Ek-1

T.C.
ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

ENGELLİ BAKIM MERKEZİNDE ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ İŞ PERFORMANSLARI İLE TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Dürdane ÇETİN

SOSYAL HİZMET POLİTİKALARI VE UYGULAMALARI PROGRAMI

Ankara, 2022

T.C.
ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

ENGELLİ BAKIM MERKEZİNDE ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ İŞ PERFORMANSLARI İLE TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Dürdane ÇETİN

SOSYAL HİZMET POLİTİKALARI VE UYGULAMALARI PROGRAMI

Ankara, 2022

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda patent ve telif haklarını ihlal edici etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tezde kullanılmış olan tüm bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

17.06.2022

Dürdane ÇETİN

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca her zaman sonsuz desteğini sunan kıymetli danışman hocam Sayın Prof. Dr. Rıza GÖKLER'e;

Tez kapsamında yürüttüğüm araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden tüm meslek elemanlarına;

Yüksek lisans tez jürime katılarak değerli katlılarını sunan kıymetli jüri üyesi hocalarıma;

Eğitim hayatım boyunca maddi manevi beni sonsuz destekleyen anneme, babama ve kardeşlerime;

Tez aşamasında beni daima motive edip yol gösteren kıymetli meslektaş ve dostlarıma;

Sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖZET V
ABSTRACT ..... Vİ
SİMGE ve KISALTMALAR DİZİNİ vii
ŞEKİLLER DİZİNİ viii
TABLOLAR DİZİNİ ix
1. GİRİŞ 1
2. GENEL BİLGİLER 7
2.1. Engellilik 7
2.1.1. Dünyada Engelli Bakım Hizmetleri 8
2.1.2. Türkiye' de Engelli Bakım Hizmetleri 11
2.2. İş Performansı 17
2.2.1. İş Performansı Kavramının Tanımlanması 17
2.2.2. İş Performansının Unsurları 18
2.2.3. İş Performansı Türleri 19
2.2.4. İş Performansını Etkileyen Faktörler 19
2.2.4.1. İş Performansını Etkileyen Kişisel Faktörler 20
2.2.4.2. İş Performansını Etkileyen Örgütsel Faktörler 21
2.2.4.3. İş Performansını Etkileyen Çevresel Faktörler 22
2.2.5. İş Performansı Ölçümü 23
2.2.6. İş Performansına Dair Araştırmalar 24
2.3. Tükenmişlik 25
2.3.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımlanması 26
2.3.2. Tükenmişliğin Boyutları 27
2.3.2.1. Duygusal Tükenme Boyutu 28
2.3.2.2. Duyarsızlaşma Boyutu 28
2.3.2.3. Kişisel Başarı Boyutu 29

2.3.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler 29
2.3.3.1. Tükenmişliği Etkileyen Kişisel Faktörler 30
2.3.3.2. Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler 31
2.3.4. Tükenmişliğin Belirtileri 32
2.3.4.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri 33
2.3.4.2. Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri 33
2.3.4.3. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri 34
2.3.5. Tükenmişliğe Dair Araştırmalar 34
3. MATERYAL VE YÖNTEM 37
3.1. Araştırmanın Modeli 37
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 37
3.3. Veri Toplama Araçları 38
3.4. Verilerin Toplanması 38
3.5. Verilerin Analizi 39
4. BULGULAR 40
4.1. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı Bulgular 40
4.2. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Çalışma Yaşamına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular 44
4.3. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performansı ile Tükenmişlik Düzeyi Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir İlişki Var Mıdır? 52
4.4. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Performansı Üzerinde Anlamlı Bir Etkisi Var Mıdır? 55
4.5. Cinsiyet Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır? 57
4.6. Medeni Durum Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır? 58

4.7. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır? 60

4.8. Yaş Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır? 61

4.9. Meslek Elemanı Sayısı Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır? 63

4.10. Engel Grubu Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır? 64

4.11. Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır? 66

4.12. Gelir Durumu Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır? 67

5. TARTIŞMA 70

5.1. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Sosyo-demografik Özelliklerine İlişkin Bulguların Tartışılması 70

5.2. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Çalışma Yaşamına İlişkin Bulguların Tartışılması 71

5.3. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performansı ile Tükenmişlik Düzeyi Dağılımlarına İlişkin Bulguların Tartışılması 74

6. SONUÇ ve ÖNERİLER 80

7. KAYNAKLAR 86

8. EKLER 100

EK-1. Araştırma Soru Formu 100

EK-2. İş Performansı Ölçeği 101

EK-3. İş Maslach Tükenmişlik Ölçeği 103

ÖZET

Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performansları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu araştırmanın amacı engelli bakım merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının iş performansları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi açığa çıkartmaktır. Araştırmanın örneklemi seçkisiz olmayan örnekleme modellerinden amaçsal örneklem tekniği kullanılarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda, hazırlanan görüşme formu, İş Performansı Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Türkiye'de özel engelli bakım merkezlerinde görev yapan 204 meslek elemanına uygulanmıştır. Elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 22.0 paket programında sayı, yüzde, frekans, t-testi, anova, regresyon ve korelasyon analizleri ile değerlendirilmiştir Analizler sonucunda araştırmaya katılan meslek elemanlarının iş performansları ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki anlamlı ilişkiye dair korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; meslek elemanlarının iş performansı düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğu buna karşılık tükenmişlik düzeylerinin tersi olarak yükselme eğiliminde olduğu, iş performansı ölçüm verileri ile tükenmişlik düzeyi ölçüm verileri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda meslek elemanlarının tükenmişlik yaşamalarının önüne geçmek ve iş performanslarını arttırmak adına kurumsal ve politik öneriler geliştirilmiştir. Nitekim yüksek bir iş performansı hem meslek elemanının mesleki doyumunu arttırarak mesleki ve psiko-sosyal iyilik halini destekleyecek, hem de hizmet alan engelli bireylere sunulan sosyal hizmet müdahalelerinin niteliğini arttırarak engelli bireylerin iyilik halini arttırıp bütüncül bir fayda sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Engelli bakım merkezi, iş performansı, meslek elemanı, sosyal hizmet, tükenmişlik.

ABSTRACT

Investigation of the Relationship Between Job Performances and Burnouts of Professional Personnel Working in Disabled Care Center

The aim of this research is to reveal the relationship between the job performance of the professionals working in the disabled care centers and their burnout levels. The sample of the study was determined by using the purposeful sampling technique, which is one of the non-random sampling models. In this direction, the prepared interview form, Job Performance Scale and Maslach Burnout Scale were applied to 204 professional staff working in private disabled care centers in Turkey. The data obtained were evaluated with the SPSS 22.0 package program in the computer environment by number, percentage, frequency, t-test, anova, regression and correlation analyzes. A correlation analysis was conducted regarding the significant relationship between the job performances of the professionals working in the disabled care center and their burnout levels. When the analysis results are examined; It has been concluded that the job performance levels of the professional staff tend to increase, whereas the burnout levels tend to increase in the opposite direction, and that there is a negative and significant relationship between the job performance measurement data and the burnout level measurement data. In this direction, institutional and political suggestions have been developed in order to prevent the burnout of the professional staff and to increase their job performance. As a matter of fact, a high job performance will support the professional and psycho-social well-being by increasing the professional satisfaction of the professional staff. In addition, it will increase the quality of social work interventions offered to disabled individuals and increase the well-being of disabled individuals and provide a holistic benefit.

Key words: Burnout, disabled care center, job performance, professional personnel, social work.

SİMGE ve KISALTMALAR DİZİNİ

ASHB : Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

DSÖ : Dünya Sağlık Örgütü

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 4.1. İş Performansı Ölçüm Verilerine İlişkin Frekans Dağılım Grafiği..... 53

Şekil 4.2. Tükenmişlik Ölçüm Verilerine İlişkin Frekans Dağılım Grafiği..... 53

Şekil 4.3. İş Performansı Ölçüm Verileri ile Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verilerine İlişkin Saçılım Grafiği 54

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 2.1. Evde bakım yardımından yararlanan engelli sayısı ve ödeme miktarının yıllara göre dağılımı 12

Tablo 2.2. Yıllara göre gündüzlü bakım hizmeti veren kurum sayısı..... 13

Tablo 2.3. Yıllara göre resmi bakım ve rehabilitasyon hizmeti veren kurum sayısı 14

Tablo 2.4. Yıllara göre umut evi sayıları 15

Tablo 2.5. Özel bakım merkezlerinde bakım hizmeti alan engelli sayısının yıllara göre dağılımı..... 16

Tablo 4.1. Meslek Elemanlarının Cinsiyet ve Medeni Durum Dağılımları Karşılaştırma Tablosu 40

Tablo 4.2. Meslek Elemanlarının Yaş ve Eğitim Durumu Dağılımları Karşılaştırma Tablosu 42

Tablo 4.3. Meslek Elemanlarının Mezuniyet Alanı ve Gelir Durumu Dağılımları Karşılaştırma Tablosu..... 45

Tablo 4.4. Meslek Elemanlarının Kurum Toplam Kıdem Yılı ve Engelli Çalışma Yılı Dağılımları Karşılaştırma Tablosu 48

Tablo 4.5. Kurumdaki Meslek Eleman Sayısı ve Kurumdaki Engelli Grubu Dağılımları Karşılaştırma Tablosu..... 50

Tablo 4.6. İş Performans Ölçümü ile Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verilerine İlişkin Betimsel İstatistik Analiz Sonuçları 52

Tablo 4.7. Korelasyon Analiz Sonuçları..... 54

Tablo 4.8. Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansı Üzerindeki Etkisine Dair Regresyon Analizi Sonuçları 55

Tablo 4.9. Cinsiyet Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemler T-Testi Analiz Sonuçları..... 57

Tablo 4.10. Medeni Durum Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemler T-Testi Analiz Sonuçları 58

Tablo 4.11. Eğitim Durumu Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemler T-Testi Analiz Sonuçları 60

Tablo 4.12. Yaş Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları..... 62

Tablo 4.13. Meslek Elemanı Sayısı Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları 63

Tablo 4.14. Çalışılan Engel Grubu Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları 64

Tablo 4.15. Mesleki Kıdem Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları 66

Tablo 4.16. Gelir Durumu Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları 68

1. GİRİŞ

Engellilik dünden bugüne hep var olmuş ve yaşanılan zaman, mekan, toplum gibi pek çok unsurdan etkilenerek farklı yaklaşımlarla değerlendirilmiş bir olgudur. Tarihsel süreçte dört farklı model üzerinden değerlendirilen engelliliğin ilk olarak din temelli ahlaki bir yaklaşımla ele alındığı görülmektedir. Dini düşüncelerin yerini bilimsel çalışmaların alması ise tıbbi bir yaklaşımın benimsenmesine sebep olmuştur. Zamanla çevresel faktörlerin sağlığa olan etkilerinin ön plana çıkması toplumsal bir yaklaşımın geliştirilmesini sağlamıştır (1). Günümüzdeyse hak temelli bir yaklaşımla daha bütüncül bir şekilde ele alınan engellilik, çok boyutlu bakım hizmetlerinin önemini beraberinde getirmektedir. Bu süreçte küreselleşmeyle birlikte göç, toplumsal çözülme, sosyoekonomik sorunlar ve değişen aile yapısı gibi pek çok etken yatılı bakım hizmetlerine duyulan ihtiyacı arttırmıştır (2).

Engel türüne ve düzeyine göre yaşamlarında farklı güçlüklerle karşılaşan ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan engelli bireylerin hayatlarını idame ettirebilmeleri adına sunulan yatılı bakım hizmetlerinin önemli bir kısmı Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerine bağlı olarak özel bakım merkezlerince sağlanmaktadır. Özel Bakım Merkezleri 04.11.2016 tarih ve 29878 sayılı Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği çerçevesinde hizmet vermektedir. Yönetmelik kapsamınca bu merkezlerde meslek elemanı unvanı ile fakültelerin sosyal hizmet, psikoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, çocuk gelişimi, gerontoloji, fizik tedavi ve rehabilitasyon, ergoterapi ve özel eğitim bölümü mezunları istihdam etmektedir. İlgili yönetmelik gereği meslek elemanları psiko-sosyal destek hizmetleri sunmakla görevlidir.

Engelli bakım merkezlerinde çalışan meslek elemanları hem engelli bireylerin ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunlarının giderilmesi adına hizmet sağlamakla, hem de hassas bir müracaatçı grubuyla çalışmalarından ötürü zorlu çalışma koşullarından kaynaklanabilecek yıpratıcı etkilerle başa çıkmakla sorumludurlar. Çalışma ortamının getirdiği zorluklar yapılan işte sergilenen performansı ve tükenmişlik düzeyini etkileyebilmektedir. Bu durumlar meslek elemanlarının iş performanslarının ve

tükenmişliklerinin incelenmesinin önemini ortaya koymaktadır. Nitekim meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini azaltmak ve ortadan kaldırmak, mevcut iş performanslarını korumak ve daha üstüne çıkarmak doğrudan meslek elemanlarının, dolaylı olaraksa engelli bireylerin refahını arttırma adına önemli girişimler olacaktır. Neticede engelli bireylerin iyilik halinin, onlara hizmet sunan meslek elemanlarının iyilik haliyle doğru orantılı olarak gelişim göstermesi beklenirken, düşük iş performansı ve yüksek tükenmişlik düzeyi ile yürütülen çalışmalar engelli bireyler için yetersiz sosyal hizmet müdahalelerine yol açacaktır. Bu durumun önüne geçme adına yürütülecek çalışmaların meslek profesyonellerinin ve engelli bireylerin refahına hizmet ederek sosyal refaha katkılar sunması beklenmektedir. Nitekim bu durum meslek elemanlarının iş performanslarının ve tükenmişliklerinin incelenmesinin önemini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda araştırmada engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansları ile tükenmişlik düzeylerini ve bu iki değişken arasındaki ilişkiyi saptamayı hedeflemektedir.

Engellilerle ilgili yapılan çalışmaların genellikle engelli bireylere ya da ailelerine odaklandığı görülmektedir. Engelli merkezlerindeki çalışanlara yönelik yapılan araştırmalar ise çoğunlukla bakım elemanlarına odaklanmaktadır. Bu çalışma özel bakım merkezlerindeki engelli bireylere hizmet sunan profesyonel meslek elemanlarına odaklanması açsından önem arz etmektedir. Şimdiye kadar yapılan çalışmalar çoğunlukla tek bir meslek grubuna odaklandığı görülmektedir. Ancak bu çalışma yönetmelikte belirtilen tüm meslek elemanlarını içermesi bakımından literatürdeki diğer çalışmalardan farklılaşmaktadır. Bunun yanı sıra literatürde meslek elemanlarına yönelik sayıları sınırlı olan çalışmalarda iş performansının hiç incelenmediği tespit edilmiştir. Nitekim meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin araştırıldığı bu çalışmada, iş performansının araştırılması literatüre özgün bir katkı sunmayı amaçlamaktadır. Bu araştırmada literatürdeki belirli il veya bölge ile sınırlanan çalışmalardan farklı olarak araştırma evreni Türkiye olarak belirlenmiştir. Bu araştırma Covid-19 sürecinde gerçekleştirildiği için araştırma soru formu yüz yüze uygulanamamıştır. Araştırma mail yolu ile gerçekleştirildiği için katılımcılara ulaşmakta yaşanan zorluklar araştırmanın önemli bir sınırlılığı olmuştur.

Nitekim araştırmanın ana amacı engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Bunun yanı sıra meslek elemanlarının demografik özellikleriyle iş yaşamına ilişkin bilgilerinin, iş performansları ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini incelemek araştırmanın alt amacını oluşturmaktadır. Bu amaçlar doğrultusunda araştırma bir ana hipotez ve dokuz alt hipotezden oluşmaktadır.

Hipotezler araştırma sorularına geçici yanıtlardır. Bir araştırma sorusu için pek çok hipotez geliştirilebilir (3). Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlikleri arasında ilişki var mıdır? Sorusu bu araştırmanın temel sorusunu ifade etmektedir. Bu araştırmada araştırmanın temel sorusundan hareketle çeşitli hipotezleri oluşturulmuştur. Bu araştırmada, Karl Popper'ın yanlışlama mantığına dayanan, bir hipotez asla ispatlanamaz ancak çürütülebilir anlayışından hareketle sıfır hipotez yaklaşımı benimsenmiştir (3).

Araştırmacılar hipotezlerini doğrudan ve sıfır hipotezi aracılığıyla test ederler. Sıfır hipotezi (H_{null}) bir bağımsız değişkenin bir bağımlı değişken üzerinde hiçbir etkisinin olmadığını belirten hipotezdir. Araştırmacılar sıfır hipotezini değişkenler arasında hiçbir ilişkinin olmadığına dair kestirimde bulunurken kullanmaktadırlar. Ayrıca sıfır hipotezini onunla uyumlu bir alternatif hipotezle birlikte kullanırlar. Alternatif hipotez (H_a) ise sıfır hipoteziyle eşleştirilmiş olan, bir bağımsız değişkenin bir bağımlı değişen üzerindeki önemli bir etkisi bulunduğunu yani değişkenler arasında bir ilişkinin bulunduğunu söyleyen hipotezdir (3).

Sıfır hipotezi yaklaşımının tercih edildiği araştırmalarda araştırmacı yalnızca sıfır hipotezini doğrudan test eder. Eğer kanıtlar sıfır hipotezini destekliyorsa yani araştırmacının onu kabul etmesine yol açıyorsa, test edilen ilişkinin var olmadığı sonucuna varılır. Bu durum alternatif hipotezin yanlış olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. Araştırmacı sıfır hipotezini reddedecek kanıtlar bulabilirse o zaman alternatif hipotezler bir olasılık olarak var olmaya devam edecektir. Araştırmacı alternatif hipotezi kanıtlayamaz. Ancak sıfır hipotezlerini test ederek alternatif hipotezlerin değerlendirmede kalmasını sağlar (3).

Bu araştırma kapsamında oluşturulan ana hipotez şöyledir:

H_{null}= Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_a= Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu araştırma kapsamında dokuz adet alt hipotez oluşturulmuştur.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan birinci alt hipotez şöyledir:

$H_{1\text{-}null}$= Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur.

$H_{1\text{-}a}$= Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan ikinci alt hipotez şöyledir:

$H_{2\text{-}null}$= Cinsiyet değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{2\text{-}a}$= Cinsiyet değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan üçüncü alt hipotez şöyledir:

$H_{3\text{-}null}$= Medeni durum değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{3\text{-}a}$= Medeni durum değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan dördüncü alt hipotez şöyledir:

$H_{4\text{-null}}$= Eğitim durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{4\text{-a}}$= Eğitim durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan beşinci alt hipotez şöyledir:

$H_{5\text{-null}}$= Yaş değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{5\text{-a}}$= Yaş değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan altıncı alt hipotez şöyledir:

$H_{6\text{-null}}$= Meslek elemanı sayısı değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{6\text{-a}}$= Meslek elemanı sayısı değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan yedinci alt hipotez şöyledir:

$H_{7\text{-null}}$= Engel grubu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{7\text{-}a}$= Engel grubu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan sekizinci alt hipotez şöyledir:

$H_{8\text{-}null}$= Mesleki kıdem değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{8\text{-}a}$= Mesleki kıdem değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan dokuzuncu alt hipotez şöyledir:

$H_{9\text{-}null}$= Gelir durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{9\text{-}a}$= Gelir durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Engellilik

Engellilik dünden bugüne net bir tanımlaması yapılamayan çok boyutlu bir kavramdır. Birleşmiş Milletler engelliliği "*Normal bir kişinin kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendisine yapması gereken işleri, bedensel veya ruhsal yeteneklerindeki kalıtımsal ya da sonradan olma herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlar*" şeklinde tanımlarken (4) ülkemizde 2005 yılında yürürlüğe giren 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanunun 3. maddesinde engelli "*Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişiyi"* şeklinde ifade edilmiştir (5). Bu tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere engelli olma durumu bakım ve korumaya dair hizmetlerin önemini de beraberinde getirmektedir.

Tarihsel süreçte engellilik kavramının gelişimine bakıldığında dört ayrı kuramsal yaklaşımın ön plana çıktığı görülmektedir. Bunlardan ilki olan ahlaki modelde engellilik durumunun bireye ya da yakın çevresine işledikleri günahlar sebebiyle ilahi bir cezalandırma olarak gönderildiği düşünülmektedir (6). Bu modelde öne çıkan bir başka görüş ise engelliliğin tanrı tarafından dindarlıklarını kanıtlama adına özel kişilere gönderilen bir inanç testi olduğudur (7). Nitekim bilimin ilerlemesi ve engelliliğin sebeplerinin açıklanması ile ahlaki model 1800'lü yıllara doğru geçerliliğini kaybetmiştir.

1800'lü yıllarda medikal alanda yaşanan ilerlemeler ile ahlaki modelden tıbbi modele doğru bir evrilme gerçekleşmiş ve bu model 1970'lere kadar etkisini sürdürmüştür. Üst üste gelen iki dünya savaşı sonucu sayıca çok fazla yeni engellinin olması engelliliği tedavi gerektiren patolojik bir bozukluktan ibaret algılamaya sebep olmuştur (8). Bununla beraber tıbbi müdahalenin önemi anlaşılarak sağlığa dayalı hizmetler arttırılsa da medikal sürecin odakta olması ruhsal ve sosyal ihtiyaçların göz ardı edilmesine sebep olmuştur.

1960'lı yıllarda engelli hakları hareketiyle beraber, tıbbi modelin engelliliği bireysel bir sorun olarak görmesi ve sadece sağlığa dayalı hizmetleri öncelemesi çok fazla eleştiri toplamıştır. Bu durum engellilere ilişkin yeni bir yaklaşımın gelişimine zemin hazırlamış ve 1970'lerin başında itibaren sosyal model ile engellilik toplumsal bir mesele olarak kabul edilmiştir (9). Sosyal model kişileri engelli kılanın patolojik bulgular değil dışlama, damgalama gibi toplumsal engeller olduğunu savunmuştur. Ancak modelin toplumsal bakışına karşın bireyin hayatındaki yeti yitimini göz ardı etmesi eleştiri kaynağı olmuştur (10).

2006 yılında Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesinin kabulü ile ortaya çıkan insan hakları modelinde ise engellilerin iyilik halini arttırma adına devlet yükümlü kılınmıştır. İnsan hakları ve sosyal adalet çerçevesinde eğitim, sağlık, istihdam vb. tüm hizmetler engellilerin sosyal işlevselliğini arttırmaya yönelik olmuştur. Sosyal politikalar ile hak savunuculuğunun ön plana çıktığı bu model ile engelli refahını arttırmak amaçlanmıştır (11).

2.1.1. Dünyada Engelli Bakım Hizmetleri

18. ve 19. yüzyıllardan itibaren engelli bakım hizmetleri dünya genelinde kurum bakımı üzerine odaklanmıştır. 1960'lara kadar gelişmiş ülkeler, bedensel, zihinsel ve ruhsal yetersizlikleri bulunan bireylerin ihtiyaçlarını yatılı kurumlara yerleştirerek karşılamıştır. Gelişmekte olan ülkeler ise yüksek gelirli ülkelere kıyasla daha az oranlarda olmakla birlikte, benzer çizgideki özel teşebbüsler ve uluslararası STK'lar aracılığıyla yatılı kurum hizmetleri vermiştir (12).

1970'li yıllara doğru artan engelli aktivizminin çabaları ile engelli bakım hizmetleri uluslararası kuruluşların gündemine girmeye ve yasalarca daha görünür kılınmaya başlamıştır (13). Nitekim 2008 yılında engelli haklarına dair uluslararası nitelikte ilk ve en önemli belge niteliğindeki Engelli Kişilerin Hakları Sözleşmesi, BM Genel Kurulu'nun kararı ile yürürlüğe girmiştir. Bu doğrultuda engelli bireylere daha fazla katılım fırsatının sunulması ve bağımsızlıklarının arttırılması adına sunulan bakım hizmetlerinin geliştirilmesi ve kurum bakımının ötesinde toplum temelli hizmetlerin yaygınlaştırılması amaçlanmıştır (14). Bu süreçte sunulan tüm engelli bakım hizmetleri gözden geçirilerek bu hizmetleri geliştirme adına her ülkenin farklı politika ve faaliyetler yürüttüğü görülmektedir.

Liberal refah devleti İngiltere, engelli bireylerin bağımsız yaşamını ve kendi kaderini tayin hakkını destekleme adına 1990'lı yıllardan itibaren kurum bakımı yerine nakdi destek hizmetlerine odaklanmıştır. Uzun dönemli bakım politikası olmamakla birlikte süreksiz ve kısıtlı bir kurumsallaşmanın hâkim olduğu ülkede engelliler için bakım hizmetleri sadece özel ve sivil yardım kuruluşları ile yerel yönetimler tarafından sağlanmaktadır (15). Ülkede engellilere yönelik güncel kamusal bakım hizmetlerinin, evde bakım hizmeti ile bakım parası ve sigortası olmak üzere üç temel üzerinden yürütüldüğü görülmektedir. Bağımsız Yaşam Merkezleri'nin odakta olduğu bu hizmetler, engellilerin evde bakımı için bakıcı personel görevlendirilmesiyle yürütülmektedir (16).

Liberal refah devletlerinden bir diğeri Avustralya' da ise özellikle 1970' lerden sonra yine İngiltere'deki gibi kısıtlı bir kurumsallaşmanın hakim olduğu ve kurum bakımının ötesinde toplum içerisinde yaşamı destekleyecek uygulamaların bulunduğu görülmektedir (17, 18). Ülke yaşlı ve engelli bireylerin ihtiyaçlarını toplumdan soyutlamadan karşılayabilme amacıyla Commonwealth Home Support Programme (CHSP) ile evde destek hizmetlerini yaygınlaştırmayı hedeflemektedir (19, 20).

Muhafazakâr refah devleti İtalya ise engelli bakım hizmetlerinde 1970'lere kadar kurum bakımı temelli hizmetler sunarken 1978 yılında Psikiyatrik Bakım Yasası'nı kabul ederek kurumsuzlaştırma adına ilk adımı atmıştır. Bu yasa ile zihinsel ve ruhsal engelli bireyler için kurulan yataklı hastanelerin aşamalı olarak kapatılmasına karar vermiş ve toplum temelli psikiyatrik bakım hizmetlerine odaklanmıştır (21). İtalya günümüzde ağır engeli bulunup toplum temelli desteklerin yeterli gelmeyeceği bireylere sınırlı sayıda kurum bakımı hizmeti sunarken diğer tüm engelliler için evde bakım, acil sosyal müdahale ve toplum temelli günlük bakım hizmetleri sunmaktadır (22).

Diğer bir Muhafazakâr refah devleti Almanya' da ise 1970'lerden önce engelli bakım hizmetleri aile bakımının yeterli gelmediği durumlarda kamu ve yerel yönetimler aracılığıyla sunulan kurum bakımı ekseninde yürütülmüştür (23). Nitekim 1970'lerin sonunda sosyal devletin korumacı tutumunun engellileri toplumdan ayrıştırdığı düşüncesi ve 1980'lerde kurumsal bakım hizmetlerinin sosyal yardım harcamalarının maliyetini çok fazla arttırması gerekçeleriyle 1995 yılında uzun süreli bakım sigortası üzerinden yeni bir hizmet modeline geçiş gerçekleştirilmiştir (24).

Uzun süreli bakım sigortası kapsamındaki bakım parası, profesyonel evde bakım hizmetleri, kısmen ayakta bakım, engellilik bakım yardımı, bakım kursları, bakım için gerekli gereçlerin sağlanması ve yaşanılan mekanı iyileştirici önlemlere dair tüm hizmetler aile bakımı sağlanmasına yönelik kamu desteğine vurgu yapmakla birlikte bunların yetersiz geldiği durumlarda sınırlı sayıda yatılı bakım merkezi tam süreli bakım hizmeti vermektedir (25).

Sosyal demokrat refah devleti İsveç ise 1850-1950 yılları arasında engelli bakım hizmetlerini kurumsal bakım temelli sunarken bu durumun yol açtığı sosyal dışlanmanın önüne geçme adına sosyoekonomik destek imkanlarını geliştirip ev ortamında bakıma yönelik yeni düzenlemelerde bulunmuş ve bu süreci takiben 1997 yılında tüm engelli bakım merkezlerinin kapatılması yönünde karar almıştır (26). Nitekim toplum temelli bir anlayışla kişisel yardımcı desteği ön planda olmak üzere danışmanlık, refakatçi desteği, evde bakım, konut düzenleme ve geçici bakım gibi pek çok hizmet engelli bireyin ihtiyacına göre sunulmaya başlanmıştır (27, 28). Bu hizmetlerin yetersiz kaldığı durumlarda ise kurum bakımının ötesinde grup evleri ve ihtiyaca göre uyarlanmış evler ile engellinin kendini evinde hissetmesi sağlanmakta ve yirmi dört saat personel erişimleri bulunmaktadır. Tüm bu hizmetler içerisinden en doğru modelinin seçilmesi ve yürütülmesinde aktif rol oynayan yetkili meslek grubunun sosyal hizmet uzmanları olduğu görülmektedir (22).

Diğer bir sosyal demokrat refah devleti olan Avusturya ise engelli bakım hizmetlerinde 1970'lere kadar kurumsal bakım hizmetlerine odaklanmış, 1970' den sonra ise engelli bireyin sosyal izolasyonunun önüne geçme ve işlevselliğini arttırma adına yasal bir dönüşüme gitmiştir. Bu süreçte öncelikle 1991 yılında psikiyatri kliniklerine kendisine ve çevresine zarar verme ihtimali bulunan ağır engelli bireyler dışında başka hiçbir hastanın yatırılamayacağı, 1993 yılında ise engellilere sunulacak barınma hizmetlerinin toplum temelli olacağı kararlaştırılmıştır (29). Öncelikle toplumsal çevrenin engellilere göre inşası, evde destek hizmetleri ve nakdi yardımlara odaklanan yeni modelde bunlar dışındaki barınmaya yönelik hizmetler 6-10 kişilik grup evleri ve 1-5 kişilik daireler üzerinden sunulmaktadır. Nitekim engellilere grup evleri ve dairelerde ev ortamında personel desteği ile sosyal hayatın içerisinde bir hayat sunmak hedeflenmektedir (30).

2.1.2. Türkiye' de Engelli Bakım Hizmetleri

Türkiye' de engelli bakım hizmetlerine dair hukuki altyapıyı oluşturan 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun' da bakım kavramı, bulunulan ortamda bağımsız bir hayat sürdürülebilmesi adına biyolojik, psikolojik, bedensel, sosyal, kültürel ve manevi ihtiyaçların aile gözetilerek karşılanması olarak açıklanmaktadır (5).

Bakıma muhtaç engelli kavramı ise 2006 yılında yürürlüğe giren Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik' de şöyle tanımlanmaktadır:

> *"Engellilik sınıflandırmasına göre ağır engelli olduğu belgelendirilerek; günlük hayatın alışılmış, tekrar eden gereklerini önemli ölçüde yerine getirememesi nedeniyle hayatını başkasının yardımı ve bakımı olmadan devam ettiremeyecek derecede düşkün olmak"* (31).

Ülkemizde bu yasal tanım çerçevesinde bakım ihtiyacı bulunan engelliler için sunulan hizmetler evde bakım, gündüzlü bakım ve yatılı bakım şeklinde örgütlenmektedir.

Evde Bakım

Evde bakım, WHO Dünya Sağlık Örgütü' nün ifadelerine göre; hayatını idame ettirmekte ve bireysel bakımını gerçekleştirmekte tek başına yeterli olamayıp yakın çevresine ve uzman desteğine ihtiyaç duyan bireylerin kendi ev ortamlarında bakılmasına dayalı bir hizmet modelidir (32).

25751 sayılı Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmeliğinde evde bakım hizmeti şöyle tanımlanmaktadır:

> *"Hekimlerin önerileri doğrultusunda hasta kişilere, aileleri ile yaşadıkları ortamda, sağlık ekibi tarafından rehabilitasyon, fizyoterapi, psikolojik tedavi de dahil tıbbi ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde sağlık ve bakım ile takip hizmetlerinin sunulması"* (33).

Bu hizmet türünü evde bakım ücreti ve evde bakım hizmetleri olmak üzere iki başlık üzerinden incelemek mümkündür. Evde bakım ücreti; Bakıma Muhtaç Engelli Bireylerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik gereğince bakım ihtiyacı olup maddi yetersizlikleri olan bireylerin kendi ev ortamlarında ve ailelerinin yanında bakılabilmeleri için ödenen ekonomik yardımı ifade etmektedir (34). Bu yardımın tutarı Sosyal Hizmetler Kanunu hükümlerince belirlenmektedir.

2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanununun Ek 7'nci maddesinde *"Bakıma ihtiyacı olan engellinin evde bakımına destek için ise (10.000) gösterge rakamı ile memur aylık katsayısının çarpımı sonucu bulunacak tutar kadar aylık sosyal yardım yapılır"* (35) hükmü yer almaktadır.

İlgili yönetmelikçe ülkemizde evde bakım ücreti alınabilmesi için evde bakım komisyonu tarafından engellinin bakım ihtiyacının tespiti, engelli sağlık kurulu raporunda engel düzeyinin %50' den fazla olması ve ağır engelli ibaresinin yer alması ile engellinin evinde ikamet edenlerin kişi başına düşen gelirlerinin asgari ücretin 2\3' ünden az olması şartlarını sağlaması gerekmektedir. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın ülkemizdeki son beş yıl içerisinde evde bakım ücreti alan engelli sayısı ve ödeme tutarına ilişkin verileri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2.1. Evde bakım yardımından yararlanan engelli sayısı ve ödeme miktarının yıllara göre dağılımı

Yıllar	Engelli Sayısı	Ödeme Tutarı(Milyon TL)
2022(Mart)	532.337	3.474,2
2021	535.805	10.683,9
2020	535.805	9.474,0
2019	514.158	8.158,7
2018	506.725	6.820,3

Evde bakım hizmetleri ise; uzman hemşirelerin düzenli aralıklarla engellinin evini ziyaret ederek gerçekleştirdiği hemşirelik hizmetleri, psikoterapi, fizik tedavi, ergoterapi vb. alanlarda uzman kişilerin engellinin evinde sunduğu destek sağlık hizmetleri, engellinin haklarını savunma ve istekle şikayetlerini değerlendirme adına gerçekleştirilen danışmanlık hizmetleri, bakım sağlayanlara yönelik daha iyi destek sunabilmeleri adına verilen eğitimleri kapsayan bakıcılar için destek hizmetleri (36) ve son olarak evde bakım destek hizmeti adı altında engellinin kişisel bakımı ve ev işleri gibi konularda, özel ve resmi bakım merkezlerinin bakım personellerini engellinin kendi evinde görevlendirmesiyle sunulan hizmetleri kapsamaktadır (37).

Gündüzlü Bakım

Gündüzlü bakım, bakım ihtiyacı bulunan engelli bireylerin haftanın belirli gün ve saatlerinde bakım merkezlerinde aldıkları hizmetleri ifade etmektedir. Engellinin ailesiyle bağını koparmadan aldığı bu hizmet hem aile üyelerinin bakım yükünü hafifletmekte hem de engelliyi 24 saat kurum bakımında bulundurmayarak sosyal hayatın içerisinde tutabilmektedir (38). Hem engelliyi hem de ailesini güçlendirmeye dayalı bu bakım modeli ile engellinin ve ailesinin psikososyal destek hizmetlerinden yararlanması da sağlanmaktadır (39).

2021 yılı kasım ayı verilerine göre son beş yılın Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı gündüzlü hizmet veren kuruluş sayısı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2.2. Yıllara göre gündüzlü bakım hizmeti veren kurum sayısı

Yıllar	2022	2021	2020	2019	2018
	130	129	127	72	7

Yatılı Bakım

Yatılı bakım ise engelli bireylerin destek hizmetlerine duydukları ihtiyacın evde karşılanmasının mümkün olmadığı durumlarda bedensel, ruhsal ve toplumsal yönden hayatlarını idame ettirebilmeleri adına resmi ve özel merkezlerde kurum bakımı ile koruma altına alınmalarını ifade etmektedir (40). Yatılı bakım hizmetleri kapsamında resmi bakım ve rehabilitasyon merkezleri, umut evleri, engelsiz yaşam merkezleri ve özel bakım merkezleri şeklinde örgütlenmektedir.

03.09.2010 tarihinde yayımlanan Engellilerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik (41) üzere resmi bakım ve rehabilitasyon merkezleri, gerekli şartları sağlayan engelli bireylere ücretsiz olarak resmi kuruluşlarda yatılı bakım hizmeti sunmaktadır.

2022 yılı Mart ayı verilerine göre son beş yılın Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı resmi bakım ve rehabilitasyon merkezleri sayısı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2.3. Yıllara göre resmi bakım ve rehabilitasyon hizmeti veren kurum sayısı

Yıllar	2022	2021	2020	2019	2018
	104	104	105	104	97

İlgili yönetmelik çerçevesinde, zihinsel, ruhsal ve bedensel engellilerin tespit edilmesi, incelenmesi, rehabilitesi, kendilerine ve ailelerine danışmanlık hizmetleri ve tüm bu hizmetlerin işleyişine ilişkin usul ve esasları düzenlenmiş, personelin görev ve sorumlulukları belirlenmiştir (37).

Umut evleri ise 2008 yılı itibariyle resmi bakım ve rehabilitasyon merkezlerinin ek ünitesi olarak bağımsız yaşama geçişi kolaylaştırma amacı ile açılmış kuruluşlardır. Engelli Bireylere Yönelik Umut Evleri Yönergesinde umut evleri şöyle tanımlanmaktadır:

"Her ilin sosyal, kültürel açıdan engellilerin kalması için uygun bölgelerinde, tercihen il merkezinde apartman dairesi veya müstakil binalarda 2 ile 6 arasında engelliye hizmet verilen, koordinasyon merkezine ve kuruluşlara bağlı mesken niteliğindeki yatılı ev tipi sosyal hizmet birimlerini" (42).

Umut evlerinde ev sorumlusu olarak haftada en az 3 kez evi ziyaret eden meslek elemanları bireyselleştirilmiş bakım planı ile engelli bireylere danışmanlık hizmeti sunmaktadır (43). 2022 yılı Mart ayı verilerine göre son beş yılın Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı umut evi sayısı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2.4. Yıllara göre umut evi sayıları

Yıllar	2022	2021	2020	2019	2018
	148	144	152	151	146

Engelsiz yaşam merkezleri ise 2006 yılı itibariyle engelli bireylerin daha modern fiziksel şartlara sahip yatılı kurumlarda kalabilmesi içi belirli standartların gündeme gelmesi sonucu engelsiz yaşam merkezi projesi ile hayata geçirilmiştir. Proje kapsamında inşa edilen bu kuruluşlar müstakil, tek katlı ve bahçeli olmakta, yeteneklerini açığa çıkarabilecekleri iş ve uğraşı odası, hidroterapi havuzu ve fizik tedavi odası gibi birimleri bulunmaktadır (37).

Ülkemizde bakım ihtiyacı bulunan engellilere yönelik yatılı bakım hizmeti veren özel bakım merkezleri, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü uhdesinde faaliyet göstermektedir.

2005 yılında 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanununa eklenen ek 7'nci madde ile bakım ihtiyacı bulunan bütün engelli bireyler bakım hizmeti kapsamına alınmış, 2006 yılı 26244 sayılı Bakıma Muhtaç Engellilere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği ile de gerçek veya özel hukuk tüzel kişileri tarafından açılacak bakım merkezlerinin iş ve işleyişlerine ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir. İlgili yönetmelik 2013 yılında 28737 sayılı Bakıma Muhtaç Engellilere Yönelik Özel Bakım

Merkezleri Yönetmeliği'nin yayımlanması ile yürürlükten kaldırılmıştır. Son olarak 04/11/2016 tarihinde yayınlanan 29878 sayılı Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği ile özel bakım merkezlerinin tüm iş ve işleyişleri bu kapsamda yürütülmektedir (35). Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na (ASHB) göre ülkemizdeki son beş yıla ait özel engelli bakım merkezlerine ilişkin veriler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2.5. Özel bakım merkezlerinde bakım hizmeti alan engelli sayısının yıllara göre dağılımı

Yıllar	Merkez Sayısı	Bakılan Engelli Sayısı
2022	295	25.346
2021	294	25.346
2020	286	21.455
2019	257	19.658
2018	231	17.264

Güncel verilere bakıldığında 2022 yılı itibariyle 295 özel engelli bakım merkezinde 25.346 engelli bireyin bakım hizmetlerinden yararlandığı görülmektedir. Yönetmelikçe bu kurumlarda her 36 engelli için bir meslek elemanı istihdam edilmesi gerekmektedir. Meslek elemanları sosyal hizmet, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, gerontoloji, çocuk gelişimi, fizyoterapi ve rehabilitasyon, ergoterapi ve özel eğitim bölümü mezunlarından oluşmaktadır. Meslek elemanları kurumdaki engelli bireylere psiko-sosyal destek hizmetleri sağlama sorumluluğundadır (44). Nitekim bedensel, zihinsel ve ruhsal engellilere hizmet sunulan bu kurumlarda yapılan işin niteliğinden kaynaklı yıpratıcı etkenlere maruz kalan meslek elemanlarının, iş performansları ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi önemli olacaktır.

2.2. İş Performansı

Bu başlık altında öncelikle iş performansı kavramı tanımlanacak ve iş performansını oluşturan unsurlardan söz edilecektir. Ardından iş performansı türlerinden kısaca söz edildikten sonra iş performansını etkileyen kişisel, örgütsel ve çevresel faktörlere değinilmektedir. Son olarak iş performansı ölçümünün önemine yer verilmektedir.

2.2.1. İş Performansı Kavramının Tanımlanması

Fransızca kökenli bir sözcük olan performans kavramı, dilimize "iş başarımı, herhangi bir işte gösterilen başarı derecesi" olarak çevrilmektedir (45). Belirli bir zaman diliminde üretilmiş olan mal ya da hizmet miktarını tanımlayan performans kavramı, etkinlik, verimlilik ve çıktı kavramlarının çalışanların motivasyonuyla etkileşiminin neticesi olarak tanımlanmaktadır (46). Performans kavramı, profesyonel çalışma yaşamındaki bireylerin işe dair belirlenmiş olan görevleri yerine getirmesi ve yapılacak olan işin tamamlanması için belirli ölçütler dahlinde ortaya konan hedeflere işaret etmektedir (47). Performans, bireylerin ya da örgütlerin bir faaliyette amaçlarına ulaşma doğrultusunda ortaya koydukları hizmet ya da diğer çıktılar olarak tanımlanabilir (48).

Performans, işin aktif bir biçimde ve arzulanan miktarda gerçekleştirilmesidir. Fakat aynı işi yapan kişilerin çalışma yaşamında birbirlerinden farklılaşan performans düzeylerine sahip oldukları bilinmektedir. Çalışan kişilerin performansları üzerinde bireylerin sahip olduğu çeşitli kişisel ya da kültürel faktörler etkili olmaktadır. Çoğunlukla kültürel sistemlerden bireye aktarılan değerler kişinin davranış modelini belirlemekte ve başta kişinin alışkanlıkları olmak üzere çalışma performansına varıncaya kadar geniş bir yelpazede etkisi altına almaktadır (49).

İş performansı kavramı ise çalışma yaşamındaki bireylerin sorumluluğunu taşıdıkları işin belirlenen hedeflere ve yükümlülük şartlarına uygun bir biçimde gerçekleştirilme oranı olarak tanımlanabilir (50). Başka bir açıdan ise iş performansı, çalışanların tanımlanmış vazifeleri ifa ederken karşılaştıkları negatif durumları ortadan kaldırma yeteneğine sahip olmaları ve iş akdinde belirlenen süre içerisinde belirlenen

iş miktarını ifa etmeleri olarak da tanımlanabilir (51). Kısaca performans, çalışanın işini yaparken ortaya koyduğu çabayı tanımlamak için kullanılan bir kavramdır (52).

Camman'a göre iş performansı, kişinin sınırları belirlenmiş ölçülere uygun biçimde tutum ve davranış sergileyerek hedeflere ulaşma düzeyi olarak tanımlanmaktadır (53). Daha kapsayıcı bir tanımlamaya göre ise iş performansı, çalışanın vazifesini ifa ederken gerçekleştirdiği işlemlerin tamamını ifade etmektedir (54). İş standartları açısından yapılan bir tanıma göre ise iş performansı örgütün iş aracılığıyla hedeflediği amaçlar için birey ya da grubun standartlara ulaşması durumudur (55). İş performansı kişinin ya da grubun örgütün belirlediği hedeflere ulaşmak için ortaya konan etkin çabanın nicel ya da nitel ifadesidir (56, 57). İş yaşamı içerisinde performans kavramı, çalışanların örgütsel hedefler doğrultusunda görevini ifa ederek ortaya koyduğu ürün olarak tanımlanabilir. Bu ürün yalnızca mal değil aynı zamanda hizmet ya da düşünceler biçiminde de olabilmektedir (58).

2.2.2. İş Performansının Unsurları

Performans, farklı faktörlerin birleşimiyle birlikte ortaya çıkan bir olgudur. Dolayısıyla iş performansı çok boyutlu bir yapıya sahiptir (59). Performansı oluşturan faktörler incelendiğinde bazı faktörlerin zamanla etkinliğini kaybettiği, bazılarının ise yeni yeni ortaya çıkmaya başladığı görülmektedir. Tarihsel süreçte, ikinci dünya savaşı sonrasında, mal ve hizmetlere duyulan ihtiyacın artması tutumluluk ve verimlik kavramlarını ön plana çıkarmıştır. Günümüzde ise etkinlik ve kalite gibi unsurlar ön plana çıkmaktadır (60).

Tutumluluk, örgütün amaçları gözetilerek, kaynakların optimal miktar ve kalitede, en uygun zaman ve yerde en az maliyetle üretilip kullanılması biçiminde tanımlanmaktadır (61). Tutumluluk unsuru tarihsel süreçte önemini koruyan tek unsur olarak ön plana çıkmaktadır (62). Başka bir ifadeyle tutumluluk, örgüt tarafından ortaya konan amacın en düşük maliyetle ve en uygun zaman dilimi içerisinde gerçekleştirilmesidir (63).

Verimlilik ise doğru işleri doğru biçimde ve ekonomik bir çalışma ile tamamlamayı amaçlayan rasyonel bir yaşam tarzını ifade etmektedir (60). Etkinlik kavramı ise ulaşılması hedeflenen çıktı, yeni bir performans standardının başarılması

ya da tüm sınırlamalar kaldırıldığında ihtimal dâhilinde olan ideal potansiyel biçiminde tanımlanmaktadır (64). Başka bir ifadeyle etkinlik, örgütlerin belirlemiş olduğu stratejilere ulaşma durumu olarak değerlendirilebilir. Kalite kavramı ise standartlara, kullanıma, spesifikasyonlara ya da müşteri istek ve beklentilerine uygunluk olarak tanımlanabilir (65).

2.2.3. İş Performansı Türleri

Performansa dair yapılan araştırmalardan elde dilen sonuçlar performansın tek boyutlu olmadığını ortaya koymaktadır. Yapılan araştırmalar iş performansının görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere en az iki boyuttan oluşuğunu ortaya koymaktadır. Her iki performans boyutu da birbirinden farklılaşan davranış kalıplarına sahiptirler. Bu iki performans boyutu iş performansı kavramının temelini oluşturmaktadır (66).

Bazı araştırmacılar iş performansını içeriğine göre; görev performansı, vatandaşlık performansı ve üretkenliği engelleyen performans olmak üzere performans çeşitlerini üçlü olarak sınıflamışlardır (67). Borman ve Motowidlo ise görev performansı ve bağlamsal performans gibi ikili bir sınıflama yapmışlardır. Görev performansı, resmi iş tanımı içinde yer alan faaliyetlerin yerine getirilmesine ilişkin performansı tanımlamaktadır (68). Bağlamsal performans ise, işletmedeki diğer tüm işlere katkı sunan ve iş tanımında yer alması lüzumuz görülen, daha çok sosyo-psikolojik olarak katkıları içeren gönüllü davranışlardır (69). Gönüllülük esasına dayanan bağlamsal performansta kişi çalışma zamanının dışında da emek vermektedir. Çalışanın belirlenmiş görev tanımlarının dışında olan ve bireysel fedakârlıklar içeren bir davranış modelidir (70).

2.2.4. İş Performansını Etkileyen Faktörler

İş performansını etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Örgütlerde iş performansına dair yapılan çalışmaların odağında insan bulunmaktadır. İşleri yürüten ve kurumun hedeflerine ulaşmasını sağlayan çalışanların performanslarını etkileyen kişisel, örgütsel ve çevresel pek çok faktör bulunmaktadır. Kişinin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu gibi çeşitli demografik özellikleri kadar örgütün hedefleri, çalışandan beklentileri, ödüllendirme sistemi gibi faktörler çalışanların iş performanslarını

etkilemektedir. Öte yandan kişinin psikolojik durumu, ailesi, sosyal çevresi kadar çalışma arkadaşlarıyla ilişkileri, örgütteki iş bölümü ve otoriteyle kurduğu ilişkiler de performansına etki etmektedir.

Günümüzde iş performansını etkileyen başka faktörlerin olduğuna dair çeşitli tartışmalar bulunmaktadır. Tarihsel süreçte, özellikle endüstriyel üretimde çalışan bireylerin verimliliğine odaklanan örgütsel davranış araştırmaları iş performansı konusunda ağırlıklı olarak fiziksel boyuta odaklanmıştır. Yirminci yüzyılın sonuna doğru sürekli ve örgün eğitimle birlikte bireyler hem teorik hem de analitik bilgileri edinip uygulayabilecek nitelikte çalışma yaşamına dahil olmuştur. Eş zamanlı olarak çalışanların bilimsel ve teknolojik gelişmelerle birlikte değişen dünyaya uyum sağlama kapasitesi de artmıştır. Bilgi işlem alanında kullanılan araç ve gereçler, veri tabanları ve bilgisayar yazılım sistemleri hızla değişerek güncellenmektedir. Tüm bu gelişmeler çalışanların iş performanslarını etkisi altına almaya başlamıştır. Örgütteki çalışanın görev performansı düşünce maliyetlerde artış meydana gelmektedir. Çalışanlar yardımlaşmak yerine negatif duygularla bir ilişki geliştirirlerse bu duygular hizmet alanlara olumsuz olarak yansıyabilmektedir. Örgütler, bu olumsuzlukları önleme adına çalışanların iş performansını gözeterek başarılı bir rekabet ortamı sağlama imkânına sahiptirler (71).

Çalışanların iş performanslarını etkileyen, performanslarını arttıran ya da azaltan çeşitli faktörler bulunmaktadır. Çalışanların becerileri, performanslarına göre görevde yükselme imkânının olup olmaması, çalışanın işe karşı geliştirdikleri duygu ve düşünceler, çalışanın iş tanımının net olarak tanımlanması, başarılarının ödüllendirilmesi ve ihtiyaç duyduğu araçlara ulaşabilmesi gibi bazı bireysel, çevresel ve örgütsel faktörler çalışanların performans durumlarını etkilemektedir (72, 73).

2.2.4.1. İş Performansını Etkileyen Kişisel Faktörler

İş performansı hakkında yapılan çalışmalara göre çalışanların performansının arttırılması için öncelikle moral ve motivasyonlarının iyileştirilmesi gerekmektedir. Ücret politikası, ödüllendirilme ve görevde yükselme imkânları tanınarak iş tatmini düzeyinin yükseltilmesi, çalışanlarla duygusal ilişkilerin geliştirilmesi, ilgi ve samimiyet bağlarının güçlendirilmesi örgütsel bağlılık düzeyini arttıran unsurlardır (74).

Örgütlerin ya da kurumların esas unsurları çalışanlarıdır. İşleri gerçekleştiren, ortaya koydukları beceri ve performanslarıyla örgütleri destekleyen insan, psikolojik durumu, bireysel özellikleri ve becerileriyle kurum ya da örgütlerin varlığı ve devamlılığı için en önemli faktördür. İnsanın sahip olduğu yetenekleri, psikolojik durumu, işe atfettiği önem vb. pek çok unsur çalışanların performans düzeylerini etkilemektedir. Bunun için çalışanlarının performansını etkileyen unsurları tespit etmek, takip ve çözümler üretmek kurum yöneticilerinin birinci derece sorumluluklarındandır. Çalışanların bireysel özelliklerini yanı sıra demografik nitelikleri de performansları üzerinde etkilidir. Öyle ki, kişinin medeni durumu, ailesi, içinde yaşadığı toplumun değerleri gibi unsurlar performans düzeyleri üzerinde oldukça etkilidir (56, 75). Nitekim kişilerin evli olmaları psikolojik durumlarını etkilemekte ve dolayısıyla iş performansı üzerinde de etkili olabilmektedir.

Yaş, cinsiyet, dini inancı vb. demografik nitelikler çalışanların performans düzeylerini etkileyen kişisel unsurlardan bazılarıdır. Bunun yanı sıra rekabetçi ruha sahip olup olmamaları, istekleri, eğilimleri, algı ve tutumları da diğer kişisel unsurlar arasında sayılabilir (76). İş performansı, kişinin sınırları belirlenmiş ölçülere uygun biçimde tutum ve davranış sergileyerek hedeflere ulaşma düzeyi olarak tanımlanmaktadır (53). Çalışanların iş performansını etkileyen kişisel unsurların kısaca moral ve motivasyon olduğu söylenebilir. Hedef ve amaçlarına göre belirli bir gelişim stratejisi gösteren örgütler, onları belirledikleri hedef ve amaçlarına taşıyacak olan insan kaynağına dikkat etmelidirler. Çünkü çalışanların moral ve motivasyonunun yüksek olması iş performansını arttırarak, kişinin kurumun belirlediği hedef ve amaçlara göre çalışmasını sağlamaktadır (77).

2.2.4.2. İş Performansını Etkileyen Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler bir iş yerindeki insanların iş performansları üzerinde oldukça etkilidir. Örgütün ya da kurumun sahip olduğu fiziki çalışma şartları, örgütün belirlenmiş hedeflerine ve misyonuna çalışanların sadakati, problemlerin çözümünde yürütülen politikalar, yönetimin örgütsel yapısı, ifa edilen işin yarattığı stres, çalışanların ödüllendirilmesi, kurumun çalışanlara sunduğu teknik imkânlar vb. örgütsel unsurlar çalışanların iş performansları üzerinde önemli etkilere sahiptir. Stres

düzeyinin yüksek olduğu işlerde ve iş güvenliğinin eksik olduğu örgütlerde çalışan kişilerin iş performanslarının düşük olduğu görülmektedir (78, 79).

Örgütlerde iş sağlığı ve güvenliği performansı etkileyen önemli bir unsurdur. İşyerindeki tehlikeleri engellemek, riskleri öngörmek, değerlendirmek ve bunları azaltma ya da yok etme ile üretimin, örgütün ve bireylerin güvenliğini arttırmak iş sağlığı ve güvenliği kavramıyla açıklanmaktadır (80).

İş bölümünün adil yapılmaması, ihtiyaç duyulan araç-gereçlerin yetersizliği, iletişim problemleri, otoritenin eksikliği, birlikte çalışmaya dair problemler, çalışanlardan becerilerinden fazla performans beklentisi gibi örgütsel unsurlar kurumda çalışanların performanslarını olumsuz yönde etkileyen faktörlerdir (78).

Örgüt yöneticileri çalışanları motive etmek için çeşitli yaklaşımlar geliştirmelidirler. Maddi ya da manevi açıdan ödüllendirmenin çalışanları motive eden önemli araçlardan biridir. Cezalandırma da çalışanların motivasyonlarını arttırmak için geliştirilmiş olan bir araçtır ancak bazen çalışanların verimliliğini düşürürken aynı zamanda performans düzeylerini de olumsuz etkileyebilmektedir (77).

Bir kurum, çalışanların sorumluluk ve yetki alanlarını genişletip onları karar alma süreçlerine dâhil ederse, etkili bir iletişim ile karşılıklı bilgi akışını sağlayarak çalışanların kuruma karşı güvenlerini geliştirebilirler. Yeniliğe açık, moral ve motivasyon yönünden problemi olmayan, kurumla çatışmayan ve iş stres düzeyi azaltılmış olan çalışanların verimliliği ve performansı artacaktır (81).

2.2.4.3. İş Performansını Etkileyen Çevresel Faktörler

Çevresel faktörler, çalışanların iş performansı üzerinde oldukça etkilidir. Kişinin yaşadığı çevre, iş ortamı, sosyo-ekonomik unsurlar, çalışanlar arasındaki ilişki biçimleri, kurumda rekabetin olup olmaması, liderlik anlayışı vb. faktörler çalışanların iş performansları üzerinde olumlu ya da olumsuz etkiler yaratabilmektedir (82).

Çalışma yaşamında iş arkadaşları, en önemli çevresel faktörlerden biridir. Bir kurumdaki çalışan sayısının çok olması özellikle ekip çalışmasına ihtiyaç duyulan

işlerin bulunduğu kurumlarda sosyal ilişkileri önemli kılmaktadır. Sosyal ilişkilerin pozitif yönlü gelişimi, çalışanın kurumda belirlenmiş olan iş tanımındaki görevlerine devam ederek iş performansı ve örgütsel bağlılık düzeyini arttıran önemli bir unsurdur (77).

Aile, sosyal yaşam, sivil toplum kurumları gibi toplumsal yapıya dair unsurlar; ekonomik koşullar, gelir düzeyi gibi ekonomik unsurlar; hukuk kuralları ve yasalar gibi siyasi unsurlar ve eğitim, dini inanç gibi kültürel yapıya dair unsurlar çevresel faktörleri ifade etmektedir. Tüm bu çevresel faktörler iş performansı üzerinde önemli etkilere sahiptir (78).

Çalışma yaşamında verimliliği arttırmak için iş yerinin iç aydınlatmasının düzenlenmesi, ısınma ve sıcaklığın mevsim koşullarına göre düzenlenmesi, havalandırma sistemlerinin iyileştirilmesi, gürültü ve ses ayarlamalarının yapılması, mekânın temizliğinin sağlanması, iş güvenliğine dair önlenmelerin alınması gibi tedbirler alınabilir (83). Bunun yanı sıra çalışanların psikolojik ve sosyal gereksinimlerini karşılamada onlara yardımcı olan yönetimlerin, örgütteki sosyal ilişkileri güçlendirmesi, çalışanların iş tatminini arttırırken iş performansını da belirleyici ölçüde arttırmaktadır (84).

Çalışanlar çalıştıkları kurumun evlerine yakın olmasını, kurum binasının yeni, temiz ve iyi olmasını istemektedir. Ayrıca çalışanlar çalışırken ihtiyaç duydukları araçların kullanışlı, yeterli ve kaliteli olmasını istemektedirler. Yapılan çalışmalar bu unsurların çalışanların verimliliği, iş tatmini ve iş performansını yüksek etkilediğini ortaya koymaktadır (80).

2.2.5. İş Performansı Ölçümü

İş performansı, örgüt içerisinde ürün veya hizmet sunma sürecine katkı veren bireylerin davranışlarını tanımlamaktadır. Örgüt çalışanının teorik bilgi ve teknik-uygulama deneyimiyle görev performansını arttırarak örgüte katkı sağlaması beklenir (85). Bunun için performans ölçümü uygulaması oldukça önemlidir. Bunun için öncelikle ölçülebilir ve yönetilebilir standartları oluşturmak gerekmektedir. "Ölçemediğini yönetemezsin" kuralının performans ölçümünde ön plana çıktığı görülmektedir (56). Öyle ki performans ölçümüne kamu sektörü öncülük etmiş ve

finansal başarı ölçütlerinin olmaması çok boyutlu ölçüm araçlarının geliştirilmesine imkân tanımıştır (86). Belirlenmiş bir zaman diliminde ifa edilen işlerin hedeflere hizmet etme derecesi olarak tanımlanan iş performansına duyulan ilgi gün geçtikçe artmaktadır (60). Günümüz modern toplumlarında modern organizasyonların karmaşıklığı nedeniyle daha hassas performans ölçümleri için tasarlanmış daha karmaşık analitik tekniklerin geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır (86).

Başarılı bir performans ölçümü için ölçüm sisteminin sahip olması gereken belli nitelikler vardır. Bilgi vericilik, güncellik ve zamanlılık, gelişme sağlayıcılık, anlaşıla bilirlik, anlamlılık, esneklik ve uygunluk ilgili niteliklerdendir. Nitelikli bir performans ölçüm sistemi, örgütlerin iç ve dış çevresiyle ilgili performansa dair bilgiler sunmalıdır. Ölçüm sistemi, örgütlerde gelişimi sağlayacak bir güdülenme oluşturmalıdır. Ölçüm sistemi, sunduğu bilgilerin ilgili alıcılar tarafından kolaylıkla anlaşılabilir olmasını sağlamalıdır. Ölçüm sistemi, zamanında ve güncel olarak bilgi akışını sağlayabilmelidir. Ölçüm sistemi değişimi tüm gerçekliğiyle aktarabilmelidir. Performans ölçüm sistemi örgütün iç ve dış çevresine karşı duyarlı, esnek ve dinamik bir yapıda olmalıdır. Ölçüm sistemi örgütlerin belirlemiş olduğu stratejilere uygun olarak ölçüm yapmalıdır (87).

Örgütlerde geribildirim çalışanların performansını arttırıcı bir etkiye sahiptir. Geribildirim, insanların performanslarıyla ilgili aldıkları bilgilerdir. Geribildirimler aynı zamanda çalışanların performansı ve davranışı hakkında çeşitli değerlendirmeleri içerirler. Çalışma yaşamında geribildirim kurum yöneticilerinin çalışanlarına, hedeflerine ulaşmak için belirlenmiş iş tanımına göre performansları hakkında bilgi vermesini ifade etmektedir (88).

2.2.6. İş Performansına Dair Araştırmalar

Toydemir "Dezavantajlı grup bedensel engelli kamu personeli çalışma şartlarının performansa etkisi: Ankara milli eğitim müdürlüğü engelli personel performans araştırması" isimli çalışmasında çalışan bedensel engellilerle araştırma yapmıştır. Toydemir, çalışmasında kurumsal ve yönetsel sorunların bedensel engellilerin iş performansını yüksek düzeyde etkilediğini tespit etmiştir (89).

Uysal "Çalışan engelli bireylerin duygu yüklerinin iş performansları üzerindeki etkisi: Sakarya örneği" isimli çalışmasında engelli bireyler üzerine nitel araştırma yapmıştır. Uysal'ın araştırma bulguları şöyledir:

> *"Engelli birey üzerinde oluşan bu olumsuz durumların her biri engelli birey üzerinde duygusal bir yük oluşturarak çalışma yaşamındaki iş performansını olumsuz yönde etkileşmiştir. Engelli bireylerin çalışma hayatında maruz kalmış oldukları duygusal yükler, birey üzerinde toplumdan dışlanma, kendini önemsiz ve değersiz hissetme, kendini işe yaramaz hissetme ve bunların toplam bir bütünü olarak tükenmiş hissetmesine neden olmaktadır*" (90).

Kalaylı "Öğretim elemanlarının akademisyenliğe yabancılaşma düzeyleri ile akademik performans algılarının incelenmesi" isimli çalışmasında Akademisyenliğe Yabancılaşma Ölçeği ile Akademik Performans Algı Ölçeğini kullanarak akademisyenlerle bir araştırma yapmıştır. Kalaylı' nın çalışma sonucundaki tespiti *"Öğretim elemanlarının akademisyenliğe yabancılaşma düzeyleri ile akademik performans algı düzeylerinin akademik unvan, çalışılan fakülte, haftalık ders yükü, akademik teşvik ve yabancı dil notu değişkenlerine göre anlamlı bir fark vardır."* şeklinde olmuştur (91).

Yıldırım "Hastalık Kaygısının (Covid-19) Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Çalışması" isimli çalışmasında sağlık çalışanlarının hastalık kaygısı, iş tatmini, iş performansı, örgütsel bağlılık ve iş stresinin çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisini araştırmıştır. Yıldırım, çalışmasında hastalık kaygısı, iş tatmini ve iş performansının çalışma yaşam kalitesini pozitif yönlü etkilediğini tespit edilmiştir (92).

2.3. Tükenmişlik

Bu başlık altında öncelikle tükenmişlik kavramı tanımlanacak ve tükenmişliğin duygusal boyutu, duyarsızlaşma boyutu ve kişisel başarı boyutundan söz edilecektir. Ardından tükenmişliği etkileyen kişisel ve örgütsel faktörlere değinilip, tükenmişliğin duygusal, davranışsal, somatik ve savunma belirtilerine yer verilecektir. Son olarak tükenmişliğin ölçümü ve modellerinden söz edilmektedir.

2.3.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımlanması

Tükenmişlik, herkesin üzerinde uzlaştığı ve sınırları net olarak belirlenmiş bir kavram değildir. Literatürde tükenmişliğe ilişkin birbirinden farklı bazı tanımlamalar bulunmaktadır. İlgili literatür incelendiğinde, tarihsel olarak tükenmişlik kavramını ilk kez bir psikiyatrist olan Freudenberger ile sosyal psikolog Maslach kullandığı görülmektedir (93). Freudenberger'e göre tükenmişlik kavramı, enerji, güç ve kaynaklara yönelik olarak ortaya çıkan taleplerin fazlalığından ötürü çalışanın yıpranması ya da tükenmesi biçiminde tanımlanmaktadır (94). Maslach tükenmişliği üç boyutlu bir yapı olarak incelemektedir. Maslach tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve bireysel başarının azalması biçiminde tanımlamaktadır (95, 96).

İş yaşamı başta olmak üzere aile hayatı ve kişinin psiko-sosyal durumu üstünde oldukça etkili olan tükenmişlik üzerine pek çok araştırma yapılmıştır. Bu alandaki ilk araştırmalar, büyük ölçüde görüşmelere, anketlere ve gözlemlere dayanan keşifsel araştırmalardır. İş ortamındaki iş yükü ve belirsizlik gibi çeşitli stresörlerin tükenmişlikle ilişkili olduğu ve bunlardan bazılarının bireysel ego düzeyi ve kişilik özellikleriyle etkileşime girdiği görülmektedir (97). 1980'li yıllarda tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalar daha sistematik ampirik araştırmalara yönelmiştir. Anket ve anket metodolojisini kullanan ve daha büyük denek popülasyonlarını inceleyen, doğası gereği daha nicel bir çalışma yaklaşımı ön plana çıkmıştır (93).

Bireyin başta psikolojik olmak üzere sahip olduğu kaynakları tüketmeye başladığı ve hayatın normal gidişatında mutsuzluk ve umutsuzluğa kapıldığı bu durum tükenmişlik kavramıyla açıklanmaktadır. Tükenmişliği deneyimleyen kişi, yoğun bir çaresizlik hissine kapılarak mücadele etmeyi bırakma eğilimindedir. Kısaca tükenmişlik sendromu yaşayan kişi, hayata dair hiçbir çaba göstermeyecek ölçüde yorulmuş ve tükenmiş hissetmektedir (98).

Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik, çoğunlukla insanlara yönelik çeşitli hizmetler sunan bazı sektörlerde görülen, duygusal bitkinlik ve sinizm sendromudur. Bununla ilgili olarak üç boyuttan oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri geliştirilmiştir (99).

Tükenmişlik, semptom ve derece olarak kişiden kişiye değişerek çok farklı biçimlerde kendini açığa vurur. Tükenmişlik genellikle kişinin kurumda çalışmaya

başlamasının ardından yaklaşık olarak bir yıl sonra, yaşanan bazı gelişmelere bağlı olarak, ortaya çıkmaktadır. Tükenmişliğin ilk sebeplerinden biri kurum liderinin karizma kaybına uğramasıdır. Bu durum çalışan açısından önemli bir hayal kırıklığı yaratmaktadır (94).

Maslach Tükenmişlik Envanterinin gelişimi, çalışanlarda yaşanan tükenmişliği değerlendirmek için bir araca duyulan ihtiyaca dayanmaktadır. Gelecekteki çalışmalara dâhil edilerek tükenmişliği artıran veya azaltan kişisel, sosyal ve kurumsal değişkenleri daha iyi anlamaya katkı sunacaktır (99).

Tükenmişliğin bazı fiziksel belirtileri bulunmaktadır. Bitkinlik, baş ağrısı, nefes darlığı, uykusuzluk, mide ve bağırsak rahatsızlıkları gibi çeşitli tükenmişlik belirtileri vardır. Çalışanın bedensel işlevinde çeşitli sorunlara neden olabilmektedir (94).

2.3.2. Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişlik, çalışanın yaşadığı bitkinlik, tükenme, yorgunluk, mutsuzluk, umutsuzluk ve çaresizlik duygularını ifade etmektedir. Bu duygularla ailesine, hayatına, çalıştığı işe ve diğer insanlara yönelik negatif tutum ve davranışlar geliştiren bireylerde ortaya çıkan tükenmişlik sendromu fiziksel ve ruhsal boyutları olan çok yönlü bir kavramdır. Maslach'a göre tükenmişlik, insanlara yönelik hizmet sunan kişilerin, yoğun insanı ilişkiler içerisinde yaşadıkları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissi biçiminde kendini göstermektedir. Ona göre tükenmişliğin bu üç boyutu, ayrı düşünülemez ve birbirleriyle yakından ilişkilidirler (99).

Eğitimciler, emniyet görevlileri, sağlık personelleri, psikologlar ve sosyal çalışmacılar gibi çeşitli meslek mensuplarına dair çeşitli araştırmalar yürüten Maslach, ve Jackson bu araştırmalar neticesinde Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni oluşturmuşlardır. Yirmi iki maddeden oluşan bu ölçek, dikkat çektiği konunun yanı sıra güvenilirlik ve geçerliğinin oldukça yüksek olmasıyla da metodolojik bakımdan son derece başarılıdır (99). Bu çalışmada Maslach'ın geliştirdiği tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Dolayısıyla tükenmişliğin boyutları Maslach'ın yaklaşımı çerçevesinde incelenmiştir.

2.3.2.1. Duygusal Tükenme Boyutu

Tükenmişlik, bir tür "insan işi" yapan bireyler arasında sıklıkla görülen bir duygusal tükenme ve sinizm sendromudur. Tükenmişlik sendromunun önemli bir yönü, duygusal açıdan tükenmeye yönelik duyguların artmasıdır. Çalışanlar duygusal kaynaklarını tükettikçe, artık psikolojik düzeyde de kendilerinden veremeyeceklerini hissetmektedirler (99). Bu durum çoğunlukla yüz yüze ilişkilerle yürütülen işleri yapan çalışanlar tarafından deneyimlenmektedir.

Duygusal tükenme çoğunlukla kişilerin, iş yükünün çokluğundan, kurumsal ve kişisel beklentilerin yüksekliği sebebiyle ortaya çıkmaktadır. Çoğunlukla bireysel arzuları ve beklenti düzeyleri yüksek olan genç çalışanlar, iş yerini hayatının merkezinde tuttuğu için tükenmişlik yaşamaktadırlar (100).

Yoğun bir iş mesaisine sahip olan çalışan, yeteneklerinin üzerinde performans sergilemek için kendini zorlarken aynı zamanda diğer çalışma arkadaşlarının duygusal talepleri karşılamakta zorlanmaktadır. Yaşanan bu durumun süreklilik arz etmesi duygusal tükenmeyle sonuçlanmaktadır (99).

Genel olarak duygusal tükenme, zihinsel ve fiziksel yorgunlukla birlikte oluşan enerji ve duygu kaynağının yitimi olarak tanımlanabilir. Duygusal tükenmişlik, yoğun bir biçimde enerji kaynaklarının bittiğini hissine kapılan kişinin duygusal açıdan da yitime uğraması durumudur.

2.3.2.2. Duyarsızlaşma Boyutu

Çoğunlukla insanlara hizmet sunan sektörlerde çalışan kişileri karşı karşıya kaldıkları bir diğer durum ise duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma, kişinin tutum ve davranışlarını duygudan yoksun bir biçimde ortaya koyması olarak tanımlanabilir. Kişinin geliştirdiği, mesafeli, sınırlı ve soğuk ilişkiler tükenmişlik sendromunun ikinci ayağı olan duyarsızlaşmayı meydana getirmektedir. Kurumda çalışan kişi diğer insanlara karşı zaman zaman kötü ve kaba davranışlar sergileyebilmektedirler. Yalnızca işini yapmaya odaklanıp çevresindeki insanları nesneleştirebilirler. Diğer insanların isteklerini görmezden gelerek işin yürütülmesinde yeterince etkili olamayabilirler (101).

Akçamete ve arkadaşlarına göre duyarsızlaşma yaşayan çalışanlar, iletişim kurduğu insanlara ve kurumuna karşı mesafeli, ilgisiz ve hatta ciddiye almayan bir tavra bürünmektedirler. Çalışanın tükenmişlik durumunun artarak devam etmesi zaman içinde işin hedefinin unutulmasıyla sonuçlanmaktadır (102).

2.3.2.3. Kişisel Başarı Boyutu

Çalışanlar kendilerini işlerinde zaman zaman yetersiz ve başarısız olarak görebilirler. Tükenmişlik sendromunun kişisel başarısızlık boyutunu yaşayan kişi kendini başarısız hissederek başarısızlık duygularını pekiştirmektedir. İnsanlar tarafından sevilmediğini düşünen kişi yaptığı işin hakkını veremediğini düşünür.

Tükenmişliğin bu aşamasında, kişi daha önce başkalarına yönelik geliştirdiği olumsuz tutum ve davranışları kendisine yöneltmektedir. Kişinin yaşadığı duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla birlikte çalışma yaşamında başarısız olduğu hissine kapılmasıyla birlikte tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarısızlık boyutu ortaya çıkmaktadır. Bir iş yerinde yöneticileriyle anlaşamayan kişi duygusal bir tükenme yaşarken; çalışma arkadaşlarından yeterince destek alamazsa duyarsızlaşmaya başlamaktadır. Duyarsızlaşmanın ardından kişi kendini yetersiz görebilmekte ve başarı düzeyinde azalma gerçekleşmektedir (103).

2.3.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişliği etkileyen faktörler genellikle bireysel ya da örgütsel nedenlerden oluşmaktadır. Kişiyi umutsuzluğa ve mutsuzluğa sürükleyen tükenmişlik pek çok faktörün etkisiyle meydana gelmektedir. Bunun için tükenmişliğe sebep olan faktörleri tespit etmek tükenmişlik durumunu ortadan kaldırmak için son derece önemlidir. Toplumsal hayattan izole olmuş, toplumla bağını büyük ölçüde koparmış olan mükemmeliyetçi ve kaygılı kişilerde tükenmişlik sendromunun daha fazla görülmektedir (104).

Demografik özellikler, nevrotik kişilik yapıları, anksiyete düzeyi, bireyin öz saygısı, ilişkilerde hassas olma durumu, bireyin işiyle ilgili memnuniyeti, aile ve toplumsal ilişkilerden uzak olması, bireyin kendine vakit ayırmaması, çevrenin kişiden

fazlaca beklentisinin olması gibi bireysel nedenler bireyin tükenmişlik düzeyini etkileyen kişisel faktörler olarak açıklanabilir (105).

Kişinin çalıştığı örgütten kaynaklı olarak meydana gelen tükenmişlik kavramı ise birey ile bireyin çalıştığı örgütün arasındaki uyum ya da uyumsuzluğa işaret etmektedir. Çalışanlara yüklenen aşırı iş yükü, çalışanların aidiyetleri, ödüllerin niteliğinin düşüklüğü, denetim, adalet anlayışı vb. birey ile çalıştığı kurum arasındaki uyum incelenirken odaklanılan bazı kavramlardır (93).

2.3.3.1. Tükenmişliği Etkileyen Kişisel Faktörler

Kişiliği oluşturan pek çok faktör olduğu gibi tükenmişliği etkileyen kişisel faktörler de oldukça farklı unsurlardan meydana gelmektedir. Bu çerçevede bireyin demografik özellikleri, kişiliği, çalışma yaşamına dair görüşleri ve beklentileri tükenmişliği etkileyen kişisel faktörler olarak değerlendirilebilir.

Yapılan araştırmalarda kişinin yaşı ile tükenmişlik düzeyi arasında açık bir ilişki tespit edilememiştir. Bazı çalışmalar, genç bireylerin tükenmişlik düzeyleri yüksek çıkarken, yaşlı bireylerin tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğunu ortaya konmuştur. Gençlerin çalışma yaşamında tükenmişlikle mücadele ederken yetersiz kalmaları beraberinde işlerini değiştirmelerine sebep olmaktadır. Görece daha yaşlı bireylerin daha uzun bir çalışma yaşamına sahip olmaları, geçmişteki tecrübeleriyle birlikte tükenmişlikle mücadelede başarılı olmalarına ya da en azından daha iyi direnmelerine sebep olmaktadır (95).

Bazı araştırmacılar yaptıkları araştırmalar neticesinde yaşın tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Kişinin yaşı yükseldikçe tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. Uzun yıllardır çalışma yaşamında bulunan bireylerin, çalışma yaşamına yeri giren genç bireylere göre iş yaşamında karşılaştıkları problemlere çözüm bulmak konusunda daha başarılı oldukları tespit edilmiştir (102).

Cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi pek çok araştırmacı için önemli bir görevdir. Yapılan araştırmalarda cinsiyet faktörünün bireyin tükenmişlik düzeyi üzerinde çok fazla belirleyici olmadığı tespit edilmiştir.

Yapılan bazı araştırmalarda erkeklerin bazılarında ise kadınların tükenmişlik düzeyi daha yüksek olarak ölçülmüştür. Bazı çalışmalarda ise cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik düzeyi arasında yüksek düzeyde anlamlı bir ilişkinin tespit edilmediği görülmektedir (93).

Konuyla ilgili araştırmaların sonuçlarındaki çeşitlilikler biyolojik özelliklerin tükenmişlik düzeyi üzerinde belirleyici bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Ancak kişilik yapısı bakımından feminen ya da maskülen olmanın tükenmişlik düzeyi üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir (106).

2.3.3.2. Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler

Maslach ve arkadaşlarına göre aşırı iş yükü, sıkı denetim, mutlu etmeyecek ödüller, aidiyet problemi, adil bir yönetimin olmadığına dair inanç ile kişinin değerleriyle kurumun değerlerinin farklılaşması gibi faktörlerin birinin ya da tümünün uyumsuz olması neticesinde tükenmişlik sendromu ortaya çıkacaktır (93).

Çalışanlardan fazla enerji ve özveri talep etmek, çalışanlara fazla iş yükü yüklemek bireylerin tükenmesine sebep olmaktadır. Bu sorun aynı zamanda çalışanların işi yapabilecek kapasite ve yeteneklerini aştığından dolayı da meydana gelebilir (93). Çalışanların kendi işleri hakkında kontrole sahip olmadıkları zaman tükenmişlik düzeylerinin arttığı tespit edilmiştir (95). Çalışanların emek vererek kuruma yaptıkları katkılara karşın maddi ya da manevi açıdan yeterince takdir ya da ödüllendirme yapılmadığı zaman tükenmişlik düzeyleri artmaktadır (107).

Çalışanların birlikte çalıştığı diğer insanlarla iş birliği yapmaları aidiyetlerini arttıran önemli faktörlerden biridir. Grup bilinci sağlayacak olan bu iş birliklerinin olmaması bireyin tükenmişlik düzeyini arttırabilmektedir (107). Bir kurumda çalışanların sevgi ve saygı duygularının güçlü olduğu bireylerle birlikte çalışmaları onları daha başarılı kılmaktadır (93). Bir kurumda çalışanlar için eşit ve tutarlı kuralların yöneticiler tarafından uygulanması, bireylerin karar alma süreçlerine dâhil olmaları tükenmişlik düzeylerini azaltmaktadır (107). Ayrıca çalışanın yaptığı işi etik bulması, evrensel ve kişisel değerlerle yapılan işin uyumlu olması da tükenmişlik düzeyini azaltacaktır (93).

2.3.4. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliğin dışa vurum biçimleri farklılaşmakla birlikte pek çok belirtisi bulunmaktadır. Zamanla yapılan araştırmalarla birlikte tükenmişliğin belirtilerine dair çeşitli veriler elde edilmiş ve belirtiler sistematik bir biçimde kategorize edilmiştir. Maslach ve Jackson bu belirtileri duygusal, davranışsal, somatik ve savunma belirtileri olmak üzere sınıflandırmaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireyde depresyon, öz saygı yitimi, yalnızlık, mutsuzluk, kaygı ve unutkanlık gibi duygusal belirtiler görülmektedir. Bu kişiler genellikle ilaçlar ya da alkol kullanma eğiliminde olurlar. Bu kişilerin davranışsal belirtileri ise aşırı tepki, sabırsızlık, öfke, sorumluluklardan kaçma, içe kapanma hatta intihara kadar varan davranışlardır. Somatik belirtiler açısından ise sürekli yorgunluk, uykusuzluk, baş ağrısı gibi belirtilere sahiptirler. Tükenmişlik yaşayan bireyler sürekli inkâr etme, mantığa bürüme, yansıtma ve suçlama gibi çeşitli savunma belirtilerine sahiptirler (108).

Tükenmişliği sürekli bir biçimde deneyimleyen bir insanın hayatını normal bir biçimde sürdürmesi imkânsız hale gelmektedir. Nitekim başta öz saygısı olmak üzere sosyal hayata katılımı ve sosyal işlevselliğini derinden etkilemektedir. Bu yoğun duyguların dışa vurumu ise kimi zaman somut bir biçimde görünürken kimi zaman ise bir bakışta tespit edilememektedir. Altın'a göre tükenmişlik, birey ile çevresi arasındaki dengenin sarsılmasına neden olmaktadır. Bununla birlikte birey üzerinde fiziksel, duygusal ya da davranışsal olarak çeşitli biçimlerde ortaya çıkmaktadır (109).

Tükenmişlik durumunu deneyimleyen bireylerde genellikle şu üç belirti tespit edilmiştir: Psikofizyolojik belirtiler, psikolojik belirtiler ve davranışsal belirtiler (110). Sürekli olarak tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler kızgınlık, öfke hali, umutsuzluk ve çaresizlik gibi birtakım olumsuz hisleri olduğunu ifade etmektedirler. Bu durum çoğunlukla başarılı olmak için yoğun bir şekilde çalışan, her zaman üzerine düşenden fazlasını yapmaya çalışan kişilerde görülmektedir (111).

Tükenmişlik sendromu yavaş yavaş ortaya çıkan bir durumdur. Tükenmişlik durumunun belirtileri iyi tanımak gerekmektedir. Çünkü tükenmişlik belirtilerinin fark edilmemesi, bu durumun daha da gelişip müdahale edilemez bir hal almasına sebep olacaktır. Bundan ötürü tükenmişliğin semptomlarını iyi bilmek, geç kalmadan teşhis ve tedbir almak tükenmişlikle mücadele için oldukça önemlidir (104). Bu çalışmada,

tükenmişliğe dair genel kabul gören fiziksel belirtiler, psikolojik belirtiler ve davranışsal belirtiler incelenmektedir.

2.3.4.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri

Tükenmişliğin birtakım bedensel belirtileri bulunmaktadır. Kişinin fizyolojik yapısında meydana gelen değişimler, tükenmişliğe dair bazı etkileri açığa çıkarmaktadır. Bunun için kişinin fiziksel belirtilerini takip etmek ve eş zamanlı olarak psikolojik ve davranışsal belirtileri birlikte değerlendirmek gerekmektedir. Problemin doğru biçimde anlaşılabilmesi için çok boyutlu bir takip ve teşhise ihtiyaç vardır. Yorgunluk, bitkinlik, uykusuzluk, kalp rahatsızlığı, kilo azalması ya da artışı, mide ve bağırsak rahatsızlıkları gibi pek çok fiziki belirtinin altında tükenmişlik sendromu olabilmektedir (112).

Tükenmişlik yaşayan kişilerde, fiziksel belirtiler bireysel farklılıklar olmakla birlikte genellikle kronik yorgunluk ve baş ağrısı, buna eşlik eden uykusuzluk, kilo kaybı, kronik ağrılar, koroner kalp rahatsızlıkları, sık sık grip olma ve çeşitli deri hastalıkları biçiminde kendini göstermektedir (110).

2.3.4.2. Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri, fizyolojik ve davranışsal belirtilere göre teşhis edilmesi daha zor belirtilerdir. Tükenmişlik sendromunu yaşayan kişinin yaşadığı korku, endişe ya da engellenmişlik duygusu depresyon ya da anksiyete gibi bazı psikolojik sorunlar doğurmaktadır (113).

McCranie ve Bradsma'a göre tükenmişlik yaşayan bireyde, insanlardan utanma, yetersizlik duygusu, mutsuzluk, kronik endişe, pasiflik, sosyal endişe, güven azalması gibi çeşitli psikolojik belirtiler bulunmaktadır (111).

Bireyin psikolojik açıdan iyi olma durumunu etkileyen tükenmişlik hissi çalışma yaşamında da birtakım güçlüklere neden olmaktadır. Tükenmişlik sendromundan ötürü meydana gelen psikolojik belirtileri diğer sağlık sorunlarından ayırt etmek için söz konusu psikolojik belirtilerin çalışma ortamında incelenmesi önem arz etmektedir. Kişinin iş yaşamında belirli bir bağımsızlık alanı yoksa özgürlüğü

yöneticiler, bürokratik süreçler ya da çalışma arkadaşları tarafından sınırlandırılıyorsa bu durum çalışanda engellenmişlik hissinin doğmasına neden olmaktadır (112).

Tükenmişlik durumunu deneyimleyen bireylerde tespit edilen belirtiler farklılaşmaktadır. Ancak genellikle duygusal bitkinlik, kronik sinirlilik, öfke, sabırsızlık, değersizlik, ümitsizlik, çalışmaktan zevk almamak ve sıkışmışlık duygusu gibi psikolojik belirtilerin olduğu söylenebilir (114).

2.3.4.3. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri

Tükenmişlik sendromu yaşayan birey fiziksel açıdan ve psikolojik olarak çeşitli bildirimlerde bulunmaktadır. Bunu deneyimleyen kişinin aynı zamanda davranışlarında da bazı değişimler yaşanmaktadır. Davranışsal belirtilerin en belirgin olanı bireyin çevresiyle kurduğu iletişimin niteliğidir. Davranışsal belirtileri gözlemlemek psikolojik belirtileri gözlemlemekten görece daha kolaydır. Kişinin yaşadığı tükenmişlik durumunu en net biçimde karşısındaki insanlar girdiği etkileşimde görmek mümkündür. Davranışsal belirtilerin kolay gözlemlenip tespit edilmesi aynı zamanda tükenmişliğin oldukça arttığının göstergesidir. Kişinin idari amirleri ya da iş arkadaşlarıyla iletişim kurarken geliştirmiş oldukları sinirli, öfkeli davranışları tükenmişliğe dair önemli belirtilerdir. Tükenmişlik yaşayan kişi, çalışma yaşamında görevlerini ihmal etmek, işine odaklanamamak, diğer çalışanları küçümsemek gibi bazı davranışlar sergilemektedir (115, 112).

Tükenmişlik durumunu deneyimleyen kişiler, genellikle çabuk öfkelenir, işe gitmek istemez, sürekli bir şeylerden şüphe duyar, alınganlık eder ve işe geç gelmeyi alışkanlık haline getirirler. Bu kişilerin, ilaç ya da alkol kullanma eğilimlerinde artış, özgüven konusunda azalma, aile ve arkadaşlarla çatışma, izolasyon, suçluluk, çaresizlik, umutsuzluk, kuruma karşı ilgisizlik, başarısızlık hissinde artış, çalışma konusunda isteksiz, alaycı olmak gibi davranışsal belirtileri tükenmişlik düzeylerini ortaya koymaktadır (110, 111).

2.3.5. Tükenmişliğe Dair Araştırmalar

Ketre Akbaş "Şizofreni Hastalarının Temel Bakımını Üstlenen Yakınlarının Sosyal Destek Sistemleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin

Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği" isimli çalışmasında Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile Algılanan Sosyal Destek Ölçeği kullanarak Toplum Ruh Sağlığı Merkezlerinden tedavi almakta olan şizofreni tanılı bireylerin bakım verenleriyle araştırma yürütmüştür. Ketre Akbaş, çalışmasında bakım verenlerin tükenmişlik düzeyinin yaş değişkeni açısında farklılıklar tespit etmiştir (116).

Altın "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stres ile Baş Etme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet Kapsamında İncelenmesi" isimli çalışmasında Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğini kullanarak sosyal çalışmacılar üzerine bir araştırma yürütmüştür. Altın, çalışma sonucunda, *"*Sosyal çalışmacıların stresle baş etme tarzları ve tükenmişlik düzeylerinin ölçek alt boyutları açısından gelir durumları, yöneticilik görevi üstlenmeleri vb. gibi faktörler açısından farklılık göstermektedir.*"* tespitine ulaşmıştır (109).

Kayalar "Engelli Çocuğa Sahip Ailelerde Kadınlara Yüklenilen Sorumlulukların Tükenmişlik Üzerine Etkisi" isimli çalışmasında Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile Aile Destek Ölçeğini kullanarak engelli çocuğu olan kadınlarla bir araştırma yürütmüştür. Kayalar, çalışmasında yaş, gelir düzeyi, evlilik süresi, çocuk sayısı ile duygusal tükenmişlik arasında bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. Engelli çocuk sayısı, eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını tespit etmiştir (117).

Çapan "Engelli Çocuğa Sahip Ebeveynlerin Psikolojik İyi Oluş ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" isimli çalışmasında Psikolojik İyi Oluş Ölçeği ile Tükenmişlik Ölçeğini kullanarak engelli çocuğa sahip ebeveynlerle araştırma yapmıştır. Çapan, çalışmasında ebeveynlerin psikolojik iyi oluş düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasında bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir (118).

Boru "Engelli Çocuğa Sahip Ailelerin Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Düzeylerinin Ölçülmesi; İzmir Örneği" isimli çalışmasında Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile Yaşam Doyum Ölçeğini kullanılarak engelli çocuğa sahip ailelerle araştırma yapmıştır. Boru, çalışmasında kendilerine yeteri kadar zaman ayırmayan ebeveynlerde duygusal tükenmenin yüksek olduğunu tespit etmiştir (119). Çiftçi Başar "Yaşlı Bakım Alanında Çalışan Bakım Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki

Performansları Üzerindeki Etkisi" isimli çalışmasında Tükenmişlik Ölçeği ile İş Performansı Ölçeğini kullanarak yaşlı bakım personeliyle bir araştırma yürütmüştür. Çiftçi Başar, çalışmasında cinsiyet, yaş, medeni durum gibi değişkenler ile yaşlı bakım personelinin tükenmişlik düzeylerinde arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını, eğitim düzeyinin arttıkça tükenmişlik düzeyinin arttığını tespit etmiştir (120).

Sansarkan "Evde ve Kurumda Ağır Engelli Hastalara Bakım Hizmeti Veren Bakım Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması Şanlıurfa Örneği" isimli çalışmasında Maslach Tükenmişlik Ölçeğini bakım elemanlarına uygulamıştır. Sansarkar, çalışmasında, "evde bakım elemanlarının iş tükenmişlik düzeylerinin; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, bakım verme süresi, medeni durumu değişkenleri yönünden anlamlı şekilde farklılaşmaktadır" tespitine ulaşmıştır (121). Tok (2019) "İnsani Hizmet Profesyonellerinde İş Stresinin Nedenleri ve Etkileri: Engelli Bakım Merkezleri Örneği" isimli çalışmasında Niceliksel İş Yükü Envanteri, Maslach Tükenmişlik Envanteri ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğini kullanarak insani hizmet profesyonelleriyle araştırma yapmıştır. Tok, çalışmasında iş yükü, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit etmiştir (122).

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örneklemi, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analizine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansları ile tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörler, demografik özellikler ve iş yaşamlarına ilişkin bilgiler üzerinden değerlendirilmiştir. Araştırma nicel bir araştırma olarak tasarlanmış olup araştırma modeli olarak tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli bir durumu herhangi bir etkileme veya değiştirme çabasına girmeden var olduğu haliyle betimlemeyi amaçlamaktadır (123). Bu araştırmada kullanılan tarama modeli ilişkisel tarama modelidir. İlişkisel tarama modeli birden fazla değişken arasındaki etkileşimin varlığını ve derecesini tespit etmek amacı ile kullanılır. Korelasyon yolu ile yapılan ilişkisel araştırmalarda değişkenlerin arasındaki ilişki ile bu ilişkinin yönü ve şiddeti belirlenmeye çalışılır (123). Bu araştırmanın deseni de Korelasyonel Araştırma seçilerek engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizinden yararlanılmıştır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye'deki engelli bakım merkezlerinde çalışan tüm meslek elemanları oluşturmaktadır. Araştırmada seçkisiz olmayan örnekleme yöntemlerinden amaçsal örneklem modeli kullanılmıştır. Evreni oluşturan bütün meslek elemanlarına ulaşılmaya çalışılmış ve gönüllü olan 204 meslek elemanından veri toplanmıştır. Türkiye'deki engelli bakım merkezlerinde çalışan 204 meslek elemanından oluşan örneklem grubu 112 (%54.9) kadın ve 92 (%45.1) erkek katılımcıdan oluşmaktadır. Çeşitli il ve kurumlarda çalışan 204 meslek elemanının evreni temsil etmesi hedeflenmektedir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Kişisel Bilgi Formu, İş Performansı Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği bu araştırmada veri toplama araçları olarak kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu: Örneklem grubunu tanımlamak amacıyla katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve çalışma yaşamına dair çeşitli bilgileri içeren sorulardan oluşmaktadır.

İş Performansı Ölçeği: Goodman ve Svyantek tarafından geliştirilmiştir. Yirmi beş sorundan oluşan ölçeğin güvenilirliğinin ölçülmesi için Polatçı'nın araştırmasında güvenilirlik katsayısı 0,91 olarak tespit edilmiştir. Beşli likert tarzı yapılandırılmış olan ölçek sorularında bir değişiklik yapılmadan uygulanmıştır (124).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği: Yirmi iki sorudan oluşan ölçek Christina Maslach ve Jackson tarafından tükenmişlik düzeyini belirlemek amacıyla beşli likert tazında yapılandırılmıştır (99). Ölçek Türkçeye Duygun tarafından uyarlanmıştır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyuttan oluşan ölçeğin güvenilirlik katsayısı sırasıyla 0,90 0,79 ve 0,71 olarak bulunmuştur (108).

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırma için öncelikle Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurul' undan onay alınmıştır. Çalışma gönüllülük esasına bağlı olarak engelli bakım merkezlerinde çalışan meslek elemanlarına kişisel bilgi formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş Performansı Ölçeği uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Özel Bakım Merkezleri Derneği aracılığıyla alınan kurumsal telefon ve mailler ile toplam 216 meslek elemanına ulaşılmış ve katılmak isteyen katılımcıların rızası dahilinde 204 meslek elemanı çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışmaya ait veriler Mayıs 2020- Temmuz 2020 tarih aralığında toplanmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Toplanan verilerin analizi sosyal bilimler için istatistik paket programı olan SPSS ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların sosyo-demografik ve iş yaşamına ilişkin özelliklerinin analizinde frekans, yüzde ve ortanca değerleri kullanılmıştır. Araştırmanın ana amacı doğrultusunda, iş performansları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Tükenmişliğin iş performansı üzerindeki etkisini saptamak amacı ile regresyon analizi uygulanmıştır. Katılımcıların, iş performansları ile tükenmişlik düzeylerinin sosyo-demografik ve iş yaşamına ilişkin özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla tanımlayıcı istatistikler ile normal dağılım görülmesi üzerine bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve bağımsız örneklem t testleri yapılmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde ilk olarak, engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim durumları gibi demografik özelliklerine ilişkin bulgular karşılaştırmalı tablolar halinde sunulmuştur. Ardından ise engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının mezuniyet alanı, meslek eleman sayısı, engel grubu, engelli çalışma yılı, kurum toplam kıdem bilgisi gibi çalışma yaşamına dair tanımlayıcı bulgular karşılaştırmalı tablolar biçiminde verilmiştir. Son olarak araştırmanın temel hipotezi ve alt hipotezlerini sınamak üzere gerçekleştirilen istatistiksel test sonuçları ve bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

4.1. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının cinsiyet ve medeni durum dağılımları karşılaştırmalı biçimde sunulmuştur. Cinsiyet değişkeni incelendiğinde; kadın çalışanların oranlarının % 54.9 erkek çalışanların oranlarının ise % 45.1 olduğu görülmüştür. Bu oran irdelendiğinde oransal olarak kadın ve erkek çalışan sayılarını birbirine yakın olduğu görülmektedir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgulardan medeni durum değişkeni incelendiğinde ise bekâr olarak çalışanlarının oranlarının % 53.4 evli olarak çalışanların oranlarının ise % 46.6 olduğu görülmektedir.

Tablo 4.1. Meslek Elemanlarının Cinsiyet ve Medeni Durum Dağılımları Karşılaştırma Tablosu

			Medeni Durum		
			Bekâr	Evli	**Toplam**
Cinsiyet	Kadın	Count	94	18	112
		% within Cinsiyet	83,9%	16,1%	100,0%
		% within Medeni Durum	86,2%	18,9%	54,9%
		% of Total	46,1%	8,8%	54,9%
	Erkek	Count	15	77	92
		% within Cinsiyet	16,3%	83,7%	100,0%

	% within Medeni Durum	13,8%	81,1%	45,1%
	% of Total	7,4%	37,7%	45,1%
Toplam	Count	109	95	204
	% within Cinsiyet	53,4%	46,6%	100,0%
	% within Medeni Durum	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	53,4%	46,6%	100,0%

Medeni durumu bekâr olan kadın meslek elemanlarının sayısı 94'tür. Medeni durumu bekâr olan kadın meslek elemanları, cinsiyeti kadın olan toplam 112 kişinin %83.9'unu oluşturmaktadır. Bu 94 kadın meslek elemanı toplamda medeni durumu bekâr olan 109 kişinin %86.2'sına karşılık gelmektedir. Bu 94 kişi, medeni durumu bekâr olan ve toplam katılımcıların %53.4'ünü oluşturan grubun %46.1'lik kısmıdır. Kalan %7.4'lük kısmı ise bekâr erkekler oluşturmaktadır. Medeni durumu evli olan kadın meslek elemanlarının sayısı 18'dir. Medeni durumu evli olan kadın meslek elemanları, cinsiyeti kadın olan toplam 112 kişinin %16.1'ini oluşturmaktadır. Bu 18 kadın meslek elemanı toplamda medeni durumu evli olan 95 kişinin %18,9'una karşılık gelmektedir. Bu 18 kişi, medeni durumu evli olan ve toplam katılımcıların %46.6'sını oluşturan grubun %8.8'lik kısmıdır. Kalan %37.7'lik kısmı ise evli erkekler oluşturmaktadır.

Medeni durumu bekâr olan erkek meslek elemanlarının sayısı 15'tir. Medeni durumu bekâr olan erkek meslek elemanları, cinsiyeti erkek olan toplam 92 kişinin %16.3'ünü oluşturmaktadır. Bu 15 erkek meslek elemanı toplamda medeni durumu bekâr olan 109 kişinin %13.8'ine karşılık gelmektedir. Bu 15 kişi, medeni durumu bekâr olan ve toplam katılımcıların %53,4'ünü oluşturan grubun %7.4'lük kısmıdır. Kalan %46.1'lik kısmı ise bekâr kadınlar oluşturmaktadır. Medeni durumu evli olan erkek meslek elemanlarının sayısı 77'dir. Medeni durumu evli olan erkek meslek elemanları, cinsiyeti erek olan toplam 92 kişinin %83.7'sini oluşturmaktadır. Bu 77 erkek meslek elemanı toplamda medeni durumu evli olan 95 kişinin %81.1'ine karşılık gelmektedir. Bu 77 kişi, medeni durumu evli olan ve toplam katılımcıların %46,6'sını oluşturan grubun %37.7'lik kısmıdır. Kalan %8.8'lik kısmı ise evli kadınlar oluşturmaktadır.

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının yaş ve eğitim durumu dağılımları karşılaştırmalı biçimde aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Yaş değişkeni incelendiğinde; 23-27 yaş arası çalışanlar % 33.8 oranına 28-36 yaş arası çalışanlar % 37.3 oranına 37 yaş ve üzeri çalışanlar % 28.9 orana sahiptir. Oransal olarak çalışanların yaş ağırlıklarının yirmi üç ve otuz altı yaş aralığında olduğu görülmektedir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgulardan eğitim durumu değişkeni incelendiğinde ise lisans mezunu olan çalışanların oranının % 84,3 yüksek lisans mezunu olan çalışanlarının oranının % 15,7 olduğu görülmektedir.

Tablo 4.2. Meslek Elemanlarının Yaş ve Eğitim Durumu Dağılımları Karşılaştırma Tablosu

			Eğitim Durumu		
			Lisans	Yüksek Lisans	**Toplam**
Yaş	23-27 Yaş	Count	57	12	69
		% within Yaş	82,6%	17,4%	100,0%
		% within Eğitim Durumu	33,1%	37,5%	33,8%
		% of Total	27,9%	5,9%	33,8%
	28-36 Yaş	Count	65	11	76
		% within Yaş	85,5%	14,5%	100,0%
		% within Eğitim Durumu	37,8%	34,4%	37,3%
		% of Total	31,9%	5,4%	37,3%
	37 Yaş ve Üzeri	Count	50	9	59
		% within Yaş	84,7%	15,3%	100,0%
		% within Eğitim Durumu	29,1%	28,1%	28,9%
		% of Total	24,5%	4,4%	28,9%
Toplam		Count	172	32	204
		% within Yaş	84,3%	15,7%	100,0%
		% within Eğitim Durumu	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	84,3%	15,7%	100,0%

Eğitim durumu lisans olan 23-27 yaş arası meslek elemanlarının sayısı 57'dir. Eğitim durumu lisans olan 23-27 yaş arası meslek elemanları, 23-27 yaş aralığında olan toplam 69 kişinin %82.6'sını oluşturmaktadır. 23-27 yaş aralığında olan 57 meslek elemanı toplamda eğitim durumu lisans olan 172 kişinin %33.1'ine karşılık

gelmektedir. Bu 57 kişi, eğitim durumu lisans olan ve toplam katılımcıların %84.3'ünü oluşturan grubun %27.9'luk kısmıdır. Kalan %56,4'lük kısmını ise 28-36 yaş ile 37 yaş ve üzeri yaş aralığındaki lisans eğitim durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır. Eğitim durumu yüksek lisans olan 23-27 yaş arası meslek elemanlarının sayısı 12'dir. Eğitim durumu yüksek lisans olan 23-27 yaş arası meslek elemanları, 23-27 yaş aralığında olan toplam 69 kişinin %17.4'ünü oluşturmaktadır. 23-27 yaş aralığında olan 12 meslek elemanı toplamda eğitim durumu yüksek lisans olan 32 kişinin %37.5'ine karşılık gelmektedir. Bu 12 kişi, eğitim durumu yüksek lisans olan ve toplam katılımcıların %15.7'sini oluşturan grubun %5.9'luk kısmıdır. Kalan %9.8'lik kısmını ise 28-36 yaş ile 37 yaş ve üzeri yaş aralığındaki yüksek lisans eğitim durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Eğitim durumu lisans olan 28-36 yaş arası meslek elemanlarının sayısı 65'dir. Eğitim durumu lisans olan 28-36 yaş arası meslek elemanları, 28-36 yaş aralığında olan toplam 76 kişinin %85.5'ini oluşturmaktadır. 28-36 yaş aralığında olan 65 meslek elemanı toplamda eğitim durumu lisans olan 172 kişinin %37.8'ine karşılık gelmektedir. Bu 65 kişi, eğitim durumu lisans olan ve toplam katılımcıların %84.3'ünü oluşturan grubun %31.9'luk kısmıdır. Kalan %52,4'lük kısmını ise 23-27 yaş ile 37 yaş ve üzeri lisans eğitim durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır. Eğitim durumu yüksek lisans olan 28-36 yaş arası meslek elemanlarının sayısı 11'dir. Eğitim durumu yüksek lisans olan 28-36 yaş arası meslek elemanları, 28-36 yaş aralığında olan toplam 76 kişinin %14.5'ini oluşturmaktadır. 28-36 yaş aralığında olan 11 meslek elemanı toplamda eğitim durumu yüksek lisans olan 32 kişinin %34.4'üne karşılık gelmektedir. Bu 11 kişi, eğitim durumu yüksek lisans olan ve toplam katılımcıların %15.7'sini oluşturan grubun %5.4'lük kısmıdır. Kalan %10.3'lük kısmını ise 23-27 yaş ile 37 yaş ve üzeri yüksek lisans eğitim durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Eğitim durumu lisans olan 37 yaş ve üzeri meslek elemanlarının sayısı 50'dir. Eğitim durumu lisans olan 37 yaş ve üzeri meslek elemanları, 37 yaş ve üzeri olan toplam 59 kişinin %84.7'sini oluşturmaktadır. 37 yaş ve üzeri olan 50 meslek elemanı toplamda eğitim durumu lisans olan 172 kişinin %29.1'ine karşılık gelmektedir. Bu 50 kişi, eğitim durumu lisans olan ve toplam katılımcıların %84.3'ünü oluşturan grubun %24.5'lik kısmıdır. Kalan %59.8'lik kısmını ise 23-27 yaş ile 28-36 yaş aralığındaki lisans eğitim durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır. Eğitim durumu yüksek

lisans olan 37 yaş ve üzeri meslek elemanlarının sayısı 9'dur. Eğitim durumu yüksek lisans olan 37 yaş ve üzeri meslek elemanları, 37 yaş ve üzeri olan toplam 59 kişinin %15.3'ünü oluşturmaktadır. 37 yaş ve üzeri olan 9 meslek elemanı toplamda eğitim durumu yüksek lisans olan 32 kişinin %28.1'ine karşılık gelmektedir. Bu 9 kişi, eğitim durumu yüksek lisans olan ve toplam katılımcıların %15.7'sini oluşturan grubun %4.4'lük kısmıdır. Kalan %11.3'lük kısmını ise 23-27 yaş ile 28-36 yaş aralığındaki yüksek lisans eğitim durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

4.2. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Çalışma Yaşamına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Bu başlık altında engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin olarak mezuniyet alanları, çalışılan kurumdaki meslek eleman sayısı, kurumdaki engel grubu dağılımları, engelli çalışma yılı ve kurum toplam kıdem dağılımlarına ilişkin bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

Meslek elemanlarının mezuniyet alanı ve gelir durumu dağılımları Tablo 8' de karşılaştırmalı olarak sunulmuştur. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan mezuniyet değişkenine göre; sosyal hizmet mezunu olarak çalışanların toplam oranı % 21,6; psikoloji mezunu olarak çalışanların toplam oranı % 18,6; psikolojik danışmanlık ve rehberlik mezunu olarak çalışanların toplam oranı % 14,2; fizik tedavi ve rehabilitasyon mezunu olarak çalışanların toplam oranı % 12,7; çocuk gelişimi mezunu olarak çalışanların toplam oranı % 12,3; gerontoloji mezunu olarak çalışanların toplam oranı % 2,9; ergoterapi mezunu olarak çalışanların toplam oranı % 3,4 ve özel eğitim mezunu olarak çalışanların toplam oranı ise % 14,2 olarak bulunmuştur. Bu oranlar içeresinde sosyal hizmet mezunu, psikoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik mezunlarının oranlarının tüm mezuniyet oranlarının yarıdan fazlasına tekabül ettiği görülmektedir.

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan gelir durumu değişkeni incelendiğinde; 2500-4000 TL gelire sahip olan meslek çalışanlarının oranı % 50,5 4001-5500 TL gelire sahip olan meslek çalışanlarının oranı % 32,4 5501 TL ve üzeri gelire sahip olan meslek çalışanlarının oranı % 17,2'dir.

Tablo 4.3. Meslek Elemanlarının Mezuniyet Alanı ve Gelir Durumu Dağılımları Karşılaştırma Tablosu

			Mezuniyet Alanı (M.A.)								Toplam
			SH	PSK	PDR	FTR	ÇG	GRT	ERG	ÖE	
Gelir Durumu (G.D.)	2.500-4000 TL	Count	18	18	20	17	11	2	5	12	103
		% within G.D.	17,5%	17,5 %	19,4%	16,5%	10,7%	1,9%	4,9%	11,7%	100,0%
		% within M.A.	40,9%	47,4 %	69,0%	65,4%	44,0%	33,3%	71,4%	41,4%	50,5%
		% of Total	8,8%	8,8%	9,8%	8,3%	5,4%	1,0%	2,5%	5,9%	50,5%
	4.001-5.500 TL	Count	19	12	5	5	10	3	1	11	66
		% within G.D.	28,8%	18,2 %	7,6%	7,6%	15,2%	4,5%	1,5%	16,7%	100,0%
		% within M.A.	43,2%	31,6 %	17,2%	19,2%	40,0%	50,0%	14,3%	37,9%	32,4%
		% of Total	9,3%	5,9%	2,5%	2,5%	4,9%	1,5%	0,5%	5,4%	32,4%
	5.501 TL ve Üzeri	Count	7	8	4	4	4	1	1	6	35
		% within G.D.	20,0%	22,9 %	11,4%	11,4%	11,4%	2,9%	2,9%	17,1%	100,0%
		% within M.A.	15,9%	21,1 %	13,8%	15,4%	16,0%	16,7%	14,3%	20,7%	17,2%
		% of Total	3,4%	3,9%	2,0%	2,0%	2,0%	0,5%	0,5%	2,9%	17,2%
Toplam		Count	44	38	29	26	25	6	7	29	204
		% within G.D.	21,6%	18,6 %	14,2%	12,7%	12,3%	2,9%	3,4%	14,2%	100,0%
		% within M.A.	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0%
		% of Total	21,6%	18,6 %	14,2%	12,7%	12,3%	2,9%	3,4%	14,2%	100,0%

Mezuniyet alanı sosyal hizmet (SH) olan ve gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanlarının sayısı 18'dir. Mezuniyet alanı sosyal hizmet (SH) olan gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanları, gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan toplam 103 kişinin %17.5'ini oluşturmaktadır. Gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan 18 meslek elemanı toplamda gelir durumu 2.500-4000 TL arası olan 44 kişinin %40.9'una karşılık gelmektedir. Bu 18 kişi, meslek alanı sosyal hizmet olan ve

toplam katılımcıların %21.6'sını oluşturan grubun %8.8'lik kısmıdır. Kalan %12.8'lik kısmını ise 4.001-5.500 TL ile 5.500 TL ve üzeri gelir durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Mezuniyet alanı psikoloji (PSK) olan ve gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanlarının sayısı 18'dir. Mezuniyet alanı psikoloji (PSK) olan gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanları, gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan toplam 103 kişinin %17.5'ini oluşturmaktadır. Gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan 18 meslek elemanı toplamda gelir durumu 2.500-4000 TL arası olan 38 kişinin %47.4'üne karşılık gelmektedir. Bu 18 kişi, meslek alanı psikoloji olan ve toplam katılımcıların %18.6'sını oluşturan grubun %8.8'lik kısmıdır. Kalan %9.8'lik kısmını ise 4.001-5.500 TL ile 5.500 TL ve üzeri gelir durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Mezuniyet alanı psikolojik danışmanlık ve rehberlik (PDR) olan ve gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanlarının sayısı 20'dir. Mezuniyet alanı psikolojik danışmanlık ve rehberlik (PDR) olan gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanları, gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan toplam 103 kişinin %19.4'ünü oluşturmaktadır. Gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan 20 meslek elemanı toplamda gelir durumu 2.500-4000 TL arası olan 29 kişinin %69.0'ına karşılık gelmektedir. Bu 20 kişi, meslek alanı psikolojik danışmanlık ve rehberlik olan ve toplam katılımcıların %14.2'sini oluşturan grubun %9.8'lik kısmıdır. Kalan %4.4'lük kısmını ise 4.001-5.500 TL ile 5.500 TL ve üzeri gelir durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Mezuniyet alanı fizik tedavi ve rehabilitasyon (FTR) olan ve gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanlarının sayısı 17'dir. Mezuniyet alanı fizik tedavi ve rehabilitasyon (FTR) olan gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanları, gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan toplam 103 kişinin %16.5'ini oluşturmaktadır. Gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan 17 meslek elemanı toplamda gelir durumu 2.500-4000 TL arası olan 26 kişinin %65.4'üne karşılık gelmektedir. Bu 17 kişi, meslek alanı fizik tedavi ve rehabilitasyon olan ve toplam katılımcıların %12.7'sini oluşturan grubun %8.3'lük kısmıdır. Kalan %4.4'lük kısmını ise 4.001-5.500 TL ile 5.500 TL ve üzeri gelir durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Mezuniyet alanı çocuk gelişimi (ÇG) olan ve gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanlarının sayısı 11'dir. Mezuniyet alanı çocuk gelişimi (ÇG) olan gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanları, gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan toplam 103 kişinin %10.7'sini oluşturmaktadır. Gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan 11 meslek elemanı toplamda gelir durumu 2.500-4000 TL arası olan 25 kişinin %44.0'ına karşılık gelmektedir. Bu 11 kişi, meslek alanı çocuk gelişimi olan ve toplam katılımcıların %12.3'ünü oluşturan grubun %5.4'lük kısmıdır. Kalan %6.9'luk kısmını ise 4.001-5.500 TL ile 5.500 TL ve üzeri gelir durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Mezuniyet alanı gerontoloji (GRT) olan ve gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanlarının sayısı 2'dir. Mezuniyet alanı gerontoloji (GRT) olan gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanları, gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan toplam 103 kişinin %1.9'unu oluşturmaktadır. Gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan 11 meslek elemanı toplamda gelir durumu 2.500-4000 TL arası olan 6 kişinin %33.3'üne karşılık gelmektedir. Bu 2 kişi, meslek alanı gerontoloji olan ve toplam katılımcıların %2.9'unu oluşturan grubun %1,0'lık kısmıdır. Kalan %1.9'luk kısmını ise 4.001-5.500 TL ile 5.500 TL ve üzeri gelir durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Mezuniyet alanı ergoterapi (ERG) olan ve gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanlarının sayısı 5'dir. Mezuniyet alanı ergoterapi (ERG) olan gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanları, gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan toplam 103 kişinin %4.9'unu oluşturmaktadır. Gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan 5 meslek elemanı toplamda gelir durumu 2.500-4000 TL arası olan 7 kişinin %71.4'üne karşılık gelmektedir. Bu 5 kişi, meslek alanı ergoterapi olan ve toplam katılımcıların %3.4'unu oluşturan grubun %2.5'lik kısmıdır. Kalan %0.9'luk kısmını ise 4.001-5.500 TL ile 5.500 TL ve üzeri gelir durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Mezuniyet alanı özel eğitim (ÖE) olan ve gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanlarının sayısı 12'dir. Mezuniyet alanı özel eğitim (ÖE) olan gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan meslek elemanları, gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan toplam 103 kişinin %11,7'sini oluşturmaktadır. Gelir durumu 2.500-4.000 TL arası olan 12 meslek elemanı toplamda gelir durumu 2.500-4000 TL arası olan 29

kişinin %41.4'üne karşılık gelmektedir. Bu 12 kişi, meslek alanı gerontoloji olan ve toplam katılımcıların %14.2'unu oluşturan grubun %5.9'luk kısmıdır. Kalan %8.3'lük kısmını ise 4.001-5.500 TL ile 5.500 TL ve üzeri gelir durumuna sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Meslek elemanlarının kurum toplam kıdem yılı ve engelli çalışma yılı dağılımları tabloda karşılaştırmalı olarak sunulmuştur. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan kurum toplam kıdem değişkeni incelendiğinde; 1-3 yıl % 33,8 4-5 yıl % 50,5 6 yıl ve üzeri % 15,7 oranlara sahip olduğu görülmektedir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan engelli çalışma yılı değişkeni incelendiğinde; 1-2 yıl % 37,7 3-4 yıl % 46,1 5 yıl ve üzeri % 16,2 oranlara sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4.4. Meslek Elemanlarının Kurum Toplam Kıdem Yılı ve Engelli Çalışma Yılı Dağılımları Karşılaştırma Tablosu

			Kurum Toplam Kıdem Yılı (K.T.K.Y.)			
			1-3 Yıl	4-5 Yıl	6 Yıl ve Üzeri	**Toplam**
Engelli Çalışma Yılı (E.Ç.Y.)	1-2 Yıl	Count	67	10	0	77
		% within E.Ç.Y	87,0%	13,0%	0,0%	100,0%
		% within K.T.K.Y.	97,1%	9,7%	0,0%	37,7%
		% of Total	32,8%	4,9%	0,0%	37,7%
	3-4 Yıl	Count	2	74	18	94
		% within E.Ç.Y	2,1%	78,7%	19,1%	100,0%
		% within K.T.K.Y.	2,9%	71,8%	56,3%	46,1%
		% of Total	1,0%	36,3%	8,8%	46,1%
	5 Yıl ve Üzeri	Count	0	19	14	33
		% within E.Ç.Y	0,0%	57,6%	42,4%	100,0%
		% within K.T.K.Y.	0,0%	18,4%	43,8%	16,2%
		% of Total	0,0%	9,3%	6,9%	16,2%
Toplam		Count	69	103	32	204
		% within E.Ç.Y	33,8%	50,5%	15,7%	100,0%
		% within K.T.K.Y.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	33,8%	50,5%	15,7%	100,0%

Kurum toplam kıdem yılı 1-3 yıl olan ve engelli çalışma yılı 1-2 yıl olan meslek elemanlarının sayısı 67'dir. Kurum toplam kıdem yılı 1-3 yıl olan ve engelli çalışma yılı 1-2 yıl olan meslek elemanları, engelli çalışma yılı 1-2 yıl olan toplam 77 kişinin %87,0'ını oluşturmaktadır. Kurum toplam kıdem yılı 1-3 yıl olan 67 meslek elemanı toplamda engelli çalışma yılı 1-2 yıl olan 69 kişinin %97.1'ine karşılık gelmektedir. Bu 67 kişi, kurum toplam kıdem yılı 1-3 yıl olan ve toplam katılımcıların %33.8'ini oluşturan grubun %32.8'lik kısmıdır. Kalan %1'lik kısmını ise 3-4 yıl ile 5 yıl ve üzeri engelli çalışma yılına sahip olan kişiler oluşturmaktadır.

Kurum toplam kıdem yılı 4-5 yıl olan ve engelli çalışma yılı 1-2 yıl olan meslek elemanlarının sayısı 10'dur. Kurum toplam kıdem yılı 4-5 yıl olan ve engelli çalışma yılı 1-2 yıl olan meslek elemanları, engelli çalışma yılı 4-5 yıl olan toplam 77 kişinin %13,0'ını oluşturmaktadır. Kurum toplam kıdem yılı 4-5 yıl olan 10 meslek elemanı toplamda engelli çalışma yılı 1-2 yıl olan 103 kişinin %9,7'sine karşılık gelmektedir. Bu 10 kişi, kurum toplam kıdem yılı 4-5 yıl olan ve toplam katılımcıların %50.5'ini oluşturan grubun %4.9'luk kısmıdır. Kalan %45.6'lık kısmını ise 1-2 yıl ile 5 yıl ve üzeri engelli çalışma yılına sahip olan kişiler oluşturmaktadır. Kurum toplam kıdem yılı 6 yıl ve üzeri olan ve engelli çalışma yılı 1-2 yıl olan meslek elemanı bulunmamaktadır.

Kurumdaki meslek eleman sayısı ve kurumdaki engelli grubu dağılımları tabloda karşılaştırmalı olarak sunulmuştur. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan meslek eleman sayısı değişkeni incelendiğinde; 1-2 meslek eleman sayısı oranı % 43,1 3-4 kişi meslek eleman sayısı % 41,7 5 kişi ve üzeri meslek eleman sayısı % 15,2 olarak bulunmuştur. Kurumdaki engel grubu değişkeni incelendiğinde; bedensel % 28,9 zihinsel % 21,6 ruhsal % 26,0 bedensel, zihinsel ve ruhsal % 23,5 olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Tekil olarak incelendiğinde bedensel ve ruhsal engel grubu oranlarının araştırma örnekleminin % 50'sini olduğu görülmektedir.

Tablo 4.5. Kurumdaki Meslek Eleman Sayısı ve Kurumdaki Engelli Grubu Dağılımları Karşılaştırma Tablosu

			Kurumdaki Meslek Eleman Sayısı (K.M.E.S.)			
			1-2 Kişi	3-4 Kişi	5 Kişi ve Üzeri	**Toplam**
Kurumdaki Engel Grubu (K.E.G.)	Bedensel	Count	59	0	0	59
		% within K.E.G.	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% within K.M.E.S.	67,0%	0,0%	0,0%	28,9%
		% of Total	28,9%	0,0%	0,0%	28,9%
	Zihinsel	Count	12	32	0	44
		% within K.E.G.	27,3%	72,7%	0,0%	100,0%
		% within K.M.E.S	13,6%	37,6%	0,0%	21,6%
		% of Total	5,9%	15,7%	0,0%	21,6%
	Ruhsal	Count	3	44	6	53
		% within K.E.G.	5,7%	83,0%	11,3%	100,0%
		% within K.M.E.S.	3,4%	51,8%	19,4%	26,0%
		% of Total	1,5%	21,6%	2,9%	26,0%
	Bedensel, Zihinsel ve Ruhsal	Count	14	9	25	48
		% within K.E.G.	29,2%	18,8%	52,1%	100,0%
		% within K.M.E.S.	15,9%	10,6%	80,6%	23,5%
		% of Total	6,9%	4,4%	12,3%	23,5%
Toplam		Count	88	85	31	204
		% within K.E.G.	43,1%	41,7%	15,2%	100,0%
		% within K.M.E.S.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	43,1%	41,7%	15,2%	100,0%

Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve kurumdaki engel grubu zihinsel olan meslek elemanı sayısı 59'dur. Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve kurumdaki engel grubu bedensel olan meslek elemanları kurumdaki engel grubu bedensel olan toplam 59 kişinin %100,0'ını oluşturmaktadır. Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan 59 meslek elemanı kurumdaki engel grubu bedensel olan 88 kişinin %67'sine karşılık gelmektedir. Bu 59 kişi, kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve toplam katılımcıların %43.1'ini oluşturan grubun %28.9'luk kısmıdır. Kalan %14.2'lik kısmını ise kurumdaki engel grubu zihinsel, kurumdaki engel grubu ruhsal ve kurumdaki engel grubu bedensel-zihinsel-ruhsal olan kişiler oluşturmaktadır.

Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve kurumdaki engel grubu bedensel olan meslek elemanı sayısı 12'dir. Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve kurumdaki engel grubu zihinsel olan meslek elemanları kurumdaki engel grubu zihinsel olan toplam 44 kişinin %27.3'ünü oluşturmaktadır. Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan 12 meslek elemanı kurumdaki engel grubu zihinsel olan 88 kişinin %13.6'sına karşılık gelmektedir. Bu 12 kişi, kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve toplam katılımcıların %43.1'ini oluşturan grubun %5.9'luk kısmıdır. Kalan %37.2'lik kısmını ise kurumdaki engel grubu bedensel, kurumdaki engel grubu ruhsal ve kurumdaki engel grubu bedensel-zihinsel-ruhsal olan kişiler oluşturmaktadır.

Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve kurumdaki engel grubu ruhsal olan meslek elemanı sayısı 3'dür. Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve kurumdaki engel grubu ruhsal olan meslek elemanları kurumdaki engel grubu ruhsal olan toplam 53 kişinin %5.7'sini oluşturmaktadır. Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan 3 meslek elemanı kurumdaki engel grubu ruhsal olan 88 kişinin %3.4'üne karşılık gelmektedir. Bu 3 kişi, kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve toplam katılımcıların %43.1'ini oluşturan grubun %1.5'lik kısmıdır. Kalan %41.6'lık kısmını ise kurumdaki engel grubu bedensel, kurumdaki engel grubu zihinsel ve kurumdaki engel grubu bedensel-zihinsel-ruhsal olan kişiler oluşturmaktadır.

Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve kurumdaki engel grubu bedensel-zihinsel-ruhsal olan meslek elemanı sayısı 14'dür. Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi ve kurumdaki engel grubu bedensel-zihinsel-ruhsal olan meslek elemanları, kurumdaki engel grubu bedensel-zihinsel-ruhsal olan toplam 48 kişinin %29.2'sini oluşturmaktadır. Kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan 14 meslek elemanı kurumdaki engel grubu bedensel-zihinsel-ruhsal olan 88 kişinin %15.9'una karşılık gelmektedir. Bu 14 kişi, kurumdaki meslek elemanı sayısı 1-2 kişi olan ve toplam katılımcıların %43.1'ini oluşturan grubun %6.9'luk kısmıdır. Kalan %36.2'lik kısmını ise kurumdaki engel grubu bedensel, kurumdaki engel grubu zihinsel ve kurumdaki engel grubu ruhsal olan kişiler oluşturmaktadır.

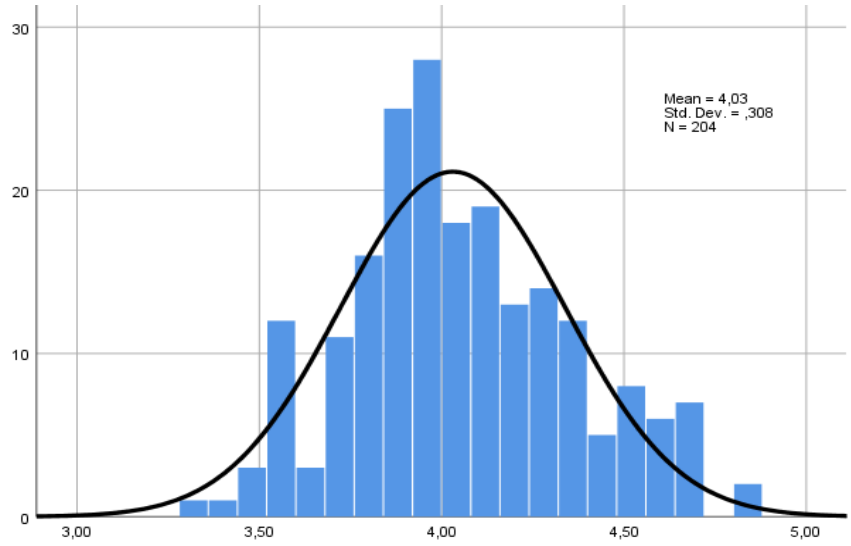
4.3. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performansı ile Tükenmişlik Düzeyi Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir İlişki Var Mıdır?

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının İş Performansı Ölçümü ile Tükenmişlik Düzeyi Ölçümü dağılımlarına ilişkin betimsel istatistik analiz sonuçları tabloda yer almaktadır. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının İş Performansı Ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri 4,03±0,31 olarak tespit edilirken; Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri ise 1,84±0,33 olarak bulunmuştur. Bu bulgu, araştırmaya katılan meslek elemanlarının iş performans düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğunu gösterirken; tükenmişlik düzeylerinin ise aksi bir biçimde azalma eğiliminde olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 4.6. İş Performans Ölçümü ile Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verilerine İlişkin Betimsel İstatistik Analiz Sonuçları

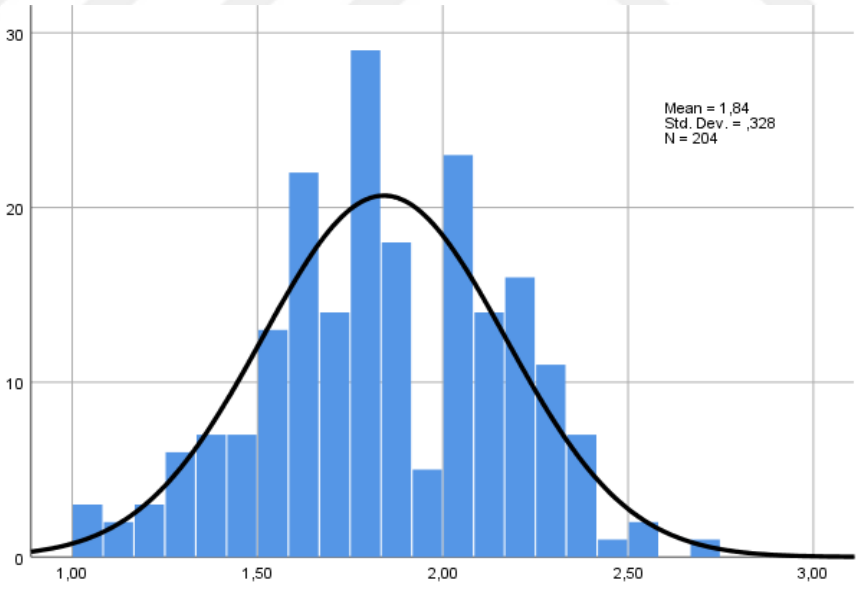
Ölçüm Verileri	Minimum	Maksimum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
İş Performansı Ölçüm Verileri	3,32	4,84	4,03	0,31
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	1,00	2,73	1,84	0,33

Minimum değerler incelendiğinde İş Performansı ölçüm verilerinin değerinin (Minimum=3,32) Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinin (Minimum=1,00) olduğu görülmektedir. Maksimum değerler incelendiğinde İş Performansı ölçüm verilerinin değerinin (Minimum=4,84) Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinin (Minimum=2,73) olduğu görülmektedir.



Şekil 4.1. İş Performansı Ölçüm Verilerine İlişkin Frekans Dağılım Grafiği

İş Performansı ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinin standart sapma değerleri incelendiğinde ise her iki değişkeninin homojen dağılımlara sahip oldukları görülmektedir. Buna ilişkin frekans dağılımları Şekil 4.1 ve Şekil 4.2'de detaylı olarak verilmiştir.



Şekil 4.2. Tükenmişlik Ölçüm Verilerine İlişkin Frekans Dağılım Grafiği

Şekil 4.1'de sunulan İş Performansı ölçüm verileri standart sapma puanı ,308 olarak tespit edilirken; Şekil 4.2'de sunulan Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinin standart sapma değeri ise ,328 olarak bulunmuştur.

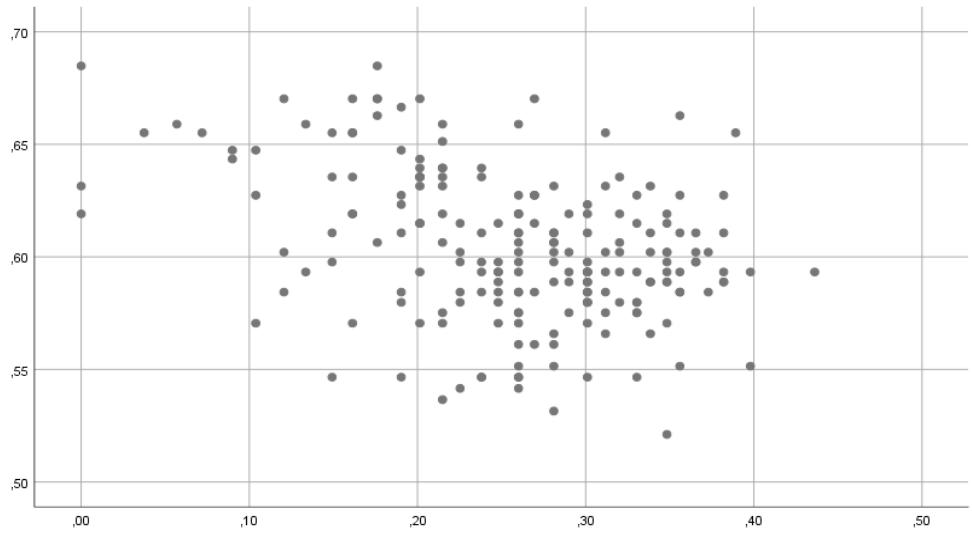
Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasındaki ilişkinin tespit edilmesi için korelasyon testi yapılmıştır. İki değişken arasındaki anlamlı ilişkiye ait basit korelasyon analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 4.7. Korelasyon Analiz Sonuçları

Değişkenler		**(Y_1)**	**(Y_2)**
İş Performansı Düzeyi Ölçüm Verileri (Y_1)	**Korelasyon**	1	
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri (Y_2)		-,379**	1

Notlar:
(i)** p<0,01 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı ilişkiye ait basit korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri arasında (r=-.379, p<0,01) negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin (Şekil 4.3) olduğu görülmektedir.



Şekil 4.3. İş Performansı Ölçüm Verileri ile Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verilerine İlişkin Saçılım Grafiği

Şekil 4.3 incelendiğinde İş Performansı Ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri saçılımlarının biri artarken diğeri azalacak şekilde lineer bir eğilim gösterdikleri ancak saçılımın tek bir merkez de birleşmeyerek orta düzeye yakın bir toplanma gösterdiği görülmektedir. Saçılım grafiğinde aradaki ilişkinin dağılımının orta düzey olduğu görülmektedir.

Genel olarak korelasyon katsayılarının anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p değeri iki yönlü anlamlılık değeri 0,01'den küçük çıkmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan ana hipotezin, iş performansı ile tükenmişlik düzeyi arasında bir ilişkinin olmadığını iddia eden sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_{null}= Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur (p>0,01).

H_a= Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır (p<0,01).

4.4. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Performansı Üzerinde Anlamlı Bir Etkisi Var Mıdır?

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş performansı üzerinde anlamlı etkisine ilişkin yapılan basit regresyon analiz sonuçları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 4.8. Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansı Üzerindeki Etkisine Dair Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,644	,007	-	90,541	**,000***
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri (log_{10})	-,153	,026	-,379	5,815	**,000***

Notlar:
(i) Determinasyon Katsayısı R= ,379 Düzeltilmiş R^2= ,143 Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(1\text{-}202)}$= 33.812 p=,000*
(ii) Bağımlı Değişken: İş Performansı Ölçüm Verileri
(iii) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir veya daha fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkinin matematiksel bir işlev ile açıklanmasıdır (Büyüköztürk, 2005). Tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğu için regresyon modelinin önemli olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla analiz neticesinde bulunan regresyon modeli, ilişkinin tahmin edilmesi için kullanılabilir. Tablo 13'deki β parametresinin negatif (-153) olması, değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Yani engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında ters yönlü negatif bir ilişki vardır ve bu iki değişkenden biri artarken diğeri ise azalmaktadır. R^2 değeri regresyon modelleri için tahmin performansını ifade etmektedir. Yani bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni etkilediği durumların hacmini yüzde olarak açıklar. Tablo 13'de görüldüğü üzere R^2 değeri ,143 olarak hesaplanmış olup, iş performansı üzerindeki değişimin % 14,3'ünün tükenmişlik düzeyi ile açıklanabildiğini göstermektedir. Bütün bulgular birim ve yüzde olarak değerlendirildiğinde; tükenmişlik düzeyinin, iş performansı üzerinde standardize olan % 37,9'luk bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Sosyal bilimler için genellikle standardize değerler kullanıldığında tükenmişlik düzeyinin, iş performansını % 37,9 oranında anlamlı olarak etkilediği görülmektedir.

Genel olarak regresyon modeli beta katsayılarının anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0.01'den küçük çıkmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan birinci alt hipotezin, sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_{1\text{-null}}$= Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur ($p>0,05$).

$H_{1\text{-a}}$= Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($p<0,05$).

4.5. Cinsiyet Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır?

Cinsiyet değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t-testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.9. Cinsiyet Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemler T-Testi Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	SS	t	p	d
İş Performansı Ölçüm Verileri	Kadın	112	3,81	0,16	18,725	**,000***	2,70
	Erkek	92	4,30	0,21			
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	Kadın	112	1,95	0,28	5,347	**,000***	0,75
	Erkek	92	1,71	0,34			

Notlar: (i) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı. **(ii)** Etki büyüklüğü katsayısı (d)

Cinsiyet değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t-testi analizi yapılmıştır.

T-testi analiz sonuçları tabloda sunulmuştur. Buna göre İş Performansı Ölçüm verileri ($t=18.725$, $p<0.05$) cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İş Performansı Ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde erkek çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmektedir. Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri ($t=5.347$, $p<0.05$) cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde ise kadın çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmektedir.

İş performansı ve tükenmişlik düzeylerinin %95 güven aralığı içerisinde anlamlı ($p<0,05$) bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen anlamlılık değerinin etki büyüklüğünü öğrenmek amacıyla etki büyüklüğü katsayıları (d) hesaplanmıştır.

Etki büyüklüğü katsayıları İş Performansı Ölçüm verilerinde d=2,70 Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verilerinde ise d=0,75 bulunmuştur. Etki büyüklüğü 0,20'ye kadar küçük; 0,50'ye kadar orta ve 0,80'den sonrası yüksek olarak kabul edilmektedir. Buna göre her iki ölçüm verilerinde de p anlamlılık değerinin pratikte işe yaradığı ve yüksek bir etkinin söz konusu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

$H_{2\text{-null}}$= Cinsiyet değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{2\text{-a}}$= Cinsiyet değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Genel olarak t-testi anlamlılığı incelendiğinde % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0,05'ten büyük çıkmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan ikinci alt hipotezin, sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

4.6. Medeni Durum Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır?

Medeni durum değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t-testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.10. Medeni Durum Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemler T-Testi Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	SS	t	p	d
İş Performansı Ölçüm Verileri	Bekâr	109	3,83	0,19	14,232	**,000***	2,02
	Evli	95	4,27	0,24			
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	Bekâr	109	1,85	0,28	,434	,665	0,06
	Evli	95	1,83	0,37			

Notlar:
(i) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı
(ii) Etki büyüklüğü katsayısı (d)

Medeni durum değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t-testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları tablosu incelendiğinde; İş Performansı Ölçüm verileri ($t=14.232$, $p<0.05$) medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İş Performansı Ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde evli çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmektedir. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ($t=.434$, $p>0.05$) ise medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Betimsel istatistikler incelendiğinde tükenmişlik düzeylerinde evli ve bekâr çalışanların tükenmişlik düzeylerinin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir.

İş performansı ve tükenmişlik düzeylerinin yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde anlamlılık değerleri yukarıda verilmiştir. Ancak araştırmanın pratiğinde anlamlılık değerinin işe yarayıp yaramadığına ilişkin Cohen's d etki büyüklüğü katsayıları hesaplanmıştır. İş Performansı ölçüm verilerinde d=2,02 Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinde ise d=0,06 bulunmuştur. Etki büyüklüğünün (d) 0,20'ye kadar küçük; 0,50'ye kadar orta ve 0,80'den sonrası yüksek bir etkisinin söz konusu olduğu bilinmektedir. Buna göre İş Performansı Ölçüm verilerinde p anlamlılık değerinin pratikte işe yaradığı ve yüksek bir etkinin söz konusu olduğu ancak tükenmişlik düzeyinde ise etki büyüklüğünün düşük olduğu tespit edilmiştir.

Genel olarak t-testi anlamlılığı incelendiğinde % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri İş Performansı Ölçüm verilerinde 0,05'ten küçük çıkmıştır. Buna karşın Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri ise 0,05'ten büyük çıkmıştır. Yani genel anlamda bir farklılık vardır. Araştırma kapsamında oluşturulan üçüncü alt hipotezin, sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_{3\text{-null}}$= Medeni durum değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{3\text{-a}}$= Medeni durum değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

4.7. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır?

Eğitim durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t-testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.11. Eğitim Durumu Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemler T-Testi Analiz Sonuçları

		N	$\bar{X}$	SS	t	p	d
İş Performansı Ölçüm Verileri	Lisans	172	3,99	0,30	4,925	**,000***	0,94
	Yüksek Lisans	32	4,26	0,22			
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	Lisans	172	1,84	0,33	,335	,738	0,06
	Yüksek Lisans	32	1,82	0,33			

Notlar:
(i) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı
(ii) Cohen's etki büyüklüğü katsayısı (d)

Eğitim durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t-testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları tablosu incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri ($t=4.925$, $p<0.05$) eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İş Performansı ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde yüksek lisans mezunu çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmektedir. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ($t=.335$, $p>0.05$) ise eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Betimsel istatistikler incelendiğinde tükenmişlik düzeylerinde lisans ve yüksek lisans mezunu çalışanların tükenmişlik düzeylerinin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir.

İş performansı ve tükenmişlik düzeylerinin yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde anlamlılık değerleri yukarıda verilmiştir. Ancak araştırmanın pratiğinde anlamlılık değerinin işe yarayıp yaramadığına ilişkin Cohen's d etki büyüklüğü katsayıları hesaplanmıştır. İş Performansı ölçüm verilerinde d=0,94 Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinde ise d=0,06 bulunmuştur. Cohen's d'nin 0,20'ye kadar küçük;

0,50'ye kadar orta ve 0,80'den sonrası yüksek bir etkisinin söz konusu olduğunu söylemektedir. Buna göre İş Performansı ölçüm verilerinde p anlamlılık değerinin pratikte işe yaradığı ve yüksek bir etkinin söz konusu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik düzeyinde ise etki büyüklüğü düşük çıkmıştır.

Genel olarak t-testi anlamlılığı incelendiğinde % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri İş Performansı Ölçüm verilerinde 0,05'ten küçük çıkmıştır buna karşın Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri ise 0.05'ten büyük çıkmıştır. Yani genel anlamda bir farklılık vardır. Araştırma kapsamında oluşturulan dördüncü alt hipotezin, sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_{4\text{-null}}$= Eğitim durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{4\text{-a}}$= Eğitim durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

4.8. Yaş Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır?

Yaş değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 17'de yer almaktadır.

Tablo 4.12. Yaş Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

		N	$\bar{X}$	SS	F	p	η^2
İş Performansı Ölçüm Verileri	23-27 Yaş	69	4,21	0,34			
	28-36 Yaş	76	3,92	0,25	21,433	**,000***	0,18
	37 Yaş ve Üzeri	59	3,96	0,24			
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	23-27 Yaş	69	1,48	0,18			
	28-36 Yaş	76	1,87	0,09	468,145	**,000***	0,82
	37 Yaş ve Üzeri	59	2,23	0,14			

Notlar: (i) * $p<0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı **(ii)** Cohen's Eta kare f etki büyüklüğü katsayısı (η^2)

Yaş değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları tablosu incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri ($F=21.433$, $p<0.05$) yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 23-27 yaş grubu ile 37 yaş ve üzeri yaş gruplarından kaynaklanmaktadır 23-27 yaş grubu lehine bir artış söz konusudur. Ayrıca Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ($F=468.145$, $p<0.05$) yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 23-27 yaş grubu ile 37 yaş ve üzeri yaş gruplarından kaynaklanmaktadır 23-27 yaş grubu lehine bir artış söz konusudur.

İş performansı ve tükenmişlik düzeylerinin yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde anlamlılık değerleri yukarıda verilmiştir. Ancak araştırmanın pratiğinde anlamlılık değerinin işe yarayıp yaramadığına ilişkin Cohen's f etki büyüklüğü katsayıları hesaplanmıştır. İş Performansı ölçüm verilerinde $\eta^2=0,18$ Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinde ise $\eta^2=0,82$ bulunmuştur. Cohen's f'nin 0,10'ye kadar küçük; 0,25'ye kadar orta ve 0,40'dan sonrası yüksek bir etkisinin söz konusu olduğunu söylemektedir. Buna göre İş Performansı ölçüm verilerinde p anlamlılık değerinin pratikte işe yaradığı ve orta bir etkinin söz konusu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik düzeyinde ise etki büyüklüğü yüksek çıkmıştır. Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde %95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0.05'ten küçük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_{5\text{-null}}$= Yaş değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{5\text{-a}}$= Yaş değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

4.9. Meslek Elemanı Sayısı Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır?

Meslek elemanı sayısı değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki, tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.13. Meslek Elemanı Sayısı Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

		N	$\bar{X}$	SS	F	p	η^2
İş Performansı Ölçüm Verileri	1-2 Kişi	88	3,87	0,30			
	3-4 Kişi	85	4,06	0,19	48,489	**,000***	0,33
	5 Kişi ve Üzeri	31	4,39	0,25			
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	1-2 Kişi	88	1,83	0,32			
	3-4 Kişi	85	1,88	0,31	1,491	,228	0,01
	5 Kişi ve Üzeri	31	1,76	0,39			

Notlar:
(i) * $p<0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı
(ii) Cohen's Eta kare f etki büyüklüğü katsayısı (η^2)

Meslek elemanı sayısı değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları tablosu incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri ($F=48.489$, $p<0.05$) meslek elemanı sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 1-2 kişi grubu ile 5 kişi ve üzeri meslek elemanı sayısı gruplarından kaynaklanmaktadır 1-2 kişi grubu lehine bir artış söz konusudur. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ($F=1.491$, $p>0.05$) ise meslek elemanı sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

İş performansı ve tükenmişlik düzeylerinin yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde anlamlılık değerleri yukarıda verilmiştir. Ancak araştırmanın pratiğinde anlamlılık değerinin işe yarayıp yaramadığına ilişkin Cohen's f etki büyüklüğü katsayıları hesaplanmıştır. İş Performansı ölçüm verilerinde $\eta^2=0,18$ Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinde ise $\eta^2=0,82$ bulunmuştur. Cohen's f'nin 0,10'ye kadar

küçük; 0,25'ye kadar orta ve 0,40'dan sonrası yüksek bir etkisinin söz konusu olduğunu söylemektedir. Buna göre İş Performansı ölçüm verilerinde p anlamlılık değerinin pratikte işe yaradığı ve orta bir etkinin söz konusu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik düzeyinde ise etki büyüklüğü düşük çıkmıştır.

Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde %95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri İş Performansı Ölçüm verilerinde 0,05'ten küçük çıkmış; Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri ise 0.05'ten büyük çıkmıştır. Yani genel anlamda bir farklılık vardır. Araştırma kapsamında oluşturulan altıncı alt hipotezin, sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_{6\text{-null}}$= Meslek elemanı sayısı değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{6\text{-a}}$= Meslek elemanı sayısı değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

4.10. Engel Grubu Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır?

Çalışılan engel grubu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.14. Çalışılan Engel Grubu Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

		N	**$\bar{X}$**	**SS**	**F**	**p**	**η^2**
İş Performansı Ölçüm Verileri	Bedensel	59	3,74	0,20	84,178	**,000***	0,56
	Zihinsel	44	3,95	0,13			
	Ruhsal	53	4,13	0,21			
	Bedensel, Zihinsel "ve Ruhsal	48	4,35	0,26			
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	Bedensel	59	1,79	0,30	,793	,499	0,01
	Zihinsel	44	1,84	0,24			
	Ruhsal	53	1,87	0,37			

Bedensel, Zihinsel ve Ruhsal	48	1,88	0,37

Notlar:
(i) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı
(ii) Cohen's Eta kare f etki büyüklüğü katsayısı (η^2)

Çalışılan engel grubu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları tablosu incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri (F=84.178, p<0.05) çalışılan engel grubu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark bedensel grubu ile bedensel, zihinsel ve ruhsal gruplarından kaynaklanmaktadır. Bedensel, zihinsel ve ruhsal grubu lehine bir artış söz konusudur. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri (F=.793, p>0.05) ise çalışılan engel grubu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

İş performansı ve tükenmişlik düzeylerinin yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde anlamlılık değerleri yukarıda verilmiştir. Ancak araştırmanın pratiğinde anlamlılık değerinin işe yarayıp yaramadığına ilişkin Cohen's f etki büyüklüğü katsayıları hesaplanmıştır. İş Performansı ölçüm verilerinde η^2=0,56 Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinde ise η^2=0,01 bulunmuştur. Cohen's f'nin 0,10'ye kadar küçük; 0,25'ye kadar orta ve 0,40'dan sonrası yüksek bir etkisinin söz konusu olduğunu söylemektedir. Buna göre İş Performansı ölçüm verilerinde p anlamlılık değerinin pratikte işe yaradığı ve yüksek bir etkinin söz konusu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik düzeyinde ise etki büyüklüğü düşük çıkmıştır.

Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri İş Performansı Ölçüm verilerinde 0,05'ten küçük çıkmış; Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri ise 0.05'ten büyük çıkmıştır. Yani genel anlamda bir farklılık vardır. Araştırma kapsamında oluşturulan yedinci alt hipotezin, sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_{7\text{-null}}$= Engel grubu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{7\text{-}a}$= Engel grubu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

4.11. Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır?

Mesleki kıdem değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 4.15. Mesleki Kıdem Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

		N	$\bar{X}$	SS	F	p	η^2
İş Performansı Ölçüm Verileri	1-3 Yıl	69	3,78	0,22	75,937	**,000***	0,43
	4-5 Yıl	103	4,10	0,23			
	6 Yıl ve Üzeri	32	4,35	0,27			
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	1-3 Yıl	69	1,78	0,30	1,966	,143	0,02
	4-5 Yıl	103	1,87	0,33			
	6 Yıl ve Üzeri	32	1,88	0,36			

Notlar:
(i) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı
(ii) Cohen's Eta kare f etki büyüklüğü katsayısı (η^2)

Mesleki kıdem değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları tablosu incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri (F=75.937, p<0.05) mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 1-3 yıl ile 6 yıl ve üzeri gruplardan kaynaklanmaktadır 6 yıl ve üzeri mesleki kıdem grubu lehine bir artış söz konusudur. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri (F=1.966, p>0.05) ise mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

İş performansı ve tükenmişlik düzeylerinin yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde anlamlılık değerleri yukarıda verilmiştir. Ancak araştırmanın pratiğinde anlamlılık değerinin işe yarayıp yaramadığına ilişkin Cohen's f etki büyüklüğü katsayıları hesaplanmıştır. İş Performansı ölçüm verilerinde η^2=0,43 Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinde ise η^2=0,02 bulunmuştur. Cohen's f'nin 0,10'ye kadar küçük; 0,25'ye kadar orta ve 0,40'dan sonrası yüksek bir etkisinin söz konusu olduğunu söylemektedir. Buna göre İş Performansı ölçüm verilerinde p anlamlılık değerinin pratikte işe yaradığı ve yüksek bir etkinin söz konusu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik düzeyinde ise etki büyüklüğü düşük çıkmıştır.

Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri İş Performansı Ölçüm verilerinde 0,05'ten küçük çıkmış; Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri ise 0.05'ten büyük çıkmıştır. Yani genel anlamda bir farklılık vardır. Araştırma kapsamında oluşturulan sekizinci alt hipotezin, sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_{8\text{-null}}$= Mesleki kıdem değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{8\text{-a}}$= Mesleki kıdem değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

4.12. Gelir Durumu Değişkenine Göre Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performans Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Evrenlerinin Ortalamaları Arasında Anlamlı Bir Fark Var Mıdır?

Gelir durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları tablosu aşağıda yer almaktadır.

Tablo 4.16. Gelir Durumu Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

		N	**$\bar{X}$**	**SS**	**F**	**p**	**η^2**
İş Performansı Ölçüm Verileri	2500-4000 TL	103	3,90	0,28	31,046	**,000***	0,24
	4001-5500 TL	66	4,08	0,25			
	5501 TL ve Üzeri	35	4,31	0,27			
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	2500-4000 TL	103	1,92	0,32	1,315	,271	0,01
	4001-5500 TL	66	1,83	0,32			
	5501 TL ve Üzeri	35	1,82	0,35			

Notlar:
(i) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı
(ii) Cohen's Eta kare f etki büyüklüğü katsayısı (η^2)

Gelir durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları tablosu incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri (F=31.046, p<0.05) gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 2500-4000 TL gelir grubu ile 5501 TL ve üzeri gelir gruplarından kaynaklanmaktadır 5501 TL ve üzeri gelir durumu lehine bir artış söz konusudur. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri (F=1.315, p>0.05) ise gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

İş performansı ve tükenmişlik düzeylerinin yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde anlamlılık değerleri yukarıda verilmiştir. Ancak araştırmanın pratiğinde anlamlılık değerinin işe yarayıp yaramadığına ilişkin Cohen's f etki büyüklüğü katsayıları hesaplanmıştır. İş Performansı ölçüm verilerinde η^2=0,24 Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinde ise η^2=0,01 bulunmuştur. Cohen's f'nin 0,10'ye kadar küçük; 0,25'ye kadar orta ve 0,40'dan sonrası yüksek bir etkisinin söz konusu olduğunu söylemektedir. Buna göre İş Performansı ölçüm verilerinde p anlamlılık değerinin pratikte işe yaradığı ve orta bir etkinin söz konusu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik düzeyinde ise etki büyüklüğü düşük çıkmıştır.

Genel olarak F testi anlamlılığı incelendiğinde % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri İş Performansı Ölçüm verilerinde 0,05'ten küçük çıkmış; Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri ise 0.05'ten büyük çıkmıştır. Yani genel anlamda

bir farklılık vardır. Araştırma kapsamında oluşturulan dokuzuncu alt hipotezin, sıfır (null) hipotezi reddedilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_{9\text{-null}}$= Gelir durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_{9\text{-a}}$= Gelir durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

5. TARTIŞMA

Bu bölümde, literatürde yer alan konuyla ilgili çalışmaların bulguları ile araştırmadan elde edilen bulgular karşılaştırılarak yorumlanmıştır. Bu bölüm bulguların veriliş sırası üzerinden ele alınmıştır. Ancak engelli bakım merkezi meslek elemanlarına ilişkin yapılan çalışmalarının az olduğu gözlemlenmiştir. Bu nedenle kamu ve özel sektör çalışanları üzerinde yapılan diğer çalışmalar da araştırmanın tartışma bölümüne dahil edilmiştir.

5.1. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Sosyo-demografik Özelliklerine İlişkin Bulguların Tartışılması

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgulardan cinsiyet değişkeni incelendiğinde; kadın çalışanların oranlarının % 54,9 erkek çalışanların oranlarının ise % 45,1 olduğu görülmüştür. Bu oran irdelendiğinde oransal olarak kadın ve erkek çalışan sayılarını birbirine yakın olduğu görülmektedir. Aynı şekilde Tok (122) ve Elibol (125) çalışmalarında oransal olarak bu çalışmaya benzerlik göstermektedir. Ancak bu oran kadınlar % 65 ve % 67 aralığında olarak rapor edilmiştir. Öte yandan Kaya (126) çalışmasında bu oran % 60 olarak rapor edilmiştir. Işıkhan ve arkadaşları (127) çalışmasında ise kadın çalışanların oranı % 20,5'dir. Bütün çalışmaların içerisinde bu oran çok azdır. Bu yönüyle bu araştırma bulguları ile benzerlik göstermemektedir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgulardan yaş değişkeni incelendiğinde; 23-27 yaş arası çalışanlar % 33,8 oranına 28-36 yaş arası çalışanlar % 37,3 oranına 37 yaş ve üzeri çalışanlar % 28,9 orana sahiptir. Oransal olarak çalışanların yaş ağırlıklarının yirmi üç ve otuz altı yaş aralığında olduğu görülmektedir. 37 yaş ve üzeri çalışanlar araştırmanın neredeyse üçte birlik bir kısmına tekabül etse de engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının genç çalışanlar olduğu söylenilebilir. Aynı şekilde Tok (122), Kiremitçi (128) ve Elibol (125) çalışmasındaki yaş aralıkları da bu çalışmayla benzerlik göstermektedir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgulardan medeni durum değişkeni incelendiğinde; bekar olarak çalışanlarının oranlarının % 53,4 evli olarak çalışanların oranlarının ise % 46,6 olduğu görülmektedir. Bu oran tek başına değerlendirildiğinde engelli bakım merkezinde

çalışan meslek elemanlarının yarısının evli yarısının da bekar olduğu söylenilebilir. Tok (122) çalışmasında bekar çalışan oranı % 80,8 Işıkhan ve arkadaşları (127) çalışmasında oran % 5,7 Kaya (126) çalışmasında bu oran % 16,8 Kiremitçi (128) çalışmasında bu oran % 74,49 Elibol (125) çalışmasında bu oran % 18,2 olarak verilmiştir. Her çalışmanın örneklem grubu farklı olduğundan çalışan örneklemlere göre oranlar da farklılık göstermektedir. Bu araştırmanın bekar örneklem oranın düşüklüğü ile diğer çalışmaların oransal olarak benzerlik gösterdiği söylenilebilir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgulardan eğitim durumu değişkeni incelendiğinde; lisans mezunu olan çalışanların oranının % 84,3 yüksek lisans mezunu olan çalışanlarının oranının % 15,7 olduğu görülmektedir. Engelli bakım merkezi meslek elemanlarının sadece beşte bir oranı yüksek lisans mezunudur. Bu oran az olmasına rağmen yine de meslek elemanlarının büyük bir çoğunluğu lisans mezunudur. Tok (122) çalışmasında bu oran % 86,5 lisans Işıkhan ve arkadaşları (127) çalışmasında bu oran % 84,1 Kaya (126) çalışmasında bu oran % 74,5 (doktora % 5,1) Kiremitçi (128) çalışmasında bu oran % 100,00 Elibol (125) çalışmasında bu oran % 8,8 olarak bulunmuştur. Ayrıca Kocamanoğlu (129) çalışmasında ön lisans mezunu meslek elemanı çalışanlarının da var olduğu gözlemlenmiştir. Adı geçen çalışmalardan Elibol (125) çalışması harici diğer çalışmaların bulgularının bu araştırma bulguları ile benzerlik gösterdiği görülmektedir. Ayrıca Kaya (126) çalışmasında çalışanların % 5,1'inin doktora mezunu olduğu rapor edilmiştir. Ancak bu çalışma örnekleminde doktora mezunu meslek elemanlarının varlığına rastlanılmamıştır. Öte yandan Elibol (125) çalışmasında lisans meslek elemanları sayısı çok düşük bulunmuştur.

5.2. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Çalışma Yaşamına İlişkin Bulguların Tartışılması

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan mezuniyet değişkeni incelendiğinde; sosyal hizmet mezunu olarak çalışanların oranı % 21,6 psikoloji mezunu olarak çalışanların oranı % 18,6 psikolojik danışmanlık ve rehberlik mezunu olarak çalışanların oranı % 14,2 fizik tedavi ve rehabilitasyon mezunu olarak çalışanların oranı % 12,7 çocuk gelişimi mezunu olarak çalışanların oranı % 12,3 gerontoloji mezunu olarak çalışanların oranı % 2,9 ergoterapi mezunu olarak çalışanların oranı % 3,4 özel eğitim mezunu olarak çalışanların oranı

% 14,2 olarak bulunmuştur. Bu oranlar içeresinde sosyal hizmet mezunu, psikoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik mezunlarının oranlarının tüm mezuniyet oranlarının yarıdan fazlasına tekabül ettiği görülmektedir. Tok (122) çalışmasında sosyal hizmet uzmanı oranı % 69,2 psikolojik danışman % 5,8 psikolog % 20,2 gerontolog % 1,9 fizyoterapist % 2,9 olarak bulunmuştur. Elibol (125) çalışmasında % 8,0 psikolog Kaya (2010) çalışmasında özel eğitim % 14,6 fiziksel tıp ve rehabilitasyon % 7,3 psikolojik danışmanlık ve rehberlik % 2,2 sosyal hizmet uzmanlığı % 1,5 psikoloji % 0,7 olarak rapor edilmiştir. Tabii ki örneklem grubundan kaynaklı oranlarda farklılıklar bulunmaktadır. Ancak bu araştırmanın bulguları ile Tok (2019) çalışmasının bulguları birbiriyle benzer niteliktedir. Ancak Elibol (122) ve Kaya (126) çalışmaları oransal olarak kısmen benzerlik göstermektedir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan meslek eleman sayısı değişkeni incelendiğinde; 1-2 meslek eleman sayısı oranı % 43,1 3-4 kişi meslek eleman sayısı % 41,7 5 kişi ve üzeri meslek eleman sayısı % 15,2 olarak bulunmuştur. Araştırma örneklemi bazında meslek eleman sayılarının % 80'inin 4 kişi olduğu görülmektedir. Aynı şekilde Kocamoğlu (129), Işıkhan ve arkadaşları (127) ve Kaya (126) çalışmalarında her ne kadar sayıları net olarak belirtmeseler de görüşme soruları ve analiz bulgularında meslek elemanlarına yer verdikleri görülmektedir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan engel grubu değişkeni incelendiğinde; bedensel % 28,9 zihinsel % 21,6 ruhsal % 26,0 bedensel, zihinsel ve ruhsal % 23,5 olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Tekil olarak incelendiğinde bedensel ve ruhsal engel grubu oranlarının araştırma örnekleminin % 50'sini olduğu görülmektedir. Ancak bedensel, zihinsel ve ruhsal ise araştırma örnekleminin % 23,5'ini oluşturmaktadır.

Kiremitçi (128) çalışmasında ruhsal engelli oranı % 21,70 zihinsel engelli oranı % 14,60 bedensel engelli oranı % 7,60 birden fazla engel grubu ise % 56,10 olarak bulunmuştur. Araştırma örneklemleri farklı olduğundan oransal olarak da farklılıklar görülmektedir. Ancak Kiremitçi (128) çalışmasının araştırma bulgularını bu araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir. Öte yandan Tarakçı ve arkadaşları (130) çalışmasında Maslach tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt bölümlerinin mesleklere göre incelenmesi gösterildiğinde her üç alanda da eğitimci, fizyoterapist ve psikologlar arasında istatistiksel olarak fark gözlemlenmiştir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma

yaşamına ilişkin bulgulardan engelli çalışma yılı değişkeni incelendiğinde; 1-2 yıl % 37,7 3-4 yıl % 46,1 5 yıl ve üzeri % 16,2 oranlara sahip olduğu görülmektedir. Araştırma örnekleminin meslek elemanlarının engelli çalışma yıllarında yıl bazında oransal olarak bir azlık olduğu görülmektedir. Çalışanların büyük bir çoğunluğu 3-4 yıl çalışma yılına sahiptir. Tok (122) çalışma süresini 24 ay ve üzeri % 44,2 Kiremitçi (128) çalışma süresini 1 yıl ve altı % 46,97 2-3 yıl % 34,34 4 yıl ve üzeri % 18,69 Elibol (125) çalışma süresini 1-2 yıl % 42,3 3-4 yıl % 33,5 5 yıl ve üzeri % 24,1 olarak rapor etmişlerdir. Oransal olarak incelendiğinde Tok (122) ve Elibol (125) çalışmalarının bu araştırma ile benzerlik gösterdiği söylenilebilir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan kurum toplam kıdem değişkeni incelendiğinde; 1-3 yıl % 33,8 4-5 yıl % 50,5 6 yıl ve üzeri % 15,7 oranlara sahip olduğu görülmektedir. Ancak genel olarak değerlendirildiğinde engelli bakım merkezi çalışanlarının kurum toplam kıdemlerinin düşük olduğu görülmektedir. Bu da tecrübeli insanların bu merkezlerde istihdam edilmediğinin göstergesi olarak sunulabilir. Hassasiyet isteyen bu kurumlarda altı yıl ve üzeri tecrübeli çalışanlarının oranı ise % 15,7'dir. Bu oranın genel olarak kurum toplam kıdemine göre düşük olduğu söylenilebilir.

Kiremitçi (128) ve Tok (122) çalışmalarında da engelli bakım merkezi çalışanlarının tecrübeli olması gerektiğinden bahsetmektedirler. Bu yönüyle bu çalışma ile benzerlik göstermektedir. Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının çalışma yaşamına ilişkin bulgulardan gelir durumu değişkeni incelendiğinde; 2500-4000 TL gelire sahip olan meslek çalışanlarının oranı % 50,5 4001-5500 TL gelire sahip olan meslek çalışanlarının oranı % 32,4 5501 TL ve üzeri gelire sahip olan meslek çalışanlarının oranı % 17,2'dir. Genel olarak engelli bakım merkezi gibi zor ve hassasiyet isteyen bir kurum için % 50 oranında çalışanların asgari ücret ve asgari ücretten biraz fazla maaş almalarının verimliliği düşüreceği düşünülebilir. Tok (122) çalışmasında meslek elemanı gelir düzeyinin gelirinin giderine denk olduğunu Kaya (126) çalışmasında meslek elemanlarının gelir düzeylerinin % 81,0 ile orta düzeyde olduğunu Kiremitçi (128) çalışmasında meslek elemanlarının gelir düzeylerinin % 75,30 ile 2504 TL (yaklaşık üç yıl önceki gelir düzeyi) ve aşağı gelire sahip olduklarını Elibol (125) çalışmasında % 54,7 ile 1000 TL (yaklaşık beş yıl önceki gelir düzeyi) ve aşağı gelire sahip olduklarını rapor etmişlerdir. Diğer araştırma bulgularında da engelli bakım merkezlerinde çalışan

meslek elemanlarının gelir düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Bu nedenle bu araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir.

5.3. Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performansı ile Tükenmişlik Düzeyi Dağılımlarına İlişkin Bulguların Tartışılması

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi dağılımlarına ilişkin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri 4,03±0,31 Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri 1,84±0,33 bulunmuştur. Bu bulgu, araştırmaya katılan deneklerin iş performansı düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğunu ancak buna karşılık tükenmişlik düzeylerinin ise tersi olarak yükselme eğiliminde olduğunu göstermiştir. Benzer şekilde Ay (131) ve Uçar (132) çalışmalarında çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğu ve iş performans düzeylerinde yükselme eğilimi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu nedenle bu araştırmalar bu çalışmayı destekler niteliktedir.

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı ilişkiye ait korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=-.379$, $p<0,01$) negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Erol ve Yazıcı (133), Ökmen (134) ve Tüfekçi (135) çalışmalarında da iş performansı ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu yönüyle bu araştırma ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca Toğa (136) örgütsel adalet ile tükenmişlik arasında; Manuoğlu (137) duygusal zeka ile tükenmişlik arasında; Baygın (138) psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Ayrıca Karakaş ve Bilen (139) çalışmasında tükenmişlik ile performans arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tükenmişlik değişkeninin pozitif olarak değerlendirebileceğimiz, örgütsel adalet, performans, duygusal zekâ ve psikolojik sermaye ile negatif çıkması, iş performansı değişkenimizin de pozitif olduğu düşünüldüğünde diğer çalışmalarla benzer olduğu düşünülebilir. Alpöz (140) duygusal zeka ile iş performansı arasında; Gemici (141) örgütsel adalet ile iş performansı arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulmuşlardır. Akalın (142) stres ile iş performansı arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Bu çalışmalar da bu araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş performansı üzerinde anlamlı etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları incelendiğinde; tükenmişlik düzeyinin, iş performansı üzerinde standardize olmayan % 15,3'lük standardize olan % 37,9'luk bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Aynı şekilde Erol ve Yazıcı (133), Ökmen (134) ve Tüfekçi (135) çalışmalarında da tükenmişliğin, iş performansı üzerinde negatif beta katsayısına sahip olduğu ve anlamlı olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar, bu araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir. Bu yönüyle bu araştırmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Cinsiyet değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t testi analizi sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri [t=18.725, p<0.05] ve Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri [t=5.347, p<0.05] cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İş Performansı ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde erkek çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu, Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde ise kadın çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Oral ve Karakurt (143), Dincerol (144), Korkut (145) ve Hurşitoğlu (146) çalışmalarında tükenmişlik ölçüm verileri kadın çalışanların lehine bir artış göstermektedir. Ayrıca Türker (147) çalışmasında, tükenmişlik ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Sarıkaya (148), Recepoğlu (149) ve Demir (150) çalışmalarında iş performansı ölçüm verileri erkek çalışanların lehine bir artış göstermektedir. Bu çalışmalar bu yönüyle bu araştırma ile benzerlik göstermektedir.

Medeni durum değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t testi analizi sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri [t=14.232, p<0.05] medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İş Performansı ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde evli çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmektedir. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri [t=.434, p>0.05] ise medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Betimsel istatistikler incelendiğinde tükenmişlik düzeylerinde evli ve bekar çalışanların tükenmişlik

düzeylerinin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Hurşitoğlu (146), Korkut (145), Saykılı (151) ve Sayar (152) çalışmalarında da cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik ölçüm verilerinde anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Akalın (142) ise iş performansı ölçüm verilerinin cinsiyet değişkenine göre farklılaştığını tespit etmiştir. Bu yönüyle bu çalışmalarla araştırma bulguları benzerlik göstermektedir.

Eğitim durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t testi analizi sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri [$t=4.925$, $p<0.05$] eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İş Performansı ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde yüksek lisans mezunu çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmektedir. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri [$t=.335$, $p>0.05$] ise eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Betimsel istatistikler incelendiğinde tükenmişlik düzeylerinde lisans ve yüksek lisans mezunu çalışanların tükenmişlik düzeylerinin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Onur (153), Karaman (154) ve Manuoğlu (137) tükenmişlik düzeyine ilişkin yaptıkları araştırmada eğitim durumuna göre farklılık tespit edilmemiştir. Ancak Akbarova (155) Alpöz (140) Gül (156) ve Gemici (141) iş performansının eğitim durumuna göre farklılaştığını rapor etmişlerdir. Ayrıca Türker (147) çalışmasında, tükenmişlik ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu yönüyle bu çalışmalar araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Yaş değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri [$F=21.433$, $p<0.05$] yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı fark 23-27 yaş grubu ile 37 yaş ve üzeri yaş gruplarından kaynaklanmaktadır 23-27 yaş grubu lehine bir artış söz konusudur. Ayrıca Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri [$F=468.145$, $p<0.05$] yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı fark 23-27 yaş grubu ile 37 yaş ve üzeri yaş gruplarından kaynaklanmaktadır 23-27 yaş grubu lehine bir artış söz konusudur. Onur (153), Sansarkan (121) ve Ay (131) tükenmişlik ölçüm verilerine göre; Akalın (142), Recepoğlu (149) ve Alpöz (140) iş performansı ölçüm verilerine göre yaş değişkenine göre farklılaşmanın yaşandığını rapor etmişlerdir. Ayrıca Türker (147) çalışmasında,

tükenmişlik ile yaş arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu çalışmaların sonuçları araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

Meslek elemanı sayısı değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri [F=48.489, p<0.05] meslek elemanı sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı fark 1-2 kişi grubu ile 5 kişi ve üzeri meslek elemanı sayısı gruplarından kaynaklanmaktadır. 1-2 kişi grubu lehine bir artış söz konusudur. İlgili alan yazında incelenen çalışmalardan meslek eleman sayısının iş performansı değişkenine yönelik fark testlerinin yapıldığı çalışmalara rastlanılmamıştır. Ancak Kaya (126), Sarıkaya (148), Uçar (132) ve Akalın (142) çalışmalarında kamu ve özel kesim çalışanlarının kişi sayısına göre fark testlerinde anlamlı farklılık rapor edilmiştir. Bu çalışmalardan Akalın (142) çalışmasında çalışan sayısının azlığı lehine anlamlı farklılığın yaşandığı rapor edilmiştir. Bu yönüyle bu çalışmalar bu araştırmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri [F=1.491, p>0.05] ise meslek elemanı sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yine meslek gruplarına ilişkin ilgili alan yazında tükenmişlik değişkenine ilişkin çalışmalara rastlanılmamıştır. Ancak diğer çalışmalarla karşılaştırıldığında Onur (153), Ay (131), Karaman (2019), Hurşitoğlu (146), Kabullar (157) Toğa (136) ve Baygın (138) kamu ve özel kesim çalışanlarının çalışan kişi sayısına anlamlı farklılık yaşandığı rapor edilmiştir. Bu çalışmalar bu araştırmanın bulguları ile benzerlik göstermemektedir. Ancak meslek elemanı çalışan sayısı ve örneklem dağılım az olduğundan anlamlı farklılık yaşanmadığı söylenilebilir.

Çalışılan engel grubu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri [F=84.178, p<0.05] çalışılan engel grubu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı fark bedensel grubu ile bedensel, zihinsel ve ruhsal gruplarından kaynaklanmaktadır. Bedensel, zihinsel ve ruhsal grubu lehine bir artış söz konusudur. İlgili alan yazında engel grubu değişkenine ilişkin yapılan çalışmalara rastlanılmamıştır. Ancak Kocamanoğlu (129) çalışmasında katılımcılar ile yapılan görüşmelerde bedensel, zihinsel ve ruhsal engelli bireylere karşı meslek elemanlarının kuruma karşı tatmin düzeylerinin yüksek olduğunu

belirtmiştir. Bu yönüyle araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri [F=.793, p>0.05] ise çalışılan engel grubu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yine ilgili alan yazında engel grubu değişkeninin tükenmişlik ile karşılaştırılmasına ilişkin bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ancak Tok (122) çalışmasında bedensel, zihinsel ve ruhsal engel gruplarında çalışan meslek elemanlarının stres altında kaldıkları ve stres ortalamasının yüksek olduğu rapor edilmiştir. Bu yönüyle çalışma sonuçları ile benzerlik gösterdiği düşünülebilir.

Mesleki kıdem değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri [F=75.937, p<0.05] mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı fark 1-3 yıl ile 6 yıl ve üzeri gruplardan kaynaklanmaktadır 6 yıl ve üzeri mesleki kıdem grubu lehine bir artış söz konusudur. Meslek elemanlarının iş performansına ilişkin ilgili alan yazında bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ancak Kiremitçi (128) çalışmasında yaşam doyumu değişkeni mesleki kıdem değişkenine göre çalışma süresinde artmasında kazanılan tecrübe ile olumlu anlamda bir artış sergilemektedir. Bu yönüyle bu araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Yine Akalın (142), Uçar (132), Alpöz (140), Gül (156), Demir (150) ve Recepoğlu (149) çalışmalarında kamu ve özel sektör çalışanlarının iş performanslarının kıdem değişkenine göre anlamlı olarak farklılaştığı rapor edilmiştir. Bu yönüyle bu araştırmalar ile benzer sonuçlar olduğu söylenilebilir. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri [F=1.966, p>0.05] ise mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Tok (122) ve Çoban (158) çalışmalarında meslek elemanlarının çalışma süreleri ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca Tarakçı vd., (2012) çalışmasında, çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu yönüyle araştırma sonuçları ile benzerlik göstermemektedir. Ancak kamu ve özel sektör çalışanlarına yönelik yapılan Gül (156), Gemici (141), Çoban (158) ve Akbarova (155) çalışmalarında çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Bu yönüyle bu araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Gelir durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; İş

Performansı ölçüm verileri [F=31.046, p<0.05] gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı fark 2500-4000 TL gelir grubu ile 5501 TL ve üzeri gelir gruplarından kaynaklanmaktadır 5501 TL ve üzeri gelir durumu lehine bir artış söz konusudur. Meslek elemanlarının iş performansının gelir durumu karşılaştırılmasına ilişkin ilgili alan yazında bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ancak Akbarova (155), Gemici (141) ve Sarıkaya (148) çalışmalarında kamu ve özel sektör çalışanlarının iş performanslarının gelir düzeyine göre anlamlı olarak farklılaştığı rapor edilmiştir. Anlamlı farklılığın gelir düzeyi artan grup lehine olduğu belirtilmiştir. Bu yönüyle bu araştırmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri [F=1.315, p>0.05] ise gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Tok (122) ve Saykılı (151) çalışmasında meslek elemanlarının gelir durumu değişkenine göre tükenmişlik değişkeni üzerinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bu yönüyle bu araştırmanın bulguları ile benzerlik göstermemektedir. Ancak Hurşitoğlu (146) ve Sayar (1521) çalışmalarında kamu ve özel sektör çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin gelir durumu üzerinde bir etkisinin olmadığı ve anlamlı farklılık yaşanmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu yönüyle bu araştırmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca Karakaş ve Bilen (139) çalışmasında, çalışanların demografik özelliklerine göre tükenmişlik düzeyleri karşılaştırıldığında; cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş ve gelir bakımından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlayan bu araştırma model olarak betimsel tarama ve ilişkisel tarama modellerinde yürütülmüştür. Türkiye örnekleminde yürütülen araştırma için örneklem birimi olarak özel engelli bakım merkezleri seçilmiştir. Özel engelli bakım merkezi olarak faaliyet gösteren kurumların 274 adet olduğu tespit edilmiştir. Bu merkezlerin ruhsatlarında engelli grubu olarak bedensel, zihinsel ve ruhsal hizmet verdikleri yazmaktadır. Ancak ulaşılan bazı kurumların hem bedensel hem zihinsel hem de ruhsal engelli bireylere birlikte faaliyet gösterdiği bilgisine de ulaşılmıştır. Bu merkezlere telefon yöntemiyle ulaşılmaya çalışılmış ve bu kurumlarda görevli meslek elemanlarından 204'üne anket uygulaması yapılmıştır. Türkiye evrenine göre randomize seçime dikkat edilmiş bunun için de demografik değişkenler başta olmak üzere anket doldurması gereken meslek elemanlarının örneklem birimi olarak seçilen engelli bakım merkezlerinde evren ağırlıklarının eşit olmasına özen gösterilmiştir.

Araştırma modeli kurulduktan sonra kurulan modele göre bir ana hipotez ve bu ana hipotez etrafında dokuz alt hipotez oluşturulmuştur. Hipotez bulgularına geçmeden önce betimsel istatistikler yapılarak tükenmişlik düzeyi ve iş performansı düzeyi tespit edilmiştir. Ana hipotez engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için oluşturulmuştur. İlişkinin yönü ve şiddetinin tespitinden sonra tükenmişliğin, iş performansı üzerindeki etkisine ilişkin model kurulmuştur. Bu işlemler tamamlandıktan sonra ise demografik özelliklere ilişkin fark testlerine geçilmiştir. Yapılan analizler neticesinde bulgulara göre oluşturulan sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi dağılımlarına ilişkin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde; araştırmaya katılan deneklerin iş performansı düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğunu ancak buna karşılık tükenmişlik düzeylerinin ise tersi olarak yükselme eğiliminde olduğunu sonucuna ulaşılmıştır.

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı ilişkiye ait "basit korelasyon" analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş performansı üzerinde anlamlı etkisine ilişkin basit regresyon analizi sonuçları incelendiğinde kurulan regresyon modelinin F testi anlamlı çıkmıştır. R^2 değeri iş performansı üzerindeki değişimin yaklaşık yüzde on dördünün tükenmişlik düzeyi ile açıklanabildiğini göstermiştir. Bütün bulgular birim ve yüzde olarak değerlendirildiğinde; tükenmişlik düzeyinin, iş performansı üzerinde standardize olmayan yaklaşık yüzde on beş standardize olan yaklaşık yüzde otuz sekizlik bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Sosyal bilimler için genellikle standardize değerler kullanıldığında tükenmişlik düzeyinin, iş performansını yaklaşık yüzde otuz sekiz oranında anlamlı olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Cinsiyet değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. İş Performansı ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde erkek çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Ayrıca Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde ise kadın çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Cohen's d etki büyüklüklerinde hem Tükenmişlik hem de İş Performansının etki büyüklüğü yüksek çıkmıştır.

Medeni durum değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. İş Performansı ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde evli çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ise medeni durum

değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Betimsel istatistikler incelendiğinde tükenmişlik düzeylerinde evli ve bekar çalışanların tükenmişlik düzeylerinin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmüştür. Cohen's d etki büyüklüklerinde İş Performansının etkisinin büyük, Tükenmişlik düzeyinin etkisi ise düşük çıkmıştır.

Eğitim durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklemler t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. İş Performansı ölçüm verilerinin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde yüksek lisans mezunu çalışanların lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ise eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Betimsel istatistikler incelendiğinde tükenmişlik düzeylerinde lisans ve yüksek lisans mezunu çalışanların tükenmişlik düzeylerinin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmüştür. Cohen's d etki büyüklüklerinde İş Performansının etkisinin büyük, Tükenmişlik düzeyinin etkisi ise düşük çıkmıştır.

Yaş değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 23-27 yaş grubu ile 37 yaş ve üzeri yaş gruplarından kaynaklanmaktadır 23-27 yaş grubu lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Öte yandan Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ise yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 23-27 yaş grubu ile 37 yaş ve üzeri yaş gruplarından kaynaklanmaktadır 23-27 yaş grubu lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Eta kare etki büyüklükleri incelendiğinde İş Performansının orta düzeyde Tükenmişliğin ise yüksek bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Meslek elemanı sayısı değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri meslek elemanı sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 1-2 kişi grubu ile 5 kişi ve üzeri meslek elemanı sayısı gruplarından kaynaklanmaktadır 1-2 kişi grubu lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ise meslek elemanı sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Eta kare etki büyüklükleri incelendiğinde İş Performansının orta düzeyde Tükenmişliğin ise düşük bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışılan engel grubu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri çalışılan engel grubu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark bedensel grubu ile bedensel, zihinsel ve ruhsal gruplarından kaynaklanmaktadır bedensel, zihinsel ve ruhsal grubu lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ise çalışılan engel grubu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Eta kare etki büyüklükleri incelendiğinde İş Performansının yüksek düzeyde Tükenmişliğin ise düşük bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mesleki kıdem değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 1-3 yıl ile 6 yıl ve üzeri gruplardan kaynaklanmaktadır 6 yıl ve üzeri mesleki kıdem grubu lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ise mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık

göstermemiştir. Eta kare etki büyüklükleri incelendiğinde İş Performansının yüksek düzeyde Tükenmişliğin ise düşük bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Gelir durumu değişkenine göre engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performans düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri] gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi yapılmıştır. Buna göre anlamlı fark 2500-4000 TL gelir grubu ile 5501 TL ve üzeri gelir gruplarından kaynaklanmaktadır 5501 TL ve üzeri gelir durumu lehine bir artışın söz konusu olduğu görülmüştür. Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri ise gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Eta kare etki büyüklükleri incelendiğinde İş Performansının orta düzeyde Tükenmişliğin ise düşük bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Neticede yüksek bir iş performansı hem meslek elemanının mesleki doyumunu arttırarak mesleki ve psiko-sosyal iyilik halini destekleyecek, hem de hizmet alan engelli bireylere sunulan sosyal hizmet müdahalelerinin niteliğini arttırarak engelli bireylerin iyilik halini arttırıp bütüncül bir fayda sağlayacaktır. Bu doğrultuda araştırmanın sonuçlarına ilişkin, meslek elemanlarının iş performanslarını arttırmaya ve tükenmişliklerini azaltmaya yönelik öneriler geliştirilmiştir.

Engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik yaşamalarının önüne geçme ve iş performanslarını arttırma adına hem mesleki bilgi ve becerilerinin hem de psiko-sosyal iyilik hallerinin desteklenmesi önemli olacaktır. Bu noktada bakım merkezi yöneticileri her iki alanda da kurumlarındaki süpervizyon desteği ile hizmet içi eğitimleri arttırmalı ve geliştirmelidir. Nitekim tüm bu çalışmalar aynı zamanda engelli bireylerin iyilik hallerini ve aldıkları hizmetlerin niteliklerini de arttıracaktır.

Kurum içi eğitim ve destek faaliyetlerinin yanı sıra kurum dışında da bakanlık, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve dernekler tarafından meslek elemanlarına psiko-sosyal destek sağlayıcı ve mesleki bilgi ve becerilerini geliştirici eğitim programları düzenlenmeli ve kurum yöneticileri ile iş birliği yapılarak meslek elemanlarının aktif katılımı sağlanmalıdır.

Meslek elemanlarının yanı sıra kurum yöneticileri için de kurum içi ve kurum dışı eğitici destekleyici programlar düzenlenerek aşırı iş yükü ve rol belirsizlikleri gibi kurum kaynaklı meydana gelebilecek sorunların önüne geçilmelidir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının maaş gelirlerinin düşük olduğu gözlemlenmektedir. Nitekim meslek elemanlarının sosyo-ekonomik şartlarının yükseltilmesi iş performanslarını arttırma ve tükenmişlik yaşamalarının önüne geçme adına önemli bir girişim olacaktır. Bu noktada kurum sahipleri bilinçlendirilmeli ve belirli teşvikler sağlanmalıdır.

Meslek elemanlarının engelli bakım merkezlerine istihdamında, yapılan işin yıpratıcı etkilerinin ve çalışılan müracaatçı grubunun incinebilirliğinin yüksekliği sebepleri ile işe uygunluklarına yönelik parametrik testlerin geliştirilip işe alım sürecinde ölçülmesi tükenmişlik sendromu yaşanması noktasında koruyucu ve önleyici önemli bir girişim olacaktır.

Araştırmanın bulguları yüksek lisans mezunu meslek elemanlarının daha az tükenmişlik yaşayıp daha fazla iş performansı sergilediğini göstermektedir. Bu doğrultuda bakım merkezlerinin yüksek lisans mezunlarını “uzman meslek elemanı” unvan ile ayrıca istihdam etmesi, lisans üstü mezunu mesleki profesyonelleri bu alanlara yönlendirme ve kurumda sergilenen iş performansını artırma noktasında önemli olacaktır.

Meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlayan bu araştırma nicel araştırma deseninde yürütülmüştür. Aynı başlık ile nitel araştırma deseninde yinelenebilir.

Meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi etkileyen farklı değişkenler araştırmaya dahil edilerek yinelenebilir, örneklem grubu çeşitlendirilebilir ve iş performansının diğer değişkenlerle ilişkisi ölçülebilir.

7. KAYNAKLAR

1. Özden AS. Engellilik ile İlgili Modeller. İçinde: Özden AS, Tekindal M (derleyen). *Engellilik Alanında Sosyal Hizmet Kuram ve Uygulamaları*. Ankara, Nobel Yayınları, 2020: 33-42.
2. Seyyar A. *Engelli ve Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Sosyal Bakım*. İstanbul, Rağbet Yayınları, 2015.
3. Neuman LW. *Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nitel ve Nicel Yaklaşımlar*. Ankara, Yayınodası Yayınları, 2012.
4. Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme. Birleşmiş Milletler Engelli Haklarına İlişkin Sözleşmesi. https://insanhaklarimerkezi.bilgi.edu.tr/tr/content/132-engellilerin-haklarnailiskinsozlesme/. 06.06.2021.
5. Engelliler Hakkında Kanun, T.C. Resmi Gazete, Sayı 25868 https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/ 1.5.5378-20130425.pdf. 07.06.2021.
6. Ghosh N. *Disabled Definitions, Impaired Policies: Reflections on Limits of Dominant Concepts of Disability*. Institute of Devolopment Studies Kolkata. https://idsk.edu.in/wp-content/uploads/2015/07/OP-34.pdf. 2012.
7. Niemann S. Persons with Disabilities. In: Burke MT, Chauvin JC & Miranti JG (eds). *Religious and Spiritual Issues in Counseling: Applications Across Diverse Populations*. Brunner Routledge, 2005: 105-134.
8. Mackelprang, R. W., & Salsgiver, R. O. People with Disabilities and Social Work: Historical and Contemporary Issues, *Social Work*, 1996, 41:7-14.
9. Berghs M, Atkin K, Graham H, Hatton C & Thomas C. Implications For Public Health Research of Models And Theories Of Disability: A Scoping Study and Evidence Synthesis, *Public Health Research*, 2016, 4:1-166.
10. Shakespeare T. Sakatlık sosyal Modeli. İçinde: Bezmez D, Yardımcı S, Şentürk Y, & Aydar FB (editör). *Sakatlık Çalışmaları: Sosyal Bilimlerden Bakmak*. İstanbul, Koç Üniversitesi Yayınları. 2011: 51-62.
11. Degener, T. (2017). A New Human Rights Model of Disability. In: Fina VD, Cera R & Palmisano G (eds). *The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities: A Commentary*. Switzerland: Springer, 2017:41-59.
12. Turmusani M. *Disabled People and Economic Needs in The Developing World: A Political Perspective From Jordan*. Routledge, 2019.

13. Çetin BI. Sanayi Devrimi'nden 21. Yüzyıla Batı Dünyasında Engellilik. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 2017, 7: 91-122.
14. Kozma A, Mansell J, & Beadle-Brown J. Outcomes in Different Residential Settings for People With Intellectual Disability: A Systematic Review. *American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities*, 2009, 114:193-222. https://doi.org/10.1352/1944-7558-114.3.193
15. Oliver M. *Understanding Disability: From Theory to Practice*. Bloomsbury Publishing, 2018.
16. Drake PR, Davies BM. Home care outsourcing strategy. *Journal of Health Organization and Management.* 2006, 20:175-193. https://doi.org/10.1108/14777260610662726
17. Mansell J. Deinstitutionalisation and Community Living: Progress, Problems and Priorities. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 2006, 31:65-76. https://doi.org/10.1080/13668250600686726
18. Palesy D, Jakimowicz S, Saunders C & Lewis J. Home care in Australia: An integrative review. *Home Health Care Services Quarterly*, 2018, 37:113-139. https://doi.org/10.1080/01621424.2018.1438952
19. Cantekin ÖF, Pekasıl A. Avustralya'da Sosyal Hizmetlere İlişkin Sorunlar ve Çözümleri. *Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2019, 3:25-40.
20. Kavanagh A. Disability and Public Health Research in Australia. *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 2020, 44:262-264. https://doi.org/10.1111/1753-6405.13003
21. Rimmerman A. Disability and Community Living Policies. Cambridge University Press, 2017.
22. Dolu E. Avrupa Birliği Ülkelerinde ve Türkiye' de Engellilere Yönelik Bakım Politikaları ve Uygulamaları, Sosyal bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2019.
23. Heyer, K. C. (2002). The ADA on the Road: Disability Rights in Germany. *Law & Social Inquiry*, 2002, 27:723-762.
24. Theobald H. Home-based care provision within the German welfare mix. *Health & Social Care in the Community*, 2012, 20:274-282. https://doi.org/10.1111/j.1365-2524.2012.01057.x

25. Çoban M. Evde Bakım Hizmet Sisteminin Almanya ve Türkiye Örneğinde İncelenmesi ve Türkiye İçin Bir Model Önerisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, 2015.
26. Meagher G, Szebehely M. Long-Term Care in Sweden: Trends, Actors, and Consequences. In: *Reforms in Long-Term Care Policies in Europe: Investigating Institutional Change and Social Impacts*. 2013: 55-78.
27. Albayrak ET, Birinci M. Sosyal Devlet Modelleri: Sosyal Demokrat Model, İsveç-Norveç Örneği. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 2017, 1:64-100.
28. Lejeune A. Legal Mobilization within the Bureaucracy: Disability Rights and the Implementation of Antidiscrimination Law in Sweden. *Law & Policy*, 2017, 39: 237-258. https://doi.org/10.1111/lapo.12077
29. Topçuoğlu RA. 1900-2000 Yılları Arasında Avusturya' da Engellilere Yönelik Sosyal Politika ve Sosyal Hizmetler: Medikal Modelden Sosyal Modele Geçiş. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 2014, 25:127-144.
30. Altuntaş B. Engelli Bakımı: Sosyal Bakım ve Kadın Emeği. Ankara, Nika Yayınevi, 2016.
31. Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik, T.C Resmi Gazete, Sayı 26244. https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/bakima-muhtac-engellilerin-tespiti-ve-bakim-hizmeti-esaslarinin-belirlenmesine-iliskin-yonetmelik/. 08.06.2021.
32. Tarricone R, Tsouros AD. World Health Organization, & Università commerciale. In: Bocconi L (eds). *Home care in Europe: The solid facts. World Health Organization*, Europe. 2018.
33. Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelik, Resmi Gazete, https://khgmstokyonetimidb.saglik.gov.tr/Eklenti/19150/0/evde-bakim-hizmetleri-sunumu-hakkinda-yonetmelik-10032005-tarihli-ve-25751-sayili-resmi-gazetepdf.pdf. 08.06.2021.
34. Bakıma Muhtaç Engelli Bireylerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik. https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/bakima-muhtac-engellilerin-tespiti-ve-bakim-hizmeti-esaslarinin-belirlenmesine-iliskin-yonetmelik/. 08.06.2021.

35. Sosyal Hizmetler Kanunu, Resmi Gazete, https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2828.pdf. 09.06.2021.
36. Oğlak S. Uzun Süreli Evde Bakım Hizmetleri ve Bakım Sigortası. *Türk Geriatri Dergisi*, 2017, 10:100-108.
37. Karakuş B. *Türkiye'de Yaşlılara Yönelik Hizmetler, Kurumsal Yaşlı Bakımı ve Kurumsal Yaşlı Bakımında İllerin Durumu*. Ankara, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Yayınları, 2018.
38. Savaş S. Avrupa ve Dünyada Gündüz Bakım Evleri. *Akademik Geriatri*, 2010, 1: 132-136.
39. Bekiroğlu, S. Engelli Bakım Modelleri. İçinde: Tekindal M, Özden SA (editör). Engellilik Alanında Sosyal Hizmet Kuram ve Uygulamaları. Ankara Nobel Akademi Yayınları, 2020: 55-70.
40. Altuntaş B, Atasü Topcuoğlu R. Engelli Bakımı: Sosyal Bakım ve Kadın Emeği. Ankara: Nika Yayınevi, 2016.
41. Engellilerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik, Resmi Gazete, https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/09/20100903-4.htm. 08.07.2021
42. Engelli Bireylere Yönelik Umut Evleri Yönergesi, Resmi Gazete, https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonergeler/engelli-bireylere-yonelik-umut-evleri-yonergesi/. 08.07.2021
43. Aslantürk H. Community Integration and Social Rights in Mental Health Area. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 2016, 10:259-270.
44. Engelli Bireylere Yönelik Özel Engelli Bakım Merkezleri Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete, Sayı 29878, https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/11/20161104-2.htm. 08.07.2021
45. Bozkurt Ö, Ergun T. *Kamu yönetimi sözlüğü*. Ankara, TODAİE Yayınları. 1998.
46. Torrington D, Hall L. The Role Of Leadership in The Orgaization and The Administration of Women's Agricultural Cooperatives in Greece: A Case Study. *Personel Management HRM in Action*, 1995, 3:315-326.
47. Dikmen B, Özpeynirci Ö. Matris Tipi Örgütlerde Bireysel Performans Değerlendirme: 360 Derece Yöntemi ve Hedeflerle Yönetim Teknikleri İle Melez Bir Yöntem Uygulaması, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2010, 28:71-104.

48. Pugh D. *Organizational Behaviour*. Londra, Prentice Hall Interneational (UK) Ltd. 1991.
49. Saruhan ŞC, Yıldız, ML. *İnsan Kaynakları Yönetimi Teori ve Uygulama*. İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım, 2012.
50. Çakıcı A, Doğan S. Örgütsel sinizmin iş performansına etkisi: Meslek yüksekokullarında bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2014, 15:79-89.
51. Altaş SS, Çekmelioğlu HG. Örgütsel Adalet Algısının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Okul Öncesi Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2015, 29:421-429.
52. Schuler RS. *Managing Human Resources*. USA: West Publishing Company, 1995.
53. Camman D. *Personelin Değerlendirilmesinde Çağdaş Yaklaşımlar ve Türkiye'de Kamu Personelinin Değerlendirilmesi*. Ankara, TODAİE yayınları, 1993.
54. Argon T, Eren A. *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara, Nobel Yayınevi, 2004.
55. Çöl G. Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 2008, 9:35-46.
56. Tutar H, Altınöz M. Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. 2010, 65:196-218.
57. Uysal Ş. Performans Yönetimi Sisteminin Tanımı, Tarihçesi, Amaç ve Temel Unsurlarına Genel Bir Bakış. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2015, 5: 32-39.
58. Başaran İE. *Örgütsel Davranış*. Ankara: Gül Yayınevi, 1991.
59. Borman WC, Motowidlo SJ. Expanding The Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. In: Schmitt, N, Walter C (eds). *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass, 1993: 71-98
60. Akal Z, *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri*. Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, 2000.
61. Gül C. Bankacılık Sektöründe Görev Performans ve Bağlamsal Performans: Yalova İlinde Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Yalova: Yalova Üniversitesi, 2013.
62. Halis M, Tekinkuş M. *Kamuda Performans Yönetimi*. Ankara, Seçkinler Yayınları, 2003.
63. Özer H. Performans Denetimi. *Sayıştay Dergisi*, 1992, 7:30-40.

64. Baş İM, Artar A. *İşletmelerde Verimlilik Denetimi: Ölçme ve Değerlendirme Modelleri.* Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, 1990.
65. Elif İ. *Toplam Kalite Yönetimi*. Bursa, Dora Yayınları, 2010.
66. Motowidlo SJ, Scotter JRV. Evidence That Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance, *Journal of Appied Psychology*, 1994, 79:475-480.
67. Rotundo M, Sackett PR. The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach, *Journal of Applied Psychology*, 2002, 87:66-80.
68. Befort N, Hattrup H. Valueing task and contextual performance: Experience, job roles and rating of the ımportance of job behaviours, *Applied H.R.M.Research*, 2003, 23:17-32.
69. Jawahar IM, Carr D. Conscientiousness and contextual performance: The compensatory effects of perceived organizational support and leader member exchange, *Journal of Managerial Psychology*, 2007, 22:330-349.
70. Borman WC. The Concept of Organizational Citizenship. *Current Directions in Psychological Science*, 2004, 13:238-241.
71. Colquitt J, Lepine JA, Wesson MJ. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Irwin: Mcgraw-Hill Publications, 2015.
72. Uygur A. Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2007, 1:71-85.
73. Örücü F, Kanbur A. Örgütsel-Yönetsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 2008, 15:85-97.
74. Çerçi S. İş Değerlerinin Örgütsel Bağlılık ve İş Performansı Üzerine Etkisi: Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi'nde Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Osmaniye: Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, 2013.
75. Aktaş Y. Nomofobi Düzeylerinin Yaşam Doyumu Ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Kütahya Kent Merkezinde Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü,

İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Kütahya: Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, 2019.

76. Ergün G. Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansıyla Etkileşiminin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim, Yüksek Lisans tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2008.
77. Kayabaşı Ç. Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İş Performansı İlişkisinin Belirlenmesi: Bir Devlet Hastanesi Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Kurumları İşletmeciliği Anabilim Dalı, Doktora tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, 2019.
78. Gümüştekin GE, Öztemiz AB. Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2005: 14(1), 271-288.
79. Koçel T. *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım, 2018.
80. Camcı V. Çalışanların Örgüte Bağlılıkları ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi, 2013.
81. Halis M, Gökgöz GS & Yaşar Ö. Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2007, 9:187-205.
82. Güngören M. Algılanan Örgüt Kültürünün İş Tatmini ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, 2017.
83. Kobu B. *Üretim Yönetimi*. İstanbul, Beta Basım Yayım, 2005.
84. Bozkurt Ö, Bozkurt İ. İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 2008, 9:1-18.
85. Scotter JRV, Motowidlo SJ & Cross TC. Effects of Task Performance and Contextual Performance on Systemic Rewards. *Journal of Applied Psychology*, 2000, 85:526-535.
86. Smith PC, Goddard M. Performance Management and Operational Research: A Marriage Made in Heaven? *The Journal of the Operational Research Society*. 2002, 53:247-255.

87. Zerenler M. Kriz Dönemlerinde İşletmelerde Üretim Süreci Esnekliğinin Şirketlerin Performans ve Yaşam Sürelerine Etkiler, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, 2003.
88. London M. *Job Feedback: Giving, Seeking, and Using Feedback for Performance Improvement*. Psychology Press, 2003.
89. Toydemir D. Dezavantajlı Grup Bedensel Engelli Kamu Personeli Çalışma Şartlarının Performansa Etkisi: Ankara Milli Eğitim Müdürlüğü Engelli Personel Performans Araştırması, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Amme İdaresi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Ankara: Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, 2022.
90. Uysal S. Çalışan Engelli Bireylerin Duygu Yüklerinin İş Performansları Üzerindeki Etkisi: Sakarya Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 2018.
91. Kalaylı Ö. Öğretim Elemanlarının Akademisyenliğe Yabancılaşma Düzeyleri ile Akademik Performans Algılarının İncelenmesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, 2022.
92. Yıldırım A. Hastalık Kaygısının (Covıd-19) Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Çalışması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, 2021.
93. Maslach C, Schaufeli WB & Leiter MP. Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol*,. 2001, 52:397-422.
94. Freudenberger HJ. Staff Burn-Out. *Journal of Social İssues*, 1974, 30:159-165.
95. Maslach C. *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982.
96. Maslach C. 1998. A Multidimensional Theory of Burnout. In: Cooper CL (eds). *Theories of Organizational Stress*. Oxford, UK: Oxford Univ. Press. 1998:68-85.
97. Gann ML. The Role of Personality Factors and Job Characteristics in Burnout: A Study of Social Service Workers. Doctoral Dissertation, University of California at Berkeley, 1979.
98. Yurtseven İK. Kanserli Hastalara Bakım Veren Aile Üyelerinin, Bakım Yükü ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi, 2018.

99. Maslach C, Jackson SE. The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 1981, 2:99-113.

100. Cordes CL, Dougherty TW. A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 1993, 18:621-656.

101. Örmen U. Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, 1993.

102. Akçamete G, Kaner S & Sucuoğlu B. *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2001.

103. Gündüz B. İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005, 1:152- 166.

104. Ardıç K, Polatcı S. Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2008, 10: 69-96.

105. Göktepe AK. *Tükenmişlik Sendromu*. İstanbul, Nesil Yayınları, 2016.

106. Eichinger J, Heifetz LJ & Ingraham C. Situational Shifts in Sex Role Orientation: Correlates of Work Satisfaction And Burnout Among Women in Special Education. *Sex Roles*, 1991, 25: 425-440.

107. Leiter MP, Maslach C. Areas Of Worklife Survey Manual. Centre For Organizational Research And Development, Acadia University, Wolfville, 2006.

108. Duygun T. Zihinsel Engelli ve Sağlıklı Çocuk Annelerinde Stres Belirtileri, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Algılanan Sosyal Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2001.

109. Altın G. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stres ile Baş Etme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet Kapsamında İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 2022.

110. Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik Sendromu. *Journal of Istanbul Faculty of Medicine*, 2005, 68:29-32.

111. Izgar H. *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2001.

112. Sürgevil Dalkılıç O. *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri.* Ankara, Nobel Yayıncılık, 2014.

113. Işıkhan V. *Stres Yönetimi: Tükenmişlikten Mutluluğa*. Ankara, Nika Yayınları, 2017.

114. Sarıkaya P. Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversite, 2007.

115. Maslach C. Burnout Research in Social Services. *Journal of Social Service Research*, 1987, 10:95-105.

116. Ketre Akbaş L. Şizofreni Hastalarının Temel Bakımını Üstlenen Yakınlarının Sosyal Destek Sistemleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Yalova: Yalova Üniversitesi, 2022.

117. Kayalar A. Engelli Çocuğa Sahip Ailelerde Kadınlara Yüklenilen Sorumlulukların Tükenmişlik Üzerine Etkisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Üsküdar Üniversitesi, 2021.

118. Çapan Y. Engelli Çocuğa Sahip Ebeveynlerin Psikolojik İyi Oluş ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi, 2021.

119. Boru GE. Engelli Çocuğa Sahip Ailelerin Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Düzeylerinin Ölçülmesi: İzmir Örneği, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Üsküdar Üniversitesi, 2020.

120. Çiftçi Başar N. Yaşlı Bakım Alanında Çalışan Bakım Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Performansları Üzerindeki Etkisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Üsküdar Üniversitesi, 2019.

121. Sansarkan İ. Evde ve Kurumda Ağır Engelli Hastalara Bakım Hizmeti Veren Bakım Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması Şanlıurfa Örneği, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: Üsküdar Üniversitesi, 2019.

122. Tok MG. İnsani Hizmet Profesyonellerinde İş Stresinin Nedenleri ve Etkileri: Engelli Bakım Merkezleri Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Mersin: Çağ Üniversitesi, 2019.

123. Karasar N. *Araştırma Yöntemi*. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2012.

124. Polatcı S. Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma. *Ege Academic Review,* 2014, 14:115-124.

125. Elibol F. Özel Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Ölçülmesi: Tokat İli Örneği. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 2017, 2:48-69

126. Kaya A. Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, 2010.

127. Işıkhan V, Ayalp MÇ & Aygüler E. Engelli Bakım Merkezi Yöneticileri ve Tükenmişlik, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* 2019, 7:307-318.

128. Kiremitçi, M. Özel Bakım Merkezinde Görev Yapan Sosyal Çalışmacıların Mesleki Benlik Saygısı ve Yaşam Doyumunun Araştırılması, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, 2019.

129. Kocamanoğlu M. Bakım Hizmeti Veren Kurumlarda Çalışan Sağlık ve Meslek elemanlarının Özel Gereksinimli Bireylere Yönelik Sunulan Hizmetlere İlişkin görüşleri., Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Özel Eğitim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi. KKTC: Yakın Doğu Üniversitesi, 2017.

130. Tarakçı E, Tütüncüoğlu F & Tarakçı D. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Öz-Yeterlilik ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, *Fizyoterapi Rehabilitasyon,* 2012, 23:26-35.

131. Ay P. Banka Çalışanlarının İşe Gömülmüşlükleri ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki: Karaman İlinde Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Karaman: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, 2020.

132. Uçar H. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: İş Becerikliliğinin Aracı Rolü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Karaman: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, 2021.

133. Erol E, Yazıcıoğlu İ. Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansına Etkisinde Rekreatif Aktivitelerin Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Araştırma, Turizm Akademik Dergisi, 2019, 6:139-152.

134. Ökmen V. Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Performansı İlişkisinde Denetim Odağının Rolü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Bilecik: Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, 2021.

135. Tüfekçi A. Hemşirelerin İş Performanslarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yöneticiliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Kırklareli: Kırklareli Üniversitesi, 2019.

136. Toğa N. Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Malatya: İnönü Üniversitesi, 2016.

137. Manuoğlu H. Duygusal Zekâ ile Tükenmişlik İlişkileri Bakımından İstanbul'da Hizmet Sektöründe Çalışanların İş Tatminlerine Etkileri Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: Altınbaş Üniversitesi, 2021.

138. Baygın, H. E. (2021). Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Öz-Şefkatin Aracılık Rolü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi. Tokat: Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, 2021.

139. Karakaş A, Bilen A. Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşgören Performansına Etkisi, *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2014, 4:139-154.

140. Alpöz O. Çalışanların Duygusal Zekâsının İş Performansına Etkisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: Üsküdar Üniversitesi, 2021

141. Gemici S. İş Hayatındaki Örgütsel Adalet ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Zonguldak: Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, 2020.

142. Akalın ZD. Pilotlar Üzerindeki Stres Faktörleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, 2019.

143. Oral M, Karakurt N. Engelli ve Yaşlı Bakım Personelinin Tükenmişlik ve Ruhsal Belirti Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Cyprus Turkish Journal of Psychiatry & Psychology*, 2021, 3:123-131.

144. Dincerol C. Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama,

Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, 2013.

145. Korkut A. Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Bakım Elemanlarının Bağlanma Yönelimleri, Stresle Başa Çıkma Tarzları, Sosyal Destek Algıları, Psikolojik Belirtiler ve Bazı Demografik Özelliklerin Tükenmişlik ile İlişkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, 2017.

146. Hurşitoğlu O. Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler ve Tükenmişlik Sendromunun Savunma Biçimleri ile İlişkisi, Tıp Fakültesi, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı, Tıpta Uzmanlık tezi. Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, 2018.

147. Türker E. İşkoliklik ile Tükenmişlik ve Görev Performansı Arasındaki İlişkide Özyeterliliğin Rolü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 2019.

148. Sarıkaya G. İş Yerinde Yalnızlık, Yaşam Doyumu ve İş Performansı Arasındaki İlişki, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Balıkesir: Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, 2021.

149. Recepoğlu SN. Örgütsel Çatışma Ve Yönetiminin İş Performansına Etkisi: Ankara İli Konaklama İşletmeleri Örneği, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Bartın: Bartın Üniversitesi, 2021.

150. Demir H. Hemşirelerin Enerji Düzeylerinin İş Performansına Etkisi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi, 2021.

151. Saykılı MD. Bakıcı Personelin Engelli Bakımına Yönelik Tutumları, Örgütsel Destek, İş Doyumu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkiler, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Bolu: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, 2019.

152. Sayar CŞ. Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Görev Yapan Doktorlar, İntörn Doktorlar ve Hemşirelerin İş Yeri Şiddeti Maruziyetinin Adli Tıbbi Açıdan Değerlendirilmesi ve İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeylerine Etkisinin Belirlenmesi, Tıp Fakültesi, Adli Tıp Anabilim Dalı, Tıpta Uzmanlık tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, 2021.

153. Onur M. Hizmet Sektöründe Tükenmişlik Düzeyinin İş Doyumuna Etkisi; AVM Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Balıkesir: Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, 2020.

154. Karaman S. Engelli ve Yaşlı Bakım Personellerinin Ağrı ve Fonksiyonel Durumlarının Postür, Tükenmişlik Düzeyi ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İzmir: İzmir Demokrasi Üniversitesi, 2019.

155. Akbarova L. İş-Yaşam Dengesiyle İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2019.

156. Gül B. Örgütsel Politika Algısı ve İş Performansı İlişkisinin Değerlendirilmesi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2021.

157. Kabullar G. Yaşlıya Bakım Veren Bireylerde Yaşam Doyumu, Bakım Yükü ve Tükenmişlik Sendromu, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aile Danışmanlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi, 2019.

158. Çoban R. Kurumsal Bakım Hizmeti Veren Kuruluşlarda Çalışan Personelin Mesleki Doyum ve Tükenmişlik Düzeyi: Gümüşhane İli Örneği, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Ankara: Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, 2018.

8. EKLER

EK-1. Araştırma Soru Formu

1 -) Cinsiyetiniz?

( ) Kız ( ) Erkek

2-) Yaşınız?

....

3-) Medeni Durumunuz?

( ) Evli ( ) Bekâr

4-) Eğitim Durumunuz?

( ) Lisans ( )Yüksek lisans ( ) Doktora

5-) Mezun olduğunuz bölüm?

( ) Sosyal hizmet ( ) Psikoloji ( ) PDR ( ) Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon

( ) Çocuk Gelişimi ( ) Gerontoloji ( )Ergoterapi ( ) Özel Eğitim

6 -) Kurumunuzda istihdam eden meslek eleman sayısı

...

7-) Kurumunuzun resmiyette hizmet verdiği engel grubu?

( ) Bedensel ( ) Zihinsel ( ) Ruhsal

8 -) Sorumlu olduğunuz engel grubu?

( ) Bedensel ( ) Zihinsel ( ) Ruhsal

9 -) Engelli alanında çalışma yılınız?

...

10 -) Kurumunuz kaç yıldır hizmet vermektedir?

...

11 -) Maaşınız?

( ) 2500-4000 ( ) 4001-5500 ( ) 5501 ve üzeri

EK-2. İş Performansı Ölçeği

Bölüm 2: İş Performansı Ölçeği						
S.NO		**Kesinlikle katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle katılıyorum**
1	Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
2	Sabahları ve öğle aralarından sonra işe vaktinde gelirim.	1	2	3	4	5
3	Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum	1	2	3	4	5
4	İş saatinde gereksiz aralar veririm.	1	2	3	4	5
5	İş tanımımda yer almasa bile işe yeni başlayanlara yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
6	Hak ettiğimden daha az izin kullanma eğilimindeyim, gerekli olsa bile izin almam.	1	2	3	4	5
7	Diğerlerinin iş yükü artınca, güçlükleri aşıncaya kadar onlara yardımcı olurum	1	2	3	4	5
8	Gün sonuna kadar yüksek performansla çalışırım.	1	2	3	4	5
9	İşe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm.	1	2	3	4	5
10	Kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcarım.	1	2	3	4	5

11	Gereksiz iş araları vermem.	1	2	3	4	5
12	İşlerinde bölümümde ki çalışma arkadaşıma yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
13	Bölümümün toplam kalitesini yükseltecek yenilikçi fikirleri sorumlu görevliye sunarım	1	2	3	4	5
14	Molalardan zamanında dönerim, uzatmak eğilimine girmem	1	2	3	4	5
15	Çalıştığım birim ile ilgili olmasa da bazı görevleri yerine getirmeye istekli olurum	1	2	3	4	5
16	Boş konuşmalarla uzun zaman harcamam	1	2	3	4	5
17	İşimin bütün amaçlarına ulaşırım	1	2	3	4	5
18	Bölümümden sorumlu amirin performans kriterlerime uygunum (uygun çalışırım)	1	2	3	4	5
19	İşle ilgili bütün görevlerde mesleğimin gerektirdiği uzmanlıkla iş görürüm	1	2	3	4	5
20	İşimin gerektirdiği bütün görevleri yerine getiririm	1	2	3	4	5
21	Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim	1	2	3	4	5
22	Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim	1	2	3	4	5
23	İşin kapsadığı bütün alanlarda yetenekliyim. Bütün görevlerle ustalıkla başa çıkarım	1	2	3	4	5
24	Verilen görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim	1	2	3	4	5
25	İşimin amaçlarına ulaşmayı planlar ve verilen görevi zamanda tamamlarım	1	2	3	4	5

EK-3. İş Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Bölüm 3: Maslach Tükenmişlik Ölçeği **Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak hangi sıklıkta hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret koyarak belirtiniz.**	**Hiçbir zaman**	**Yılda birkaç kez**	**Ayda birkaç kez**	**Haftada birkaç kez**	**Hergün**
1. "Kendini işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum."	1	2	3	4	5
2. "İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum."	1	2	3	4	5
3. "Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum."	1	2	3	4	5
4. "İnsanların pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim."	1	2	3	4	5
5."Bazı insanlara onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum."	1	2	3	4	5
6."Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir."	1	2	3	4	5
7."İnsanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim."	1	2	3	4	5
8."İşimin beni tükettiğini hissediyorum."	1	2	3	4	5
9."İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum."	1	2	3	4	5
10."Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum."	1	2	3	4	5
11."Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum."	1	2	3	4	5
12."Kendimi çok enerjik hissediyorum."	1	2	3	4	5
13."İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum."					
14."İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum."	1	2	3	4	5
15."Bazı insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil."	1	2	3	4	5
16."Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor."	1	2	3	4	5
17."İnsanlara rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim."	1	2	3	4	5
18."İnsanlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum."	1	2	3	4	5
19."Bu meslekte pek çok değerli işler başardım."	1	2	3	4	5
20."Kendimi çok çaresiz hissediyorum."	1	2	3	4	5
21."İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim."	1	2	3	4	5
22."İnsnların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum."	1	2	3	4	5