

ISSN:2528-9705

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi

Journal of Organizational Behavior Research

<http://odad.org>



Cilt / Vol. : 2

Sayı / Issue : 1

Yıl / Year : 2017



ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
THE JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR RESEARCH

Cilt / Volume: 2 Sayı / Issue: 1 Yıl / Year: 2017

Kurucu ve İmtiyaz Sahibi / Founder & Owner

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Editörler / Editors

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Yrd. Doç. Dr. Sema POLATCI

Yayın Koordinatörü / Publishing Coordinator

Mustafa CANBEK

ISSN: 2528-9705

Yazışma Adresi / Mail Address

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi
Gaziosmanpaşa Üniversitesi Taşlıçiftlik Yerleşkesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
60150 TOKAT

Tel: +90 356 252 16 16 – 2363 / 2388

Fax: +90 356 252 16 73

E-Posta/E-Mail: info@odad.org

Kapak fotoğrafı için Sayın Andian LUTFI'ye teşekkürler...

Special Thanks to Mr. Andian LUTFI for cover photo...

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ
ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
(ODAD)

JOURNAL OF ORGANIZATIONAL
BEHAVIOR RESEARCHES
(JOOBR)

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi yılda iki kez yayınlanan hakemli, bilimsel ve uluslararası bir dergidir. Örgütsel davranış, insan kaynakları ve çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen dergimizin temel amacı, bu alanlarda akademik gelişim ve paylaşım katkı sağlamaktır. Dergimizde “Türkçe” ve “İngilizce” olmak üzere iki dilde makale yayınlanmaktadır. Dergiye yayınlanmak üzere gönderilen yazılar, belirtilen yazım kurallarına uygun olarak hazırlanmalıdır. Dergiye yayınlanmak üzere gönderilen yazılar, daha önce yayınlanmamış ve yayınlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır. Dergide yayınlanan yazılarda belirtilen görüşler, yazarlara ait olup Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi’nin görüşlerini yansıtmaz. Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi’nde yayınlanmış yazıların tüm yayın hakları saklı olup, dergimizin adı belirtilmeden hiçbir alıntı yapılamaz.

The Journal of Organizational Behavior Researches (JOOBR) is an academic, peer-reviewed, scientific and international journal which is being published bianually. JOOBR, with it’s articles essentially aims to contribute to academic development and sharing in the fields of organizational behavior, human resources and business envorinment. In JOOBR, Articles are being published both in Turkish and English Languages. Articles which will be sent to JOOBR for publishing, should be preapared according to guideline of JOOBR. Articles which will be sent to JOOBR for publishing, must be not published before or not sent to other journals. The views presented in the JOOBR represent opinions of the respective authors. The views presented do not necessarily reflect the opinion of the JOOBR. Copyrights for all articles published in JOOBR reserved. For quotation, JOOBR must be cited



Bilim Kurulu

Members of the Science Board

Prof. Dr. A. Asuman AKDOĞAN

Erciyes Üniversitesi

Prof. Dr. H. Nejat BASIM

Başkent Üniversitesi

Prof. Dr. Adnan ÇELİK

Selçuk Üniversitesi

Prof. Dr. Nurullah GENÇ

T.C. Merkez Bankası

Prof. Dr. Farzand Ali JAN

Comsats University

Prof. Dr. Aşkın KEŞER

Uludağ Üniversitesi

Prof. Dr. Şevki ÖZGENER

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

Prof. Dr. Mahmut PAKSOY

Kültür Üniversitesi

Prof. Dr. İnci ERDEM ARTAN

Marmara Üniversitesi

Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR

Hitit Üniversitesi

Prof. Dr. Azize ERGENELİ

Hacettepe Üniversitesi

Prof. Dr. Semra GÜNEY

Hacettepe Üniversitesi

Prof. Dr. Himmet KARADAL

Akşaray Üniversitesi

Prof. Dr. Çiğdem KIREL

Anadolu Üniversitesi

Prof. Dr. Enver ÖZKALP

Anadolu Üniversitesi

Prof. Dr. Suna TEVRUZ

Marmara Üniversitesi

Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler

Reviewers List of This Issue

Doç. Dr. Öznur AŞAN

Hacettepe Üniversitesi

Doç. Dr. Sema POLATCI

Gaziosmanpaşa Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Aysun ÇETİN

Ondokuzmayıs Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Engin KANBUR

Kastamonu Üniversitesi

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Gaziosmanpaşa Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Mihriban CİNDİLOĞLU

Hitit Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Esra ERENLER TEKMEK

Çankırı Karatekin Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Bora YILDIZ

İstanbul Üniversitesi



İçindekiler

Table of Contents

Sayfa No.

Page
Num.

1. Organization Culture And Its Impact On Performance: A Comparative Study Of Public And Private Sector Universities

Örgütsel Kültür Ve Performansa Etkisi: Kamu Ve Özel Sektör Üniversiteleri Arasında Karşılatırmalı Bir Çalışma

Abid AHMAD, Nasir KARIM, Farzand Ali JAN.....

1 – 15

2. Örgütsel Özdeşleşmenin Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Muhalefet İle İlişkisi: Görgül Bir Araştırma

Relationship Between Organizational Identification, Organizational Cynicism And Organizational Dissent: An Empirical Research

Emine Gülsün BELDEK

16 – 47

3. Özel Engelli Bakım Merkezleri Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Ölçülmesi: Tokat İli Örneği

Measurement Of Burnout Levels Of Private Disability Care Centres Employees : The Case Of Tokat Province

Fatih ELİBOL.....

48 – 69

4. Duygusal Zeka Ve Alt Boyutlarının İlişki Yönetimi Üzerine Etkisi: Ampirik Bir Uygulama

Emotional Intelligence And Subdimensions Of It Impact On Relation Management: An Emperical Research

İsmail ALİCİ, Hüseyin YILMAZ.....

70 – 89

ÖZEL ENGELLİ BAKIM MERKEZLERİ ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN ÖLÇÜLMESİ: TOKAT İLİ ÖRNEĞİ

Dok. Öğr. Fatih ELİBOL
Gaziosmanpaşa Üniversitesi SBE

ÖZET

Özel engelli bakım merkezleri çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri çeşitli demografik değişkenlere göre incelenerek çalışanların tükenmişlik düzeyi ve tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Araştırma, Tokat'ta faaliyet gösteren özel engelli bakım merkezleri çalışanlarının katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışanlardan alınan 137 anket formu araştırmaya dahil edilmiştir. Bulgular tükenmişliğin kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarında gelire, meslek grubuna ve kuruma bağlı olarak anlamlı farkların oluştuğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı, Özel Engelli Bakım Merkezleri

MEASUREMENT OF BURNOUT LEVELS OF PRIVATE DISABILITY CARE CENTRES EMPLOYEES : THE CASE OF TOKAT PROVINCE

ABSTRACT

In this study, burnout level of private disability care centres personnel has been investigated related to various demographic variables with intent to determine if significant differences exist according to demographic variables. A survey was conducted with the participation of employees, working in private disability care centres in Tokat province. 137 survey forms from respondents were accepted for the analysis. According to findings, significant differences were determined at personal accomplishment and depersonalization dimensions of burnout regarding to personal income, profession group and the private disability care centres.

Key words: Burnout, Depersonalization, Personal Accomplishment, Private Disability Care Centres.

1. Giriş

Tükenmişlik sendromu, çalışanın kendisini çevresinden soyutlamasına, çevresine karşı duyarlılığını kaybetmesine, iş arkadaşlarını ve hizmet sunduğu insanları birer nesneymiş gibi görmesine ve kişisel başarının azaldığı duygusuna kapılmasına neden olmaktadır. Çalışanların bu hislere kapılması artık tükenmişliğin tehlikeli bir aşamaya geldiğini göstermektedir (Sürgevil, 2006: 1; Haran ve ark., 1998: 78). Tükenmişlik özellikle yapılan işin niteliği gereği insanlarla yüksek düzeyde yüz yüze iletişim gerektiren bankacılık, öğretmenlik, doktorluk gibi mesleklerde daha yüksek oranlarda ortaya çıkmaktadır (Helvacı ve Turhan, 2013: 58). Bu bağlamda sağlık alanında hizmet sunan engelli bakım merkezleri çalışanları için ayrı bir parantez açmak gerekmektedir. Sağlık alanında çalışan bireyler işleri gereği hastalık, ölüm, terk edilmişlik vb. sıkıntıları olan engellilere hizmet vermektedirler (Kılıç ve Seymen, 2011: 48). Engelli bakım merkezleri genellikle karma olarak hem bedensel hem ruhsal ve hem de zihinsel engeli bulunan kişilere hizmet vermektedirler. Bu sebepten dolayı engelli bakım merkezi çalışanları işleri gereği aynı anda ruhsal, zihinsel yâda bedensel engeli bulunan farklı engellilerle muhatap olmak ve onlara hizmet etmek zorundadırlar. Bunun sonucu olarak aynı anda bedensel ve duygusal yorgunluk yaşayabilmektedirler. Bu gibi nedenlerle bakım merkezi çalışanlarında ortaya çıkabilecek tükenmişlik duygusunun engellenmesi insan hayatına doğrudan dokunan engelli bakım hizmetleri için ayrı bir önem taşımaktadır.

2. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı 1970'li yılların sonları ve 1980'li yılların başlarında ortaya çıkmış bir kavramdır. Tükenmişlik kavramının birçok tanımı yapılmıştır. Sağlık çalışanlarında ortaya çıkan yorgunluk, hayal



kırıklığı ve iş bırakma durumlarını tanımlamak için kullanılan tükenmişlik kavramı(Süloğlu, 2009: 6)Freundenberger(1974: 159) tarafından “*başarısız olma, yıpranma enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu*” şeklinde tanımlamıştır. Maslach, tükenmişliği;“*çalışanların hizmet verdiği insanlara karşı duyarsızlaşması, duygusal olarak kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması*” olarak tanımlamıştır (Maslach and Zimbardo, 1982: 3). Bir başka deyişle tükenmişlik,“*çalışanın yaşadığı stresle başa çıkamaması sonucu olarak yaşadığı zihinsel, ruhsal ve fiziksel yorgunluk*” (Friesen and Sarros, 1989: 180;Naktiyok ve Karabey, 2005: 180) yâda“*ruhsal ve fiziksel enerjinin tükenmesi*” olarak tanımlanabilir (Budak ve Sürgevil, 2005: 95).

2.1. Tükenmişliğin Boyutları

Maslach and Jackson (1981: 99), tükenmişlik kavramını;"*duygusal tükenme*", "*duyarsızlaşma*" ve "*kişisel başarının düşmesi*" olarak üç boyutta ele almıştır.

2.1.1.Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme ile kişinin duygusal enerjisinin ve kaynaklarının tükenmesi olarak ifade edilmektedir. Buna bağlı olarak çalışanlar kendilerini duygusal anlamada işine veremez ve kendilerini hizmet verdiklerine karşı eskiye göre daha az sorumlu hissederler (Derin ve Demirel, 2012: 512). Duygusal tükenme, insan ilişkilerinin yoğun olarak sürdürüldüğü mesleklerde rutin işlere göre daha fazla ortaya çıkığı gözlenmektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002: 1). Maslach tarafından ele alınan tükenmişliğin üç boyuttan duygusal tükenme



boyutu temeli oluştururken diğer boyutlar ise tamamlayıcı olarak değerlendirilmiştir (Ergin, 2002: 145).

2.1.2. Duyarsızlaşma

Kavram olarak duyarsızlaşma, başkalarının duygu, istek ve ihtiyaçlarına aldırış etmemek, umursamamak önem vermemek şeklinde tarif edilebilir. Duygusal tükenme yaşayan çalışanın içinde bulunduğu durum bir süre sonra sadece kendisiyle sınırlı kalmayıp içinde bulunduğu çalışma ortamı ve çevresini de etkileyecektir (Demirel ve Seçkin, 2009: 148). Bu noktada çalışanlar gerek çalıştıkları kurum ve gerekse hizmet sundukları kişilere karşı umursamaz, olumsuz ve katı davranışlar sergilerler (Çimen, 2000: 6). Maddi ve manevi yoksunluk içerisinde bulunan bakıma muhtaç engellilerin içerisinde buldukları durum göz önüne alındığında, bakım merkezi personelinin yaşayabileceği duyarsızlaşma, bakım hizmeti kalitesini ve dolayısıyla direkt olarak hizmet alan engellilerin yaşamlarını olumsuz şekilde etkileyecektir.

2.1.3. Kişisel Başarının Düşmesi

Bu aşamada çalışan kendisini yetersiz görür, kendisine karşı saygısı, güveni azalır ve bunun sonucu olarak motivasyonunu kaybeder (Hamann and Gordon, 2000:35). Kişi tükenme sonucu üretkenliğini kaybeder ve daha iyisini yapmak için çaba göstermekten vazgeçer. Zira ne yaparsa yapsın durumunda bir değişiklik olmayacağını düşünür (Süloğlu, 2009: 20).

2.2. Tükenmişlik ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Tükenmişlik sendromu ile ilgili olarak sağlık personelleri, öğretmenler, polisler, kütüphane personelleri vb. gibi çeşitli meslek



grupları üzerinde pek çok çalışma yapılmıştır. Bunlardan bazıları aşağıda verilmiştir.

Akpınar ve Taş (2011)yaptıkları araştırmada, Kocaeli’nde bulunan kamu hastaneleri acil servisinde çalışan doktor ve sağlık personelinin tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada duygusal tükenme ile içsel doyum arasında zayıf düzeyde negatif bir ilişki, duyarsızlaşma ile dışsal doyum algıları arasında zayıf düzeyde negatif bir ilişki, kişisel başarı algısı ile içsel ve dışsal doyum algıları arasında orta düzeyde pozitif ilişki ve kişisel başarı algısı ile genel doyum algısı arasında zayıf düzeyde pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Azizoğlu ve Özyer (2010), çalışmalarında polislerde tükenmişlik sendromu ve yaş, cinsiyet, medeni durum, ücret tatmini, meslekte çalışma süresi, unvan gibi bazı değişkenlerin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelenmişlerdir. Sonuç olarak yaşı daha büyük olan çalışanların gençlere göre, bekâr çalışanların evlilere göre ve kıdem olarak ilerlemiş çalışanların kariyerinin başında olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Cinsiyet, ücret tatmini ve unvan değişkenlerinin arasında tükenmişlik düzeylerine etkisi açısından bir farklılık oluşturmadıkları saptanmıştır.

Güdük ve ark. (2005), Tıp Fakültesi son sınıf öğrencilerinde tükenmişlik sendromunu inceledikleri çalışmada, eğitimi normal süresinde bitiremeyen öğrencilerinin diğerlerine oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını saptamışlardır.

Özyurt ve ark. (2006),doktorlarda tükenmişlik ve iş tatmini üzerine yaptıkları çalışmada, yoğun çalışan ve az tatil yapan doktorların daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Diğer yandan iş tatmininin duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeyle



negatif, kişisel başarının düşmesi duygusuyla pozitif bir bağıntısının olduğunu saptamışlardır.

Özyer ve ark. (2013), tükenmişlik ve işyeri arkadaşlığı üzerine yaptıkları çalışmada, katılımcıların; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mevcut işyerlerindeki çalışma süreleri ve toplam çalışma süreleri arasında herhangi bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Girgin ve Baysal (2006), çalışmalarında zihinsel engelli öğrencilerin öğretmenlerinin tükenmişlik sendromunu incelemişler, öğretmenlerin çeşitli demografik, sosyo-ekonomik farklılıklara vb. değişkenlere göre özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında farklı düzeylerde tükenmişlik yaşadıklarını saptamışlardır.

Şanlı (2006), çalışmasında polislerin tükenmişlik düzeyi ve iş doyumunu incelemiştir. Sonuç olarak polislerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma hislerinin, cinsiyet, çalışılan şube, ekonomik durum algılamaları, kıdem, yaş, cinsiyet vb. değişkenlere göre farklılıklar gösterdiği ortaya konulmuştur.

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Sınırlılıkları

Yalnız başlarına hayatlarını devam ettirebilme yetisinden mahrum, bakacak kimsesi olmayan ve maddi ya da manevi yoksunluk içerisinde bulunan ağır engellilere yönelik faaliyet gösteren engelli bakım merkezlerinin çalışanları, bir yandan hizmet sundukları ağır engelli bireylerin hizmetten memnuniyetini sağlamak, onların yaşamlarını pozitif yönde etkilemek ve işlerinin gereklerini en iyi şekilde yerine getirebilmekle sorumluyken, diğer yandan çalışma şartlarının ve yaptıkları işin niteliğinden kaynaklanan yıpratıcı etkenlerin üstesinden gelmek zorundadırlar. Literatürde sağlık alanında



tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılmış çalışmalar mevcut olmakla birlikte bu çalışmayı önemli kılan, hizmet verdiği engellilerle uzun süre vakit geçiren, bazen bu engelliler tarafından onların ailesinin bir ferdi olarak görülen, bazen o engellileri ailesinin bir ferdi gibi gören, onların çektiği acılara, hastalıklara, yoksunluklara ve çoğu zaman vefatlarına tanık olan, yani işin fiziksel zorlukları yanında duygusal zorluklarda yaşayan engelli bakım merkezi çalışanlarına yönelik olarak çok az çalışma bulunmasıdır.

Bu motivasyonlar ile bu çalışmada, Tokat' ta bulunan tüm engelli bakım merkezi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve bu tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik değişkenler ile ilişkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışmadan elde edilen veriler engelli bakım merkezi çalışanlarının yaşadığı tükenmişlik boyutlarının ölçülerek gerekli çözüm önerilerinin ortaya konulmasında yol gösterici olacaktır.

Araştırma Tokat'ta faaliyet gösteren özel bakım merkezlerinin çalışanlarıyla sınırlıdır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Tokat'ta bulunan 3 adet özel bakım merkezlerinde görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında incelenen birinci bakım merkezi 2007, ikinci bakım merkezi 2009 ve üçüncü bakım merkezi de 2012 yılında kurulmuştur. Birinci bakım merkezinde 120, ikinci bakım merkezinde 27 ve üçüncü bakım merkezinde de 40 personel çalışmaktadır. Bu merkezlerde toplam 350 engelliye yatılı bakım hizmeti verilmektedir. Çalışmada; tam sayım yöntemine göre evrenin tamamına anket verilmiş ancak bazı çalışanların anketi doldurmayı kabul etmemelerinden dolayı, 145 personele anket uygulanabilmiştir. Anketlerin geri dönüş oranı



%77'dir. Doldurulan bu anketlerden 8 tanesi veri eksikliğinden dolayı analizlere dâhil edilmeyerek toplamda 137 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Kullanılan Ölçek

Veri toplama aracı olarak tükenmişlik düzeyleri için Maslach Tükenmişlik Envanteri ve kişisel bilgiler için kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Elde edilen veriler istatistikî olarak analiz edilmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği; Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe uyarlaması, geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek 5 dereceli likert tipi cevaplanmaktadır. Kişisel bilgi formu ise cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek yılı vb. bilgilere yönelik 6 sorudan oluşmaktadır.

Verilerin analizi SPSS 21 paket programı vasıtasıyla yapılmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Kişilerin tükenmişlik düzeylerini ortaya koyabilmek amacıyla, İzgar (2001: 90) tarafından belirtilen puanlamalar esas alınmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlama Tablosu

ALT BOYUTLAR	Düşük Tükenmişlik Düzeyi	Normal Tükenmişlik Düzeyi	Yüksek Tükenmişlik Düzeyi
Duygusal Tükenme	0-16	17-26	27 ve üzeri
Duyarsızlaşma	0-6	7-12	13 ve üzeri
Kişisel Başarının Düşmesi	39 ve üzeri	32-38	0-31

Kaynak: İzgar, 2001: 90.

Ayrıca, Tokat'ta bulunan özel engelli bakım merkezlerinde görev yapan personellerin tükenmişlik düzeyleri ile ankete katılan kişilerin yaş, cinsiyet, medeni durum, meslek, çalışma süresi, öğrenim durumu



vb. demografik bilgiler arasında ilişki olup olmadığını ortaya koyabilmek amacıyla t-testi (independent samples t-test) ve tek yönlü varyans analizi (One way ANOVA), ölçeğin güvenilirliğini ölçmek için ise Cronbach Alfa (α) kullanılmıştır.

3.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi, iç tutarlılık Cronbach Alpha katsayılarının hesaplanmasıyla yapılmıştır. Alt ölçeklerinin iç tutarlılık katsayıları duygusal tükenme alt ölçeği için 0.83, duyarsızlaşma alt ölçeği 0.64 ve kişisel başarının düşmesi alt ölçeği 0.84 şeklindedir. Duygusal tükenme ve kişisel başarı ölçekleri oldukça güvenilirdir. Duyarsızlaşma alt ölçeğinin güvenilirliği diğer alt ölçeklere göre düşük çıkmıştır ancak sosyal bilimler için kabul edilebilir düzeydedir (Akgül ve Çevik, 2003: 435-436).



4. Veriler ve Bulgular

4.1. Kişilerin Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılanların %65'i kadın ve %35'i de erkektir. Katılımcıların %16,1'i 25 yaş ve altı, %29,9'u 26-35 yaş arası, %43,1'i 36-45 yaş arası, %8,0'i 46-55 yaş arası ve %9'u da 55 ve üzeri yaş gruplarından oluşmaktadırlar. Katılımcıların %76,6'sı evli, %18,2'si bekâr ve %5,1'i de dul-boşanmış olduklarını belirtmişlerdir. Eğitim düzeyleri incelendiğinde, katılımcıların %52,6'sı ilkököl, %29,2'si lise, %7,3'ü ön lisans, %8,8'i lisans ve %2,2'si de yüksek lisans mezunudur. Ankete katılan kişilerin %54,7'si 1000 TL ve altı, %30,7'si 1001-1500 TL arası, %7,3'ü 1501-2000 TL arası, %2,9'u 2001-2500 TL arası, %1,5'i 2501-3000 TL arası, %2,2'si 3501-4000 TL arası ve %0,7'si de 4001 TL ve üzeri aylık gelire sahiptir. Çalışılan bakım merkezinde, katılımcıların %2,2'si sorumlu müdür (yönetici), %73,7'si bakıcı personel, %10,9'u sağlık personeli, %8,0'i psikolog ve geriye kalanlar

ise (%5,2) memur, güvenlik ve temizlik personeli olarak görev yapmaktadırlar. Meslekteki çalışma yılına bakıldığında, katılımcıların %24,8'i 1 yıl, %17,5'i 2 yıl, %20,4'ü 3 yıl, %13,1'i 4 yıl ve %24,1'i de 5 yıl ve daha fazla süredir çalışmaktadırlar.

4.2. Tükenmişlik Düzeyinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İrdelenmesi

Genel olarak değerlendirildiğinde, ankete katılan kişilerin %55,5'i mevcut işte çalışmaktan memnun ve %30,7'si da çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. Buna karşın, işten memnun olmayan ve hiç memnun olmayanların oranları çok düşük (sırasıyla %1,5 ve %2,2) iken %10,2'si ise "*ne memnunum, ne de değilim*" ifadesini kullanmışlardır. Elde edilen bu sonuçlar, kişilerin genel olarak çalıştıkları işte memnun olduklarını göstermektedir.

Ancak, çalışılan işin niteliğinden dolayı (sürekli olarak ağır bedensel, ruhsal ve/veya zihinsel engeli olan bireyler ile çalışmak) çalışanların birtakım tükenmiş yaşamaları olasıdır. Bu nedenle, çalışanların tükenmiş düzeyleri araştırılmış ve aşağıda verilmiştir.

Tükenmişlik ölçeğinin 3 alt ölçeğine ait puanların ortalamaları Tablo 2'de verilmiştir. Veriler değerlendirildiğinde, engelli bakım merkezi personellerinin "*düşük düzeyde*" duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşarken, kişisel başarı noktasında ise "*yüksek düzeyde*" bir tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.

Tablo 2. Tükenmişlik Alt Ölçeklerinin Puanları

ALT BOYUTLAR	Puan Ortalamaları	Standart Sapma	Tükenmişlik Düzeyi
Duygusal Tükenme	16.124	5.063	Düşük
Duyarsızlaşma	6.992	2.337	Düşük
Kişisel Başarının Düşmesi	27.043	7.215	Yüksek



Anket yapılan kişilerin cinsiyetlerine göre tükenmişlik alt boyutları Tablo 3'te verilmiştir.

“*Duygusal Tükenme*” alt boyutundan edilen puanlarının yükselmesi, çalışanların duygusal tükenmişliklerinin arttığını gösterir. Sonuçlara bakıldığında, kadınlar ve erkeklerin duygusal tükenmişlik değerlerinin sırasıyla 16.43 ± 4.46 ve 15.54 ± 6.03 olduğu görülmektedir. Buna göre kadınların ve erkeklerin “*düşük*” tükenmişlik düzeyinde oldukları görülmektedir. Duygusal tükenme boyutunda kadınların erkeklere göre nispi olarak daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülürken bu durum istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p=0.153$).

Tablo 3. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Farklılaşmaları

ALT BOYUTLAR	CİNSİYET	N	Ortalama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	Kadın	89	16.4382	4.4618	0.153
	Erkek	48	15.5417	6.0316	
Duyarsızlaşma	Kadın	89	7.1573	2.4490	0.136
	Erkek	48	6.6875	2.1052	
Kişisel Başarının Düşmesi	Kadın	89	25.9438	7.4777	0.084
	Erkek	48	29.0833	6.2767	

“*Duyarsızlaşma*” alt boyutundan elde edilen puanlarının yükselmesi, çalışanların duyarsızlıklarının ve bundan kaynaklanan tükenmişlik seviyelerinin arttığını gösterir. Bakım merkezlerinde çalışan kadınların duyarsızlaşma düzeyleri (7.15 ± 2.44) erkeklere göre (6.68 ± 2.10) nispi olarak fazladır ve bu fazlalık istatistik açıdan anlamlı değildir ($p=0.136$).

“*Kişisel Başarı*” alt boyutundan elde edilen puanların düşmesi ise, bu boyutta yüksek bir tükenmişlik düzeyi olduğunu gösterir. Bu boyutta da kadın çalışanların tükenmişlik düzeyi (25.9438 ± 7.477)



nispi olarak erkeklerden daha fazla olduğu (29.0833 ± 6.2767) belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p=0.084$).

Genel olarak bir değerlendirme yapıldığında, kadın ve erkek çalışanlar "*duygusal tükenmişlik*" ve "*duyarsızlaşma*" boyutlarında normal düzeyde tükenmişlik yaşarken, "*kişisel başarı*" boyutundaki tükenmişlik düzeyleri ise yüksektir (Tablo 3).

Medeni duruma göre tükenmişlik alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğinin analizi sonucunda, gruplar arasında tüm tükenme alt boyutları açısından anlamlı fark bulunamamıştır (Tablo 4). Nispi olarak en yüksek duygusal tükenmeyi (17.200 ± 7.205) ve duyarsızlaşmayı (7.160 ± 3.091) bekâr çalışanlar yaşarken kişisel başarı boyutunda ise en yüksek tükenmişliği yaşayan dul-boşanmış çalışanlardır (26.142 ± 8.315). Kişisel başarı boyutunda tüm çalışanların yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamakta oldukları görülmektedir. Evli ve bekâr çalışanlar "*normal düzeyde*" duyarsızlaşma yaşarken, dul yada boşanmış çalışanların yaşadıkları duyarsızlık düzeyi "*düşük*" çıkmıştır.

Tablo 4. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşmaları

ALT BOYUTLAR	MEDENİ DURUM	N	Ortalama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	Evli	105	15.9429	4.51244	0.451
	Bekâr	25	17.2000	7.20532	
	Dul-Boşanmış	7	15.0000	3.69685	
Duyarsızlaşma	Evli	105	7.0476	2.18113	0.251
	Bekâr	25	7.1600	3.09139	
	Dul-Boşanmış	7	5.5714	0.78680	
Kişisel Başarının Düşmesi	Evli	105	26.9048	7.38960	0.788
	Bekâr	25	27.8800	6.32666	
	Dul-Boşanmış	7	26.1429	8.31522	



Tablo 5'teki eğitim durumları açısından yapılan karşılaştırmalarda; en yüksek tükenmişliğin ön lisans mezunlarında "*duygusal tükenme*"(19.400 ± 8.369) ve "*duyarsızlaşma*"(8.100 ± 3.755) boyutlarında olduğu görülmektedir. "*Kişisel başarı*" boyutunda ise ilköğretim mezunlarının en yüksek tükenmişlik yaşadıkları (26.000 ± 7.920) tespit edilmiştir. İstatistikî açıdan incelendiğinde ise, ortaya çıkan tükenmişlik düzeyi farklılıklarının önem taşımadıkları görülmektedir. Verilere göre yüksek lisans mezunları diğer gruplara göre tüm boyutlarda en az tükenmişlik yaşayan grup olarak ön plana çıkmaktadırlar.

Tablo 5. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Eğitim Durumlarına Göre Farklılaşmaları

ALT BOYUTLAR	EĞİTİM DURUMU	N	Ortalama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	İlköğretim	72	15.8472	4.50558	0.144
	Lise	40	15.4000	4.60657	
	Ön lisans	10	19.4000	8.36926	
	Lisans	12	17.8333	5.73400	
	Yüksek Lisans	3	14.6667	5.03322	
Duyarsızlaşma	İlköğretim	72	6.8056	2.06677	0.409
	Lise	40	6.9000	1.79458	
	Ön lisans	10	8.1000	3.75500	
	Lisans	12	7.6667	3.74975	
	Yüksek Lisans	3	6.3333	2.30940	
Kişisel Başarı	İlköğretim	72	26.0000	7.92038	0.273
	Lise	40	27.5000	6.89109	
	Ön lisans	10	29.4000	4.22164	
	Lisans	12	28.3333	5.33144	
	Yüksek Lisans	3	33.0000	4.00000	



Yaş grupları açısından yapılan karşılaştırmalarda; en yüksek tükenmişliğin "duygusal tükenme" boyutunda 25 yaş ve altı personelin (17.409 ± 7.588), "duyarsızlaşma" boyutunda 36-45 yaş arası personelin (7.220 ± 2.393) ve "kişisel başarı" boyutunda ise 55 ve üzeri yaş grubunda olan çalışanların yaşadığı (23.250 ± 11.236) görülmektedir (Tablo 6). İstatistiksel açıdan incelendiğinde ise, ortaya çıkan tükenmişlik düzeyi farklılıkları önem taşımamaktadır.

Tablo 6. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Farklılaşmaları

ALT BOYUTLAR	YAŞ GRUBU (yıl)	N	Ortalama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	≥ 25	22	17.4091	7.58858	0.586
	26-35	41	15.3659	4.33449	
	36-45	59	16.3729	4.57466	
	46-55	11	15.4545	4.56867	
	55 ≥	4	15.0000	3.16228	
Duyarsızlaşma	≥ 25	22	7.1818	3.28976	0.711
	26-35	41	6.7561	1.82730	
	36-45	59	7.2203	2.39301	
	46-55	11	6.2727	1.79393	
	55 ≥	4	7.0000	1.41421	
Kişisel Başarı	≥ 25	22	27.2273	6.56057	0.854
	26-35	41	26.8049	7.78531	
	36-45	59	27.2373	6.89912	
	46-55	11	27.9091	7.35465	
	55 ≥	4	23.2500	11.23610	

Tükenmişlik alt boyutları bakım merkezlerine (BM) göre incelendiğinde, tüm bakım merkezlerinde düşük bir duygusal tükenme yaşandığı görülmektedir (Tablo 7). Duyarsızlaşma; BM-1 ve BM-2 çalışanlarında "düşük" seviyede iken BM-3 çalışanlarında "normal" seviyededir. Kişisel başarı boyutu ise; BM-1 "normal" tükenmişlik düzeyine yakınken, BM-2 ve BM-3 çalışanlarında ise "yüksek" seviyededir. Duygusal tükenme boyutunda ortaya çıkan tükenmişlik



farkları istatistiksel olarak anlamlı değilken ($p= 0.172$), duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında ise anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır (sırasıyla $p= 0.026$ ve $p= 0.001$).

Tablo 7. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Bakım Merkezlerine Göre Farklılaşmaları

ALT BOYUTLAR	BAKIM MERKEZİ	N	Ortalama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	BM-1	35	14.7714	4.1379	0.172
	BM-2	28	16.2500	5.8031	
	BM-3	74	16.7162	5.1084	
Duyarsızlaşma	BM-1	35	6.4000	1.4792	0.026
	BM-2	28	6.4286	1.2301	
	BM-3	74	7.4865	2.8392	
Kişisel Başarı	BM-1	35	31.0286	6.7322	0.001
	BM-2	28	25.5357	7.7482	
	BM-3	74	27.0438	7.2150	

Gelir durumları açısından yapılan karşılaştırmalarda, en yüksek tükenmişliğin; "*duygusal tükenme*" boyutunda 2001 TL ve üstü gelir sahibi olanlarda (17.600 ± 5.0634), "*duyarsızlaşma*" boyutunda 1001-1500 TL arası gelir sahibi olanlarda (7.7333 ± 2.4955) ve "*kişisel başarı*" boyutunda ise 1000 TL ve altı gelir sahibi olanlarda yaşanıldığı (25.7067 ± 7.920) ortaya çıkmaktadır (Tablo 8). İstatistik açıdan incelendiğinde, ortaya çıkan tükenmişlik düzeyi farklılıklarının "*kişisel başarı*" boyutunda önem taşıdığı görülmektedir ($p=0.041$).



Tablo 8. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Gelir Gruplarına Göre Farklılaşmaları

ALT BOYUTLAR	GELİR GRUBU (TL)	N	Ortalama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	≤ 1000	75	16.0400	4.5750	0.694
	1001-1500	42	16.2143	5.9695	
	1501-2000	10	14.9000	3.2128	
	$2001 \geq$	10	17.6000	5.0634	
Duyarsızlaşma	≤ 1000	75	6.9600	2.3620	0.531
	1001-1500	42	7.73333	2.4955	

	1501-2000	10	6.3000	1.2516	
	2001 ≥	10	6.5000	2.3214	
Kişisel Başarı	≤ 1000	75	25.7067	7.9487	0.041
	1001-1500	42	27.7857	6.2918	
	1501-2000	10	31.7000	4.9899	
	2001 ≥	10	27.0438	3.8311	

Tükenmişlik alt boyutları meslek türlerine göre incelendiğinde, yöneticilerin en fazla "*duygusal tükenme*" yaşayan meslek grubu olduğu (17.6667 ± 3.2145) görülmektedir (Tablo 9). En yüksek duyarsızlaşma sağlık personellerinde görülürken (7.4467 ± 3.4613), en düşük kişisel başarının ise bakıcı personellerde olduğu (26.1386 ± 7.3892) saptanmıştır. Boyutlar arasındaki tükenmişlik farkları istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo 9. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Meslek Gruplarına Göre Farklılaşmaları.



ALT BOYUTLAR	MESLEK GRUBU	N	Ortalama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	Yönetici	3	17.6667	3.2145	0.975
	Bakıcı Personel	101	16.1386	4.5585	
	Sağlık Personeli	15	16.3333	8.2346	
	Psikolog	11	15.5455	5.6100	
	Diğer	7	15.7143	4.3094	
Duyarsızlaşma	Yönetici	3	7.0000	2.0000	0.414
	Bakıcı Personel	101	7.0693	2,2945	
	Sağlık Personeli	15	7.4467	3,4613	
	Psikolog	11	5.7273	0.7862	
	Diğer	7	6.8571	1.4638	
Kişisel Başarı	Yönetici	3	30.6667	5.6862	0.098
	Bakıcı Personel	101	26.1386	7.3892	
	Sağlık Personeli	15	30.9333	5.3913	
	Psikolog	11	27.2727	7.4308	
	Diğer	7	29.8571	5.6399	

Çalışanların mesleklerindeki toplam çalışma yılı göz önüne alınarak yapılan karşılaştırmada ise, tüm boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır (Tablo 10). En yüksek "*duygusal tükenme*" meslekte ilk yılını yaşayan çalışanlar olurken, en yüksek "*duyarsızlaşma*" 3. yılında olanlarda görülmektedir. 5 ve daha fazla yıldır çalışanlarda ise "*kişisel başarı*" boyutunda yaşanan tükenmişlik değerlerinden daha fazladır.

Tablo 10. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Meslek Yılına Göre Farklılaşmaları

ALT BOYUTLAR	ÇALIŞMA SÜRESİ (yıl)	N	Ortalama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	1	34	15.0588	4.6835	0.650
	2	24	16.0000	5.4613	
	3	28	16.8571	6.4101	
	4	18	16.8333	3.3475	
	5 ≥	33	16.3030	4.7002	
Duyarsızlaşma	1	34	6.8529	2.6300	0.435
	2	24	6.5000	2.0000	
	3	28	7.6071	2.7667	
	4	18	6.6111	1.6499	
	5 ≥	33	7.1818	2.1571	
Kişisel Başarı	1	34	26.5294	7.1062	0.683
	2	24	27.3750	7.0944	
	3	28	28.5357	7.1620	
	4	18	27.3889	6.9801	
	5 ≥	33	25.8788	7.7490	



5. Sonuç

Yapılan araştırma sonucunda, bakım merkezlerinde çalışan bireylerin genel olarak işlerinden memnun oldukları tespit edilmiştir. Bu memnuniyet düzeyi, özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının değerlerinin düşük çıkması ile de ortaya konulmuş durumdadır.

Çalışanlarda yaşanan tükenmişliğin özellikle kişisel başarı boyutunda ortaya çıktığı görülmektedir. Tükenmişliğin kişisel başarıda ortaya çıkartmış olduğu negatif etkinin engellenmesi amacıyla birtakım önlemler ya da çalışmalar (hizmet içi eğitim, motivasyonu artırıcı faaliyetler vb.) yapılabilir.

Kurum bazında bakıldığında, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Bu farklılık, kurumların çalışma ortamlarının ve/veya şartlarının personellerde yaşanan tükenmişlik düzeylerine pozitif veya negatif bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu durum personele negatif etkisi bulunan aşırı iş yükü, adalet, aidiyet duygusu, yönetim anlayışı vb. gibi nedenlerden kaynaklanabileceği gibi bakım hizmeti verilen engellilerin profillerindeki farklılıklardan da kaynaklanabilir. Bu sebeplerden dolayı öncelikli olarak kişisel başarıya negatif etki edebilecek örgütsel nedenlerin tespit edilmesi ve bunları ortadan kaldıracak önleyici uygulamaların hayata geçirilmesi değerlendirilmelidir. Çalışanlarda ortaya çıkan tükenmişlik düzeylerinde, bakım hizmeti verilen engellilerin engel türünden (bedensel, ruhsal ve zihinsel) kaynaklanan etkilerin olup olmadığının ortaya konması, karma olmayan (sadece ruhsal, zihinsel ya da bedensel engelli bulunan) bakım merkezlerinin personellerindeki tükenmişlik düzeylerinin ayrı ayrı incelenerek birbirleriyle karşılaştırılması ile mümkün olacaktır.

Kişisel başarı düzeyinde, çalışanlar arasında anlamlı fark oluşturan bir diğer etkende gelir durumudur. En düşük kişisel başarı düzeyinin en düşük gelir grubunda ortaya çıktığı görülmektedir. Bu gruptaki çalışanların genelinin bakım elemanları oluşturmaktadır. Meslek grubu olarak bakıldığında yine en düşük kişisel başarının bakım elemanlarında çıkması bu durum ile örtüşmektedir. Özellikle düşük



gelirli çalışanların ücretlerinde iyileştirme yapılması, bu çalışanların motivasyonunu ve dolayısıyla hizmet kalitesini artırıcı bir araç olabilir.

Sonuç olarak, personelin çalıştığı bakım merkezi ve çalışanların gelir düzeylerinin tükenmişlik düzeylerine istatistiksel olarak anlamlı etkileri olduğu görülmüştür. Çalışanların tükenmişlik düzeylerine yaş, cinsiyet, eğitim gibi demografik özelliklerin de nispi olarak etkide bulunduğu tespit edilmiştir.



Kaynakça

- Akgül, A ve Çevik, O. (2003). *İstatistiksel Analiz Teknikleri*, Ankara: Emek Ofset
- Akpınar, A.T. ve Taş, Y. (2011). Acil Servis Çalışanlarının Tükenmişlik ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 11(4): 161-165.
- Azizoğlu, Ö. ve Özyer, K. (2010). Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Araştırma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1): 137-147.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 21(1): 95-108.
- Çimen, M. (2000). Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılığı ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. GATA Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu. *Tisk Akademi*, 4(8): 144-165.
- Derin, N. ve Demirel, E. (2012). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkekte Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17(2): 509-530.
- Ergin, C. (1992). *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması*. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını



- Ergin, C. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Academiplus Yayınevi.
- Freundenberger, H.J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- Friesen, D. and Sarros, J. (1989). Sources of Burnout Among Educators. *Journal of Organizational Behavior*, 10(2): 179-188.
- Girgin, G. ve Baysal, A. (2006). Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Bazı Değişkenler (İzmir Örneği). *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (18): 1-10.
- Güdük, M., Erol, Ş., Yağcıbulut, Ö., Uğur, Z., Özvarış, Ş.B. ve Aslan, D. (2005). Ankara'da Bir Tıp Fakültesi'nde Okuyan Son Sınıf Öğrencilerde Tükenmişlik Sendromu. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 14(8): 169-173.
- Hamann, D.L. and Gordon, D.G. (2000). Burnout: An Occupational Hazard. *Music Educators Journal*, 87(3): 34-39.
- Haran, S., Devrimci, Ö.H. ve Sayıl, I. (1998). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Ankara Numune Hastanesinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyleri. *Kriz Dergisi*, 6(1): 75-84.
- Helvacı, İ. ve Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 1(4): 58-68.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kılıç, T. ve Seymen, O.A. (2011). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, (16): 47-67.



- Maslach, C. and Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, (2):99-113.
- Maslach, C. and Zimbardo, P.G. (1982). *Burnout, the Cost of Caring*. New Jersey: Prentice Hall.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C.N. (2005). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 19(2):179-198.
- Özyer, K., Kanbur, A., Kanbur, E. ve Seçgin, Y. (2013). Arkadaşlık Mutluluk Getirir mi? İşyeri Arkadaşlığı ve Tükenmişlik Üzerine Bir Araştırma. 1. Örgütsel Davranış Kongresi, Sakarya.
- Özyurt, A., Hayran, O. ve Sur, H. (2006). Predictors of Burnout and Job Satisfaction Among Turkish Physicians. *The Quarterly Journal of Medicine*, (99):161-169.
- Süloğlu, A. (2009). Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu. *Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi*. İstanbul:T.C Sağlık Bakanlığı Bakırköy Sadi Konuk Eğitim ve Arştırma Hastanesi Aile Hekimliği A.B.D.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri*. ANKARA: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şanlı, S. (2006). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi,. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tuğrul, B. ve Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (12): 1-11.

