 17. Mezun olunan bölüme göre tükenmişliğin etkilerinin rotadan kaldırılmasına öner, olarak; üniversitelerde yer alan insan işi yapan mesleklere yönelik bölümlerdeileride yaşanabilecek tükenmişlik konusunda öğrencilerin bilinçlendirilmesi, bireylerin tükenmişlik yaşama olasılıklarını azaltılmasında yararlı olabilir.

✓ 18. Özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında çalışanların yaşlarının dikkate alınmasına öneri olarak; deneyimli çalışanların genç yaştaki çalışanlarla aynı ortamda çalışmaları için imkan yaratılması, genç yaştaki çalışanların deneyim kazanmasına ve kariyerlerinde de ilerleme sağlamalarına yardımcı olabilir.

✓ 19. Duyarsızlaşmanın medeni durum üzerindeki etkilerine öneri olarak; evli ya da bekar çalışanların tükenmişlikle başa çıkabilme konusunda sosyal destek almaları, duyarsızlaşmanın etkilerinin en aza indirilmesi açısından yararlı olabilecektir.

✓ 20. Bireylerin yaşamış oldukları kişiler, aile yapısı üzerinde duygusal tükenmenin etkilerine öneri olarak; çalışanların yaşamış olduğu kişiler tarafından çalıştığı iş konusunda desteklenmesi, çalışanlarda motivasyonun artırılmasında fayda sağlayabilir.

✓ 21. Hizmet süresi ile kişisel başarı arasındaki ilişkiye öneri olarak; yönetici konumundaki bireylerin çalışan personele, organizasyon için önemli olduğunu hissettirmesi, çalışanların performansını artırabilir, tükenmişlik düzeylerini azaltabilir ve çalışan bağlılığının artırılması açısından yararlı olabilir.

✓ 22. Meslek uygunluğuna göre görevlendirilmesi ve kariyer gelişimleri için kariyer kursları düzenlenmesi; çalışanların kişisel başarısının artmasına ve duygusal tükenmişliğin daha az yaşanmasına neden olabilir.

✓ 23. Sosyo-ekonomik durum ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye öneri olarak; tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda meydana gelen olumlu olumsuz değişimlerin; çalışanların ekonomik açıdan tatmin edip edilmemesi ile ilgisinin olduğu ve çalışanların ekonomik durumlarının iyileştirilmesinin faydaları olabileceğinin yöneticilerce dikkate alınması yararlı olabilecektir.

✓ 24. Özel eğitim kurumu çalışanlarının bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumuna, çalışma ortamından memnuniyet derecelerine, mesleki açıdan verim düzeyini değerlendirmelerine, üstlerinden takdir görmelerine, mesleğini isteyerek yerine getirmelerine bakılması ve iyileştirici önlemler alınması, tükenmişliğin azalmasına neden olabilir. Çalışan ortam memnuniyetinin artırılması, arkadaş desteğinin geliştirilmesi ve yönetici takdirinin ödüllere geliştirilmesi duygusal tükenmenin azalmasına neden olabilecektir.

✓ 25. Veli memnuniyeti ve duyarsızlık arasındaki ilişkinin geliştirilmesine öneri olarak; okul yöneticisinin, en yüksek seviyede bir gelişmeyi gerçekleştirmek için mesleki ya da çevresel katkıların imkanlı bir şekilde dengelemek adına geleceğe

yönelik girişimlerde bulunulması ve gerekli iyileştirici faaliyetlerde bulunması; veli, öğrenci, öğretmen, yöneticiler arası memnuniyeti arttırabilir.

✓ 26. Fiziki rahatsızlık ve çalışma ortamı arasındaki ilişkinin güçlendirilmesine öneri olarak; çalışanlarda iş doyumunun yükseltilmesi, işe gelmede yaşanan isteksizliğin önlenmesi, enerjinin yükseltilmesi; eğitim, sağlık gibi hizmet sektöründe, fiziki rahatsızlıkların azalmasına, ilaç kullanımının düşmesine ve psikiyatriye gitme ihtiyacının azalmasına önemli destekler sağlayabilir.

✓ 27. Bireylerin duyarsızlaşmalarını önlemek için öneri olarak; Kişilerin sağladıkları ürün ya da hizmetlerin, müşterilerin gözündeki çelişkinin kaldırılmasının kurum için yararlı olacağı önerilir.

✓ 28. Meslek hayatında duygusal tükenmişlik sendromunun önüne geçilebilmesi için öneri olarak; mesleki tükenmişliğin önlenmesi için, çalışanların iş dağılımının orantılı biçimde yapılması, sosyal ilişkileri sağlıklı hale getirebilecek etkinliklerle motivasyonlarının artırılması önerilebilir.

Yaşanan ve yaşanacak tükenmişliği önlem için;

1.Önleyici tedbirler alınabilir. Çalışanın kendini değerlendirmesi, değişime uyum sağlaması, eğitim ve yönetim yönteminin objektif verilerle incelenmesinin sağlanması, çalışanın yaratıcı ve boş zaman kullanımının teşvik edilmesi gibi destekler tükenmişliği önleyebilir.

2.Çalışanlar uygun beslenme, düzenli egzersiz yapma, eğlenceye zaman ayırma noktasında teşvik edilebilir.

3.Çalışanın kendini değerlendirmesi için profesyonel bilgisi hizmet içi eğitimlerle desteklenebilir.

4.Çalışan, gerçekliğe odaklanması, rolünün netleşmesi, önceliklerini sıralaması için desteklenebilir.

5.Stresle ilgili bilgi düzeyi artırılabilir. Bu şekilde stresle baş etmeyi öğrenebilir.

6. Çalışanın planlama, yönlendirme ve sorumluluk alanları belirlenmelidir.

Bu alanda yapılacak olan diğer çalışmalar için öneriler şu şekildedir;

✓ 1. Özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında çalışanların tükenmişlik düzeylerinin belirlenebilmesi amacıyla daha geniş kapsamda bir evren ve örneklem kullanılarak çalışmaların yapılması fayda sağlayabilir.

✓ 2. Bu çalışmanın araştırma bölümünde yer alan anket uygulaması, gözlem ya da bireysel bir görüşme içermemektedir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler, gözlem ve kişisel görüşme içermesi açısından yeni yapılacak olan çalışmalara olumlu katkılar sağlayabilir.

KAYNAKÇA

KITAPLAR

- AKÇAMETE Gönül, KANER Sema ve SUCUOĞLU Bülbin, **Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doymu ve Kişilik**, 1. Basım, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001.
- ASLAN Dilek, KİPER Nural, KARAAĞAOĞLU Ergun, TOPAL Ferda, GÜDÜK Mehmet ve CENGİZ Özgür Sinan, **Türkiye’de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler**, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara, 2005.
- BAILEY Roy D., **Coping with Stress in Caring**, Blackwell Scientific, Oxford, 1985.
- BALTAŞ Acar ve BALTAŞ Zuhâl, **Stres ve Stresle Basa Çıkma Yolları**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1993.
- BALTAŞ Acar ve BALTAŞ Zuhâl, **Stres ve Stresle Basa Çıkma Yolları**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1993.
- BURGER Jerry M., **Kişilik**, (Çeviren: İnan Deniz Erguvan), Kaknüs Yayınları, İstanbul, 2017.
- CEDOLINE Anthony J., **Job Burnout in Public Education: Symptoms, Causes, and Survival Skills**, 1982; aktaran Ömer Aydemir, **Güncel Psikoloji**, hyb Yayıncılık, Ankara, 2002.
- CHERNISS Cary, **Professional Burnout in Human Service Organizations**, Praeger, New York, 1980.
- ÇAM Olcay, “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”, 7. **Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, (Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ), Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 1992, 155-160.
- ÇAM Olcay, **Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik Güvenirliğinin Araştırılması**, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, 1991.
- EDELWICH Jerry and BRODSKY Archie, **Burn-out “Stages Disillusionment In The Helping Professions**, Human Sciences Press, Newyork, 1980.
- Fawzy I., WELLISCH David K., PASNAU Robert O. And LEIBOWITZ Bonnie, **Burnout in the Health Professoanals**, (Editors: F. K. Judd et al.), Handbook of Studies on General Hospital Psychiatry, Amsterdam, 1991, 119- 130,
- FREUDENBERGER Herbert J. and RICHELSON Geraldine, **Burn Out: How to Beat the High Cost of Succes**, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc., New York, 1981.
- GEORGE Jennifer M., JONES Gareth R. And SHARBROUGH William C., **Understanding and Managing Organizational Behavior**, Addison-Wesley Publishing Company, Massachusetts, 1996.
- GÖKALP R. Peykan, “Anksiyete Bozuklukları”, **Yaygın Anksiyete Bozukluğu**, (Editör: R. Tükel), 1. Baskı, Ankara, Çizgi Tıp Yayınevi, 2000, 137-156.
- IZGAR Hüseyin, **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nedenleri**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001.
- KALAYCI Şeref vd., **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Dinamik Akademi, Ankara, 2017.

- KESER Aşkın, **Çalışma Yaşamında Motivasyon**, 1. Baskı, Bayrak Matbaası, İstanbul, 2006.
- KIRLANGIÇ M. Olcay Çam, **Tükenmişlik**, Saray Medikal Yayıncılık San. ve Tic. Ltd. Şti., İzmir, 1995.
- KÖKNEL Özcan, **Günlük Hayatta Ruh Sağlığı**, 1. Baskı, Alfa Kitabevi, İstanbul, 2000, 158- 162.
- MACLACH Christina and ZIMBARGO Philip G., **Burnout: the Cost of Caring**, Cambridge, 2003, 103-124.
- MASLACH Christina and JACKSON Susan E., **Maslach Burnout Inventory**, Consulting Psychologists Press, CA, 1986.
- MASLACH Christina and ZIMBARDO Philip G., **Burnout – The Cost of Caring**, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, 1982.
- MASLACH Christina, JACKSON Susan E. and LEITER Michael P., **The Maslach Burout Inventory: Manual**, Consulting Psychologists Press. Palo Alto, 1996.
- ÖZ Fatma, **Sağlık Alanında Temel Kavramlar**, 2. Baskı, Mattek Matbaacılık Bas. Yay. Ltd. Şti, Ankara, 2010, 130-148.
- Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği, 7.07.2018 Tarih ve 30471 Sayılı Resmi Gazete, madde 4.
- ÖZTÜRK M. Orhan ve ULUŞAHİN Aylin, **Ruh Sağlığı ve Bozuklukları I.**, 11. Baskı, Nobel Tıp Kitapevleri, Ankara, 2008.
- PETERSON Chris L., **Work Stres**, 3 th ed. Beywood Publishing Company, Newyork, 2003.
- PETERSON CL. **Work Stres**, 3 th ed., Beywood Publishing Company, Newyork, 2003.
- PHILLIPS Holly , **Tükenmişlik Sendromu**, (Çeviren: Nur Yener), Kuraldışı Yayınları, İstanbul, 2016, ss. 28-30.
- PINES Ayala Malakh, ARONSON Elliot and KAFRY Ditsa, **Burnout: From Tedium to Personal Growth**, The Free Press, New York, 1981.
- POTTER Beverly, **Preventing Job Burnout Transforming Work Pressures into Productivity**, Thomson Crisp Learning, California, 1995.
- SABUNCUOĞLU Zeyyat, **Örgütsel Psikoloji**, 2. Baskı. Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa, 1996.
- SCHAUFELI Wilmar B. and DIRK Enzman, **The Burnout Companion to Study and Practice: Acritical Analysis**, (Editors: Tom Cox and Amanda Griffiths), Francis, London, 1998.
- SİLAH Mehmet, **Çalışma Psikolojisi**, 1. Baskı, Selim Kitabevi, Ankara, 2001, 27-67.
- SPIELBERGER Charles D., **Anxiety and Behavior**, England Academic Press, Oxford, 1966.
- SULTANA Qaisar, **Special Education Teachers Attrition in Kentücky and Its, Reports Research, Test For Questionnaires**, Speeches or Meeting Papers, U. S. Kentucky, 1996.
- TORUN Alev, **Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi**, 2. Baskı, (Editör: Suna Tevrüz), Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, İstanbul, 1997.

- WISKOW Christiane, ALBREHT Tit and PIETRO Carlo De, **How to Create an Attractive and Supportive Working Environment for Health Professionals**, WHO: World Health Organization, Geneva, 2010, 1–37.
- WITKOWSKI Stanislav A. and SLAZYK-SOBOL Magdalena, **Dynami CS of Professional Burnout- A Comparative Analysis Considering The Selected Sectors in Poland**, 1999; aktaran Ömer Aydemir, **Güncel Psikoloji**, hyb Yayıncılık, Ankara, 2002.
- World Health Organization, **WHO Europe Critical Care Nursing Curriculum**, WHO Regional Office, Denmark, 2003.

MAKALELER

- AHOLA Kirsi, HONKONEN Teija, VIRTANEN Marianna, AROMAA Arpo, Jouko LONNQVIST, "Burnout in Relation to Age in the Adult Working Population", **Journal of Occupational Health**, 2008, Volume: 50, Issue: 4, 362-365.
- AKTUĞ İsmail Yavuz vd., "Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesinde İş Gören Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri", **Osmangazi Tıp Dergisi**, 2006, Cilt: 28, Sayı: 2, 91-101.
- ALTINTAŞ Ersin, "Teknik Öğretmenlerde Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörler ve Yordayıcı Değişkenler, **IV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi**, 10-12 Eylül 1997, Cilt: 1, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1997.
- ARDIÇ Kadir ve POLATÇI Sema, "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama", **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2008, Cilt: 10, Sayı: 2, 69-96.
- ASLAN S. Halime, "Hekimlerde Tükenmede Cinsiyetle İlişkili Etkenler", **Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, 1997, Cilt: 22, Sayı: 2, 132–136.
- ASLAN S. Halime, GÜRKAN S.B., GİRGİNER H.U. ve ÜNAL M., "İşe Bağlı Gerginlik Ölçeğinin Bir Hemşire Örneğinde Geçerlik ve Güvenirliliği", **Psikiyatri Psikoloji Psikofarmakoloji Dergisi**, 1999, Cilt: 4, Sayı: 4, 276-283.
- ASLAN Zeynep ve BATMAN Orhan, "Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi", **XI. Ulusal Turizm Kongresi**, Bildiriler, 2-5 Aralık 2010, Cilt: 1, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010.
- BABAOĞLAN Emine, "İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre Araştırılması", **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2007, Cilt: 14, Sayı: 3, 65-67.
- BANDURA Albert, "Self-Efficacy, Toward a Unifying Theory of Behavioral Change", **Psychological Review**, 1977, Volume: 84, No: 2, 191-215.
- BAUER Joachim, HAFNER Sophia, KACHELE Harald, WIRSCHING Michael and DAHLBENDER Bauer, "The Burn out Syndrome and Restoring Mental Health at the Working Place", **Psychother Psychosom Med Psychol**, 2003, Volume: 53, Issue: 5, 213-222.
- BİÇER Hasan Eker vd., "Kahramanmaraş'ta Çalışan Hekimlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Bazı Kişisel Özelliklerle İlişkisi", **VIII. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi**, Bildiriler, 23-28 Eylül 2002, Cilt: 1, Dicle Üniversitesi Yayını, Diyarbakır, 2002.
- BRILL Peter L., "The Need for an Operational Definition of Burnout", **Family & Community Health: The Journal of Health Promotion & Maintenance**, 1984, Volume: 6, Issue: 4, 12-24.

- CORCORAN Kevin, "The Association of Burnout and Social Work Practitioners' Impressions of Their Clients: Empirical Evidence", **Journal of Social Service Research**, 1987, Volume: 10, 57 – 66.
- CORDES Cynthia and DOUGHERTY Thomas. W., "A Review and an Integration of Research on Job Burnout", **The Academy of Management Review**, 1993, Volume: 18, Issue: 4, 621 – 656.
- ÇAKAR Nigar Demircan ve CEYLAN Adnan, "İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 2005, Cilt: 6, Sayı: 1, 52-66.
- ÇAM Olcay, "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması", 7. **Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, (Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ), Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 1992.
- ÇEVİK Abdülkadir ve VOLKAN V. D., "Depresyonun Psikodinamik Etyolojisi", Depresyon Monografileri Serisi, 1993, Sayı: 3, 109-122.
- ÇEVİK Abdülkadir, SEZER Ebru Akçapınar, CABALAR Ali Fırat ve GÖKÇEOĞLU Candan, "Modeling of the Uniaxial Compressive Strength of Some Clay-bearing Rocks Using Neural Network", **Applied Soft Computing**, 2011, Volume: 11, Issue: 2, 2587-2594.
- ÇOBAN A. Esen ve DEMİR A., "Güneydoğu Anadolu Bölgesinde Görev Yapan Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeyleri ve Bazı Demografik Değişkenlerle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", **Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2004, Cilt: 2, Sayı: 28, 20-28.
- DAHL Jeannine, "Stress and Coping Behavior of Nurses in Desert Storm", **International Journal of Nursing Studies**, 1993, Volume: 31, Issue: 10, 17-21.
- DERİCİOĞULLARI Ayşe vd., "Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği", **Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi**, 2007, Cilt: 2, Sayı: 5, 13-23.
- DOLAN Sister Nuala, "The Relationship Between Burnout and Job Satisfaction in Nurses", **Journal of Advanced Nursing**, 1987, Volume: 12, No: 1, 3–12.
- DOLUNAY Ayşe B., "Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması", **Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası**, 2002, Cilt: 55, Sayı: 2, 51-62.
- DURMUŞ Selma ve GÜNAY Osman, "Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler", **Erciyes Tıp Dergisi**, 2007, Cilt: 29, Sayı: 2, 139-146.
- DUYGULU Sergül ve KORKMAZ Fatoş, "Hemşirelerin Örgüte Bağlılığı, İş Doyumları ve İşten Ayrılma Nedenleri", **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 2008, Cilt: 12, Sayı: 2, 9- 20.
- EHRENFELD Michael, "Social Correlates of Satisfaction and Stress Among Israeli Nurses Within Intensive Coronary Care Units(I.C.C.U.s)", **International Journal of Nursing Studies**, 1991, Volume: 28, Issue: 1, 39-45.
- EIVAZI GH Maghsoud, ALILOU Amin, FEREIDOUNNIA Sara and ZAKI Zohre , "Factors Associated with Burnout Syndrome in Physiotherapy Staff: A Questionnaire Study", **Health Med**, 2013, Volume: 7, Issue: 1, 304-312.
- EMBRIACO Nathalie, AZOULAY Elie, BARRAU Karine, KENTISH Nancy, POCHARD Frédéric, LOUNDOU Anderson and PAPAZIAN Laurent, "High Level of and Burnout in Intensivists: Prevalence and Associated Factors", **American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine**, 2007, Volume: 175, Issue: 7, 686–692.

- ENGİN E. ve ÖZGÜR G., Yoğun Bakım Hemşirelerinin Uyku Düzen Alışkanlıkları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, **Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 2004, Cilt: 20, Sayı: 2, 45-55.
- ERCAN İlker ve KAN İsmet, “Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik”, **Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, 2004, Cilt: 30, Sayı: 3, 211-216.
- ERGİN Canan, “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, 1992, Cilt: 22, Sayı: 25, 143-154.
- ERGİN Canan, “Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları”, **3P Dergisi**, 1996, Cilt: 4, Sayı: 1, 28-33.
- ERKUL Atilla ve Gülay Dalgıç, “Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, **Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi**, 2014, Cilt: 4, Sayı: 2, 45-57.
- FARBER Barry A., “Introduction: Understanding and Treating Burnout in a Changing Culture”, **Psychotherapy in Practice**, 2000, Volume: 56, Issue: 5, 589 – 594.
- FINN Chris Pat, “Autonomy: An Important Component for Nurses Job Satisfaction”, **International Journal of Nursing Studies**, 2001, Volume: 38, Issue: 3, 349-357.
- FREUDENBERGER Herbert J., “Staff Burn-Out”, **Journal of Social Issues**, 1974, Volume: 90, Issue: 1, 159-165.
- FRIEDMAN Isaac A., “High and Low Burnout Schools: Scholl Culture Aspects of Teacher Burnout,” **The Journal of Educational Research**, 1991, Volume: 84, No: 6, 325-333.
- GABBE Steven G., “Burnout in Chairs of Obstetrics and Gynecology: Diagnosis, Treatment and Prevention”, **American Journal of Obstetrics and Gynecology**, 2002, Volume: 186, Issue: 4, 601-612.
- GİRGİN Günseli ve BAYSAL Asuman, "Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki", **Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2005, Cilt: 18, Sayı: 18, 1-10.
- GİRGİN Günseli ve Baysal Asuman, “Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi”, **TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni**, 2005, Cilt: 4, Sayı: 4, 172-187.
- GLOGOW Eli, “Research Note: Burnout and Locus of Control”, **Public Personnel Management**, 1986, Volume: 15, Issue: 1, 79-83.
- GREENGLASS Esther R. and BURKE Ronald J., “Hospital Downsizing, Individual Resources and Occupational Stressors in Nurses”, **Anxiety, Stress and Coping**, 2000, Volume: 13, Issue: 4, 371-390.
- GREENGLASS Esther R. and BURKE Ronald J., Work and Family Precursors of Burnout in Teachers: Sex Differences”, **Sex Roles**, 1988, Volume: 18, Issue: 3, 215-229.
- GREENGLASS Esther R. and JULKUNEN Juhani, “Cook-Medley Hostility, Anger, and the Type a Behavior Pattern in Finland”, **Psychol Rep**, 1991, Volume: 68, Issue: 3, 1059-1066.
- GREENGLASS Esther R. et al., “Workload and Burnout in Nurses”, **Journal of Community & Applied Social Psychology**, 2001, Volume: 11, 211 – 215.
- GÜLTEKİN Erdoğan vd., “Terör Mağduru Polislerde Travma Sonrası Depresyon Bozukluğu Belirtilerinin Değerlendirilmesi”, **Uluslararası Güvenlik ve Terörizm Dergisi**, 2011, Cilt: 2, Sayı: 1, 25-36.

- GÜNGÖR Ay S. vd., "Manisa İli Merkezi Sağlık Ocaklarında Çalışan Personelin Sosyo-Demografik Özelliklerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi", **IX.Ulusal Halk Sağlığı Kongresi**, Bildiriler, 28 Eylül-1 Ekim 2004, Cilt.1, GATA Yayını, Ankara 2005.
- GÜNSELİ Girgin ve Asuman Baysal, "Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki", **Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2005, Cilt: 18, Sayı: 18, 1-10.
- GÜNSELİ Girginve Asuman Baysal, "Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi", **TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni**, 2005, Cilt: 4, Sayı: 4, 172-187.
- HSIEH Yih-Ming and HSIEH An-Tien, "Does Job Standardization Increase Job Burnout?", **International Journal of Manpower**, 2003, Volume: 24, Issue: 5, 590-614.
- HU Jie and LIU Huaping, "Job Satisfaction Among Nurses in China", **Home Health Care Management-Practice**, 2004, Volume: 17, Issue: 1, 9-13.
- IŞIKHAN Vedat, "Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü: İş Doyumu", **Verimlik Dergisi**, 1996, Cilt: 25, Sayı: 1, 117-130.
- JACKSON E. Susan et al., "Toward an Understanding of The Burnout Phenomenon", **Journal of Applied Psychology**, 1986, Volume: 71, No: 4, 630-640.
- JACKSON Susan E. et al., "Correlates of Burnout Among Public Service Lawyers", **Journal of Organizational Behavior**, 1987, Volume: 8, Issue: 4, 339-349.
- JENKINS Sharon Rae and MASLACH Christina, "Psychological Health and Involvement in Interpersonally Demanding Occupations: A Longitudinal Perspective", **Journal of Organizational Behavior**, 1994, Volume: 15, Issue: 2, 101-127.
- JOHNSON Alex B. et al., "Frequency and Intensity of Professional Burnout Among Teachers of the Mildly Handicapped", **College-Student Journal**, 1984, Volume: 18, No: 3, 261-266.
- KAHILL Sophia, "Clark Institute of Psychiatry, Interventions for Burnout in the Helping Professions, A Review of the Empirical Evidence", **Canadian Journal of Counselling Revue Canadienne de Counseling**, 1988, Volume: 22, No: 3, 162-169.
- KAHILL Sophia, "Symptoms of Professional Burnout: A review of the Empirical Evidence", **Canadian Psychology**, 1988, Volume: 29, 284 – 297.
- KARAHAN Şükriye ve BALAT Gülden Uyanık, "Özel Eğitim Okullarında Çalışan Eğitimcilerin Öz-Yeterlik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", **Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2011, Cilt: 29, Sayı: 29, 1-14.
- KOÇAK Recep, "Okul Yöneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2009, Cilt: 19, Sayı: 1, 65- 83.
- KURUÇER Mehmet Ali, "Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri", **Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, 2005, Cilt: 2, Sayı: 3, 10-15.
- KUSHNIR Talma vd., "Continuing Medical Education and Primary Physicians' Job Stress, Burnout and Dissatisfaction", **Medical Education**, 2000, Volume: 34, Issue: 6, 430-436.

- LEE T. Raymond and BLAKE E. Ashforth, "On the Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout", *Journal of Applied Psychology*, 1990, Volume: 75, No: 6, 743-747.
- LEITER Michael P., "Coping Patterns as Predictors of Burnout: The Functional of Control and Escapist Coping Patterns", *Journal of Organizational Behavior*, 1991, Volume: 12, Issue: 2, 123-144.
- LINDBLOM Karin M. et al., "Burnout in the Working Population: Relations to Psychosocial Work Factors", *International Journal of Behavioral Medicine*, 2006, Volume: 13, Issue: 1, 51- 59.
- MARAŞLI Müge, "Bazı Özelliklerine Göre ve Öğrenilmiş Güçsüzlük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyi", *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 2005.
- MASLACH C., "Burnout: A Social Psychological Analysis, The Burnout Syndrome: Current Reserch, Theory and Interventions", *Park Ridge, III, London House Management*, 1981, p. 45.
- MASLACH Christina and JACKSON Susan E., "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 1981, Volume: 2, 99 – 113.
- MASLACH Christina et al., "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, 2001, Volume: 52, Issue: 1, 397- 422.
- MASLACH Christina, "Burnout: A Social Psychological Analysis, The Burnout Syndrome: Current Reserch, The Oryand Interventions", *Park Ridge, III, London House Management*, 1981, 31-52.
- MCCUE Jack D., "The Effects of Stress on Physicians and Theri Medical Practice", *New England Journal of Medicine*, 1982, Volume: 306, Issue: 8, 458–463.
- MCMANUS C. et al., "Vocation and Avocation: Leisure Activities, Correlate with Professional Engagement, but not Burnout, in a Cross-Sectional Survey of UK Doctors", *BMC Medicine*, 2011, Volume: 9, Issue: 1, 100-103.
- MEIER Diane E. et al., "The Inner Life of Physicians and Care of the Seriously Ill", *JAMA*, 2001, Volume: 286, Issue: 23, 3007–3014.
- MEIER Scott T., "Toward a Theory of Burnout", *Human Relations*, 1983, Volume: 36, No: 10, 899-910.
- MYERS Michael F., "Pysician Impairment: Is it Relevant to Academic Psychiatry?", *Academic Psychiatry*, 2008, Volume: 32, Issue: 1, 39–43.
- NAGY Stephen and DAVIS Lorraine G., "Burnout: A Comparative Analysis of Personality and Environmental Variables", *Psychological Reports*, 1985, Volume: 57, Issue: 3, 1319-1326.
- PERLMAN Baron and HARTMAN E. Alan, "Burnout: Summary and Future Research", *Human Relation*, 1982, No: 35, 283-305.
- PINES Ayala Malach, "Gender Differences in Burnout: Israelis' Responses to the Intifada", *European Psychologist*, 1997, Volume: 2, No: 1, 28-34.
- RAQUEPAW Jane M. and MILLER Rowland S., "Psychotherapist Bornout: A Componential Analysis", *Profession Psychology: Research and Practice*, 1989, Volume: 20, Issue: 1, 32-36.
- RAYMOND T. Lee and E. Ashforth Blake, "On the Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout", *Journal of Applied Psychology*, 1990, Volume: 75, Issue: 6, 743-747.

- ROCCA Ana Della and KOSTANSKI Marion, "Burnout and Job Satisfaciton amongst Victorian Secondary School Teachers: A Comparative Look at Contract and Permanent Employment", **Ana Della Rocco Discussion Paper ATEA Conference**, Melbourne, Australia. 2001.
- SCHAUFELI Wilmar and ENZMAN Dirk, **The Burnout Companion to Study and Practice: Acritical Analysis**, (Editor: Tom Cox and Amanda Griffiths), Taylor and Francis, London, 1998,75-100.
- SCHAUFELI Wilmar B. et al., "Burnout: 35 Years of Research and Practice", **Career Development International**, 2009, Volume: 14, Issue: 3, 204-208.
- SCHMIDT Denise Rodrigues Costa et al., "Anxiety and Depression Among Nursing Professionals Who Work in Surgical Units", **Rev Esc Enferm USP**, 2011, Volume: 45, Issue: 2, 475-481.
- SEZER Benay ve ÖZALP Pınar, "The Effects of Azadirachtin on the Percentage of Glycogen Contents in Larvae of Galleria Mellonella", **Ekoloji**, 2011, Volume: 20, Issue: 81, 67-72.
- SEZER Sevgi, "Örgüt Depresyonu Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Psikometrik Niteliklerinin Belirlenmesi", **İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 2011, Cilt: 13, Sayı: 1, 39-50.
- STEWART Miriam J. and ARKLIE Margaret M., "Work Satisfaction, Stressors and Support Experienced By Community Healty Nurses" **Can j. Puplic Health**, 1994, Volume: 85, Issue: 3, 180-184.
- STORLIE Frances J., "Burnout: The Elaboration of A Concept", **American Journal of Nursing**, 1979, Volume: 79, Issue: 12, 2108-2111.
- SUCUOĞLU Bülbin ve KULOĞLU Neslihan, "Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", **Türk Psikoloji Dergisi**, 1996, Cilt: 11, Sayı: 36, 44-60.
- SURAN Bernard G. and SHERIDAN Edward P., "Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives", **Professional Psychology: Research And Practice**, 1985, Volume: 15, No: 6, 741-752.
- SÜNTER A. Tefik vd., "Samsun İli Merkezinde Doğum Sonrası Depresyonu Prevalansı ve Risk Faktörleri", **VIII.Halk Sağlığı Kongresi**, Bildiriler, 23-28 Eylül 2002, Cilt: 1, Dicle Üniversitesi Yayını, Diyarbakır, 2002.
- ŞAHİN Gülçilem, Mehmet Mıdık vd., "Özel Desteğe Gereksinim Duyan Bireylerin Ailelerinin Umutsuzluk ve Kaygı Düzeylerinin İncelenmesi", **XVII.Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Bildiriler**, 1-3 Ekim 2009, Cilt: 1, Pegem Yayını, Ankara, 2009.
- TANRIVERDİ Haluk ve SARIHAN Mucize, "İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyleri Üzerindeki Etkileri: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", **Uluslararası İşletme ve Yönetim Dergisi**, 2013, Cilt: 1, Sayı: 2, 206-228.
- TAYCAN Okan vd., "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi", **Anatolian Journal Of Psychiatry**, 2006, Cilt: 7, 100 – 108.
- TUZCUOĞLU Semai ve ENSARİ Hoşcan, "Marmara Üniversitesine Bağlı Fakültelerde Görev Yapan Yönetici ve Öğretim Elemanlarının Meslekten Yılgınlıklarında Kişilik Özelliklerinin Rolü", **Öneri Dergisi**, 1995, Cilt: 2, Sayı: 11, 51 – 63.
- TÜMKAYA Songül, "Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri", 4. **Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri**, Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, Sayı: 4, 47-60.

- ULRICH Beth T. et al., "Critical Care Nurses Work Environments: a Baseline Status Report", **Critical Care Nurse**, 2006, Volume: 26, Issue: 5, 46-57.
- UM Myung-Yong and HARRISON Dianne F., "Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction: A Stress-Strain-Outcome Model and an Empirical Test", **Social Work Research**, 1998, Volume: 22, Issue: 2, 100-115.
- VAHEY Doris C. et al., "Nurse Burnout and Patient Satisfaction", **Medical Care**, 2004, Volume: 42, Issue: 2, 1157-1166.
- WALLACE Jean E., LEMARINE Jane B. And GHALI William A., "Physician Wellness: A Missing Quality Indicator", **TheLancet**, 2009, Volume: 374, 1714–1721.
- YILDIZ Ebru, "Mesleki Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma", **Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2012, Cilt: 33, Sayı: 2, 37-61.
- YILDIZ Sebahattin ve YILDIZ Sevda Eliş, "Bullying ve Depresyon Arasındaki İlişki: Kars İlindeki Sağlık çalışanlarında bir Araştırma", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2009, Cilt: 8, 133-150.
- YILMAZ Ayşegül ve TURAN Engin, "Burnout in Caregivers of Alzheimer Patients, Factors Leading to Burnout and Coping Ways: Scientific Letter", **Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences**, 2007, Volume: 27, Issue: 3, 445- 454.
- ZABEL Robert H. and Zabel Mary Kay, "Factors Involved in Burn-Out Among Teachers of Emotionally Disturbed and Other Types of Exceptional Children", **Paper presented at the Annual International Convention of The Council for Exceptional Children**, April 1981, Volume: 2, Education Unlimited, New York 1982.

TEZLER

- AKDAŞ Ezine, Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumuna Etkisi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- AKSOY U., Eskişehir İli Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2007(**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- ALTUNTAŞ Serap, Hemşirelerin İşlerine Karşı Tutumlarının Belirlenmesi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2004 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- ARAS Zeliha, Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hemşire ve Ebelerin Tükenmişlik Durumları, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2006 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- ASLANTAŞ Alptekin, Emniyet Teşkilatında Depresyon Kaynakları ve Yönetimi Nevşehir Uygulaması, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, 2001 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- AYDIN İnayet, Örgütsel Depresyon Kaynakları ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama, Bozok Üniversitesi, Yozgat, 2012 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- AYDIN Rahime, Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışmalara Olan Etkisi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2000 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

- BAŞARAN B. Iğın, Zihinsel, Görme, İşitme Özürlü Çocuklara Eğitim Veren Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Belirlenmesi ve Karşılaştırılması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 1999 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).
- BAYSAL Asuman, Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1995 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).
- BHURTUN Hanish Dev, Job Satisfaction of Nurses in Mauritius, Jamk University, Degree Programme in Nursing School of Health and Social Studies, 2009 (**Unpublished Master Thesis**).
- ÇALIŞKAN Ayşe, Yeni Mezun Hemşirelerde İş Doyumu Tükenmişlik ve Gerçeklik Şokunun İncelenmesi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- ÇAM Olcay, Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 1991 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).
- ÇİFTÇİ Eda, Yoğun Bakım Hemşirelerinin Anksiyete ve Depresyon Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- ÇİMEN Selahattin, İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Yaşantıları ve Yeterlik Algıları, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli, 2007 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- ÇOKLUK Ömay, Zihinsel ve İşitme Engelliler Okulunda Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1999 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- DEDE Meral, Dahili Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Karşılaştıkları Güçlükler, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2007 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- DERİN Nurten, Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2007 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- DİNÇ Kadriye, Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2008 (**Yayımlanmamış Dönem Projesi**).
- DOĞUYURT Mehmet Fatih, Öğretmenlerde Tükenmişliğin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi: Bir Meta Analiz Çalışması, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Tokat, 2013 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- DURŞUN Sonay, Öğretmenlerde Tükenmişlikle Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon, 2000 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- GİRGİN Günseli, İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi, DEÜ, İzmir, 1995 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).
- IZGAR Hüseyin, Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği), Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

- ORUÇ Serap, Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2007 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).
- ÖRMEN Uğur, Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1992 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- ÖZCAN Tamer, Pendik Bölgesinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi**).
- ÖZDEMİR H. Deniz, Üniversite Akademik Personelinin Görev Ünvanları Açısından İş Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2001 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- ÖZMEN Hicran, Görme Engelliler Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2001 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).
- SANLI Savaş, Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2006 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- SEĞMENLİ Sibel, Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2001 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- SILIĞ Aylin, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2003 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- TUNCER A., Milli Eğitim Bakanlığı Bilgisayar Eğitimi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Personelinin İş Doyumu ve Örgüte Bağlılık Durumları, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 1995 (**Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi**).
- TÜMKAYA Songül, Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 1996 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).
- YILDIRIM Fatma, Banka Çalışanlarında İş Doyumu Ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1996 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).
- YİĞİT Aylin, Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu Tükenmişlik ve Ruh Sağlık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde Üniversitesi, Niğde, 2007 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

İNTERNET

- DİKEN İbrahim H., "Özel Eğitime Gereksinimi Olan Öğrenciler ve Özel Eğitim", <https://www.slideshare.net/misserkan/4-nite> (Erişim Tarihi: 14.04.2018).
- İŞIKHAN Vedat, "Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu", 366-390, http://www.solunum.org.tr/TusadData/Book/472/176201612828-32_Bolum_31_Tukenmislik.pdf(03.02.2018).
- Kişilik, https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/48400/mod_resource/content/1/Ki%C5%9Filik.pdf (Erişim Tarihi: 14.04.2018).

EKLER

Aşağıdaki her bir madde de kendinizle ilgili bir durum sorulmaktadır. Her maddenin yanında bulunan boşluğa sizin durumunuzu en belirten ifadeyi yazınız. Lütfen boş madde bırakmayınız.

Araştırmaya katıldığınız için teşekkür ederim.

Mehmet MIDİK

EK-A Demografik Özelliklerle İlgili Bilgiler

Sayın İlgili,

Bu form, özel eğitim ve rehabilitasyon alanında, beş yıl ve daha fazla görev yapmış olan meslek elemanlarının çeşitli nitelikleri hakkında bilgi toplamak amacı ile hazırlanmıştır. Formla ulaşılan bilgiler sadece araştırma kapsamında kullanılacaktır.

1. Göreviniz?

a. Özel Eğitim Öğretmeni () b. Fizyoterapist () c. Psikolog () d. Odyolog () e. Diğer ()

2. Branşınız?

a. Yönetici () b. Fizyoterapist () c. Psikolog () d. Odyolog () e. Diğer ()

3. Mezun Olduğunuz Okul?

a. Doktora () b. Yüksek lisans () c. Eğitim Enstitüsü () d. Açık öğretim () e. Diğer ()

4. Mezun Olduğunuz Bölüm?

a. Özel eğitim () b. Yüksek lisans () c. Eğitim Enstitüsü () d. Açık öğretim () e. Diğer ()

5. Cinsiyetiniz?

a. Doktora () b. Sınıf Öğretmenliği () c. Çocuk Gelişimi ve Eğitimi () d. Okul Öncesi Öğretmenliği () e. Diğer ()

6. Yaşınız?

a. 20-29 () b. 30-39 () c. 40-49 () d. 50-59 () e. Diğer ve üstü ()

7. Medeni Durumunuz?

a. Bekar () b. Evli () c. Boşanmış ()

8. Kiminle yaşıyorsunuz?

a. Yalnız () b. Anne ve Babası ile () c. Arkadaşlarıyla () d. Yakınlarıyla () e. Diğer ()

9. Kaç çocuğunuz var?

a. 0-2 () b. 3 ve üzeri ()

10. Şuan çalışmakta olduğunuz alan?

a. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon () b. İlköğretim Okulu () c. Anaokulu () d. Özel Eğitim Okulu ()

11. Toplam çalışma yılınız?

a. 5-10 yıl () b. 11-19 yıl () c. 20 ve üzeri yıl ()

- 12. Bir ayda kaç gün çalışıyorsunuz?**
a. 1-10 gün () b. 11-20 gün () c. 21-30 gün () d. 8,0 gün ()
- 13. Bir haftada kaç gün çalışıyorsunuz?**
a. 1-3 gün () b. 4 ve üstü gün ()
- 14. Bir günde kaç saat çalışıyorsunuz?**
a. 1-4 saat () b. 5 ve üstü saat ()
- 15. Mesleğinizi kendiniz mi seçtiniz?**
a. Kendim Seçtim () b. Kendim Seçmedim () c. 6,0 ()
- 16. Mesleğinizi kendinize uygun buluyor musunuz?**
a. Evet () b. Hayır () c. 3,0 ()
- 17. Özel eğitim ve rehabilitasyon alanını isteyerek mi seçtiniz?**
a. Evet () b. Hayır ()
- 18. Yakın akrabalarınız arasında özel eğitim gereksinimi olan birey var mı?**
a. Evet () b. Hayır ()
- 19. Sosyo-ekonomik durumunuz?**
a. Alt () b. Orta () c. Yüksek ()
- 20. Çalıştığınız ortamdan memnun musunuz?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 21. Çalışma hayatında iş arkadaşlarınızdan destek görüyor musunuz?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 22. Yöneticileriniz yaptığınız işle ilgili olarak sizi takdir ediyor mu?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 23. Sizce mesleğiniz toplumda hak ettiği yeri buluyor mu?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 24. Sınıfınızda kaç öğrenciniz var?/Bir günde kaç öğrenciyle ders yapıyorsunuz?**
a. 1-5 () b. 6-10 () c. 11 ve üstü ()
- 25. Veliler ile ilgili sorun yaşıyor musunuz?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 26. Velileriniz çalışmalarınızdan memnun mu?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 27. Mesleğinizden kazandığınız para size yetiyor mu?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 28. Mesleki gelişiminiz için kurslara katılıyor musunuz?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 29. Fiziksel rahatsızlığınız var mı?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 30. Ciddi boyutlarda fiziksel rahatsızlık geçirdiniz mi?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 31. Hiç psikiyatriye başvurduğunuz mu?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 32. Psikiyatrik hastalık geçirdiniz mi?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 33. Psikiyatrik ilaç kullandınız mı?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- 34. Bu günlerde psikiyatriste gitmeyi düşünüyor musunuz?**
a. Evet () b. Hayır () c. Bazen ()
- Lütfen diğer sayfaya geçiniz.

EK-B Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuduktan sonra kendinizi tükenmişlik sendromuna ait bilgileri değerlendirip sizin için en uygun seçeneğin karşısına çarpı (X) işareti koyunuz. Her sorunun karşısında bulunan; (1) Hiçbir zaman (2) Çok nadir (3) Bazen (4) Çoğu zaman ve (5) Her zaman anlamına gelmektedir.

		Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
35	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
36	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
37	Sabahları kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
38	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	1	2	3	4	5
39	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
40	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
41	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
42	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
43	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu inanıyorum.	1	2	3	4	5
44	Bu işte çalıştıktan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
45	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
46	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
47	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
48	İş yerinde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
49	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
50	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	1	2	3	4	5
51	İşim gereği karşılaştığım insanlara aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
52	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1	2	3	4	5
53	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim	1	2	3	4	5
54	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
55	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	1	2	3	4	5
56	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı sorunlarını sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissedirim.	1	2	3	4	5

Cevaplandığınız için teşekkür ederim.