



Araştırma Makalesi • Research Article

Engelli Bakım Merkezi Yöneticileri ve Tükenmişlik

Disabled Care Center Managers and Burnout

Vedat Işıkhana,^a Mustafa Çağrı Ayalp,^{b*} Edip Aygüler^c

^aProf. Dr., Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, 06800, Ankara/Türkiye.
ORCID: 0000-0002-0519-6327

^b Arş. Gör., Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, 23119, Elazığ/Türkiye.
ORCID: 0000-0002-7011-245X

^c Arş. Gör., Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, 06800, Ankara/Türkiye.
ORCID: 0000-0002-8638-9752

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 04 Şubat 2019

Düzeltilme tarihi: 16 Ağustos 2019

Kabul tarihi: 22 Ağustos 2019

Anahtar Kelimeler:

Engelli bakımı

Yönetici

Sosyal hizmet kuruluşları

Tükenmişlik

İş stresi

ARTICLE INFO

Article history:

Received 04 February 2019

Received in revised form 16 August 2019

Accepted 22 August 2019

Keywords:

Disabled care

Managers

Social work organisations

Burnout

Job stress

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı engelli bakım merkezlerinin yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerine etkide bulunan faktörleri, yöneticileri strese bağlı olarak etkileyen önemli sağlık sorunlarını ve yöneticilerin sunulan hizmetin kalitesinin artırılmasına yönelik düşüncelerini saptamaktır. Hazırlanan görüşme formu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) Türkiye’de Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde görev yapan 104 yöneticiye uygulanmıştır. Yöneticilerin, MTÖ’nün üç alt boyutu olan duygusal tükenmeden: 1,47; duyarsızlaşmadan: ,956 ve kişisel başarı noksanlığından: 2,94 puan aldıkları ve “düşük tükenmişlik” düzeyine sahip oldukları saptanmıştır. Yaş, eğitim durumu, iş doyumu, tükenmişlik yaşama ve aileye yeterince zaman ayırma durumlarının duygusal tükenme boyutunda; aileye yeterince zaman ayırma durumunun duyarsızlaşma boyutunda; eğitim ve aileye yeterince zaman ayırma durumunun kişisel başarı noksanlığı boyutunda istatistiksel anlamda farklılık yarattığı görülmüştür ($p < 0,05$).

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the important health problems affecting the managers depending on the stress and the factors affecting the burnout levels of the managers of the disability care centers affiliated to the Ministry of Family, Labor and Social Services. An interview form and the Maslach Burnout Inventory (MBI) was employed to the 104 managers. Managers have received a score of 1.47 from emotional exhaustion; 0.956 from depersonalization and 2.94 from lack of personal success, and have a low burnout level. For emotional exhaustion age, job satisfaction, educational and burnout status; for depersonalization, spending enough time with family; and for personal achievement, educational status and spending enough time with family were found to be statistically significant factors ($p < 0.05$).

1. Giriş

Engellilik çalışılması zor bir alandır. Engellilerin farklı ihtiyaçlarını karşılamak ve sorunlarını çözmeye çalışmak, yaşamlarını kolaylaştırmak, kapasitelerinin gelişmesine katkı sunmak bu alanda çalışan birçok profesyoneli bir araya getirerek verimli çalışmalarını sağlamak ve örgütsel performansı artırmak engelli bakım merkezleri

yöneticilerinin önemli görevleri arasındadır. Tıp ve teknolojiye yaşanan gelişmeler, engelliler için geliştirilen sosyal politikalar, engellilerin yaşam kalitelerinin görece artması gibi gelişmeler engelli alanını ve dolaylı olarak bu alandaki yöneticilerin sayısını arttıracaktır.

Bu çalışmada sosyal hizmetin temel alanlarından olan engelli alanında çalışan ve bazıları sosyal hizmet uzmanı

* Sorumlu yazar/*Corresponding author*
e-posta: mcagriayalp@gmail.com

olan engelli bakım ve rehabilitasyon merkezi yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerini ortaya koymak ve bir takım önerilerde bulunmak amaçlanmıştır. Yöneticilerle yapılan yeterli sayıda tükenmişlik çalışmasının olmaması ve yöneticiler arasında önemli miktarda sosyal hizmet kökenli bireylerin olmasından ötürü, bu araştırmanın bulguları genellikle sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan çalışmaların bulgularıyla karşılaştırılmıştır.

Zihinsel ve gelişimsel engellilik, bu bireylere yardım eden ve bakım verenlerin stres ve tükenmişlik düzeyine olumsuz bir etki yapmaktadır. Birleşik Krallıkta engelli destek personeli olarak çalışan 138 kişiyle yapılan araştırma, algılanan stres ve duygusal tükenmişlik arasında bir orantı olduğunu, algılanan stres ve tükenmişliğin de katılımcıların işe bağlılığıyla ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Smyth ve diğr. 2015).

Örgütsel bir yapının etkili bir şekilde işleyişi hiyerarşi basamaklarının en üstünde bulunan ve genelde az sayıda olan kişilerin çalışmalarındaki etkililiğe bağlıdır. Strateji oluşturan, kurum politikalarını şekillendiren, örgütün olanak ve kaynaklarının dağıtımını yapan ve kuruma yön verirken bir takım riskler altına giren yöneticiler sadece yetenekleriyle değil, kendi benlikleriyle de kurumları için bir kaynaktırlar (Işıkhan, 1998).

Tayvan'da engelli bakım alanında çalışan dört farklı kurumdan 276 kişiyle yapılan çalışmada, katılımcıların %17,8'inin (n: 49) orta düzeyde kişisel tükenmişliğe ve %7,6'sının (n: 21) ise yüksek düzeyde tükenmişliğe sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %25,7'sinin (n: 71) iş yerinden kaynaklı stres düzeyinin orta ve üst seviyede olduğu görülmüştür. Ayrıca, iş yeri kaynaklı stresin tükenmişliği %64 oranında yordadığı yapılan regresyon analizleriyle ortaya konulmuştur ($R^2 = 0.642$). Katılımcılar arasında yer alan 29 yöneticinin ortalamadan daha yüksek tükenmişlik ve iş yerinden kaynaklı stres düzeyine sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Meslek elemanları arasında ise *Sosyal Hizmet Uzmanlarının* (SHU) en yüksek tükenmişlik puanlara sahip olduğu görülmüştür (Lin ve Lin, 2013).

Engellilerle çalışan meslek elemanlarının tükenmişliğine sebep olan faktörleri inceleyen ve 30 farklı kuruluştan 409 meslek elemanı ile yapılan araştırma sonuçlarına göre, kadın meslek elemanları, erkeklere göre daha yüksek tükenmişliğe sahip olmakla birlikte, mesleki deneyim ve mesai saatlerinin yüksek tükenmişliğe kayda değer bir etkisiz olmadığını göstermiştir. Müracaatçıların saldırılarının ve zorlayıcı davranışlarının tükenmişliğe ve iş stresine yol açtığı görülmüştür. Ayrıca rol çatışmalarının, tükenmişliğe yol açtığı; süpervizörlerin ve iş arkadaşlarının geri dönüt vermelerinin tükenmişliği azalttığı görülmüştür (Kozak ve diğr., 2013).

Engellilerle çalışan 80 meslek elemanı ile görüşülen bir araştırmanın sonuçları, algılanan düşük örgüt desteğinin, duygusal tükenmişliğe eşlik ettiğini göstermektedir. Ayrıca, çalışanların sosyal desteklerinin kişisel başarı duygusunu iyileştirdiği ve duygusal tükenmişlik semptomlarının hafiflemesine yardımcı olabileceği tespit edilmiştir (Mutkins ve diğr., 2011).

Yunanistan'daki 15 engelli bakım merkezinde çalışan 180 hemşireyle gerçekleştirilen çalışmaya göre; bireysel olarak,

kadın hemşirelerin, erkeklere göre daha yüksek kişisel başarı hissine sahip olduğu; duygusal tükenmişlik ve medeni durumun kişisel başarı hissine etki ettiği ve mesleki deneyimin artmasının duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puanlarının yükselmesine sebep olduğu bulunmuştur. Bununla birlikte, mesleğe olan aidiyetin tükenmişlikle ilgili olduğu, mesleği rastgele seçen kişilerin daha yüksek tükenmişlik düzeyine sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca, kişilerarası ilişkileri iyi olmayan ve süpervizörlerinden destek alamayan meslek elemanlarının da duygusal tükenmişlik ve kişisel başarıda düşme hislerinin arttığı ortaya konulmuştur (Lahana ve diğr., 2017).

İngiltere ve Galler'deki otistik engellilere hizmet veren 24 bakımevinde çalışan 332 kişiyle yapılan, yöneticilerin liderlik tarzlarının tükenmişlik ve stres düzeyine etkisinin araştırıldığı araştırmanın sonuçlarına göre, liderlerin çalışanlarla iletişim kurmasının stresin düşmesine yol açtığı, liderlerin çalışanlarla iletişiminin artmasıyla mesleki doyum ve olumlu deneyimlerin arttığı ortaya çıkmıştır (Deveau ve McGill, 2016).

Birleşik Krallıkta SHU'ların tükenmişliğinin araştırıldığı bir diğer araştırmaya göre, SHU'lar Maslach Tükenmişlik Envanteri'nde duygusal tükenmişlik alt ölçeğinden 33.61 puan almışlardır. Bu puan sağlık ve bakım alanındaki meslek elemanlarının normalde aldıkları puan olan 20.99 puanla kıyasla çok yüksektir. 1359 katılımcının %73'ü duygusal tükenmişlik yaşadığını; %61'i, duyarsızlaştığını; %91'i ise kişisel başarı hissini yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu denli tükenmişlik düzeyine sahip olmalarına rağmen, SHU'ların işlerinde yeterli ve başarılı olma hislerinin olması, kayda değerdir. En yüksek duygusal tükenmişlik düzeyine sahip SHU'ların, fiziksel, zihinsel engelli bireyler ve engelli çocuklarla çalışıyor olmaları dikkate değerdir (McFadden, 2015).

Tüm bu verilere ek olarak, müracaatçıların agresyonu, tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Zihinsel engelli yetişkinlerle çalışan 926 personelle yapılan araştırma sonuçları, neredeyse tüm personelin agresyona maruz kaldığını; bu durumun da tükenmişliğin üç boyutu olan duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme hissi ve duygusal tükenmişliği yükselttiğini göstermektedir. Bu kişilerde tükenmişlik yüksek olsa da, bu personelin işlerine karşı yüksek bir başarı hissi geliştirdikleri de ortaya çıkmıştır (Hensel, 2012).

SHU'lar yaptıkları iş gereği, tükenmişlik ve ikincil travma yaşayabilmektedirler. SHU'ların, tükenmişlik ve ikincil travmanın getirdiği sorunlarla baş edebilmeleri için empatiyi kullanmalarının koruyucu bir faktör olacağı anlaşılmıştır (Wagaman ve diğr., 2015). Ayrıca, deneyimin daha düşük tükenmişliğe yol açtığı ve aidiyet ve başarı duygusunu artırdığı bilinmektedir. Bu veriden hareketle, daha uzun süre çalışan SHU'lar, deneyimlerini ve stratejilerini diğer meslek elemanlarına aktararak tükenmişliğin önlenmesine ve stresin azaltılmasına yardımcı olabilir.

68 SHU ile yapılan derinlemesine görüşmelerden elde edilen bulgular, tükenmişliğin hizmet kalitesine olumsuz etkisinin olduğunu göstermektedir. Çalışmaya katılan SHU'lar, müracaatçılarla olan kişilerarası ilişkilerinin kalitesinin zarar gördüğünü, müracaatçılarına karşı empati

kuramadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca kendi işini sevediklerini, amaçlarını kaybettiklerini belirten SHU'lar da bulunmaktadır (Lizano ve Sapozhnikov, 2018).

İsrail'de çalışan 214 SHU ile gerçekleştirilen çalışmaya göre SHU'ların meslektaşlarından ve kurumlarından aldıkları desteğin ve meslek içi eğitimlerin tükenmişlikle baş etmelerine yardımcı olduğu ortaya konulmuştur. Bir başka ifadeyle kendi iş çevreleri üzerinde fazla etkiye sahip olduğunu düşünen SHU'ların düşük tükenmişlik puanlarına sahip olduğu görülmüştür (Ben-Porat ve Itzhaky, 2015).

Yine İsrail'de farklı alanlarında görev yapan 501 SHU ile gerçekleştirilen çalışmaya göre yalnızlığın ve tükenmişliğin bireyin yaşama attığı anlamı ve işe verdiği önemi olumsuz yönde etkilediği; yaş, kişisel iyilik hali ve iş tatmininin ise bireyin mutluluğuna ve yaşamına attığı anlama olumlu katkıda bulunduğu ortaya konularak yaşamında anlama sahip olmayan meslek elemanlarının müracaatçılarına sorunlarına daha az duyarlı olacakları ve müdahalelerinin daha başarısız olacağı ortaya konulmuştur (Itzick ve Diğr., 2018).

Engelli refahı alanında görev yapan yöneticiler üzerinde etkili olan iş stres faktörleriyle ilgili olarak olumlu girişimlerde bulunabilmek için bu stres faktörlerini tanımlayabilmek önemlidir. İş stresini minimize edecek ve iş doyumunu yükseltebilecek her türlü çabanın başarısı, stresin kaynağını doğru tespit etmeye bağlıdır.

Türkiye'de engellilik refahı alanında çalışan yöneticilerin tükenmişliği ve iş stresiyile ilgili doğrudan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yüzden elde edilen bulgular mevcut literatür ile yorumlanmaya çalışılmıştır. Bu araştırma Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na (AÇSHB) bağlı kuruluşlarda görev yapan engelli bakım merkezi yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerine etkide bulunan faktörleri, yöneticileri strese bağlı olarak etkileyen önemli sağlık sorunlarını ve engelli refah alanının kalitesinin artırılmasına yönelik düşüncelerini saptamayı amaçlamaktadır. Ayrıca başarılı yönetimin gerçekleşmesi için yöneticilerin ne tür önerilerinin olduğu da belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın amaçları aşağıda yer almaktadır.

- 1.Yöneticilerin sosyo-demografik özellikleri ve çalışma hayatına ait özellikleri ile tükenmişlik puan ortalamaları arasında fark var mıdır?
- 2.Yöneticileri strese bağlı olarak etkileyen önemli sağlık sorunları nelerdir?
- 3.Yöneticilerin çalışma hayatında performanslarını etkileyen etmenler nelerdir?
- 4.Yöneticiler, performanslarını olumlu yönde etkileyeceği nasıl düzenleme ve hizmetlere ihtiyaç duymaktadır?
- 5.Yöneticilere göre engellilik alanında 5-10 yıl içerisinde nasıl sorunlar ortaya çıkacaktır?
- 6.Yöneticilere göre yaşanan bu sorunlara yönelik olarak nasıl hareket edilmelidir?

2. Yöntem

Nicel araştırma yönteminin izlendiği bu çalışmada tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modelleri, geçmişte ya da mevcut dönemde var olan bir durumu, hiçbir değişikliğe uğratmadan betimlemeyi amaçlar (Karasar, 2015). Araştırmanın nüfusunu Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na (AÇSHB) bağlı Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinin yöneticileri oluşturmuştur. Bakanlık tarafından 15 Kasım 2017 tarihinde engelli bakım merkezleri yöneticilerine yönelik düzenlenen hizmet içi eğitime katılan 104 yönetici araştırma grubunu oluşturmuşlardır. Görüşme formları uygulanmadan önce Bakanlık yetkililerinden gerekli izinler alınmıştır. Araştırma kapsamında, yöneticilerin sosyodemografik özelliklerini (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, kıdem vb.) ve çalışma yaşamlarına yönelik görüşlerini ortaya koymak üzere araştırmacılar tarafından hazırlanan görüşme formu ve yöneticilerin tükenmişlik düzeyini saptamak için Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) uygulanmıştır. Araştırmaya gönüllü bir şekilde katılmayı kabul eden ve analize dahil edilen kişi sayısı 87 olmuştur. Değerlendirmeler ve analizler bu formlar üzerinden yapılmıştır. Türkiye'de Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı toplam 104 engelli bakım ve rehabilitasyon merkezi olduğundan hareketle, araştırmamız kapsamında, yöneticilerin %82'sine ulaşılmıştır ve bu durum çalışmanın genellenebilirliği konusunda ayrı bir önem taşımaktadır.

Bu çalışmada da engelli bakım ve rehabilitasyon merkezi yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerini saptamak için MTÖ'nün, Ergin (1993) tarafından Türkçe 'ye kazandırılan, geçerlik ve güvenirliği yapılan versiyonu kullanılmıştır. MTÖ alanyazında çok sık kullanılan ve tükenmişlik ölçümünde standartlaşmış olan bir ölçektir.

MTÖ, tükenmişliğin üç alt boyutunu oluşturan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığını ölçmeyi amaçlayan 22 yargıdan oluşmaktadır. Maslach ve Jackson tarafından 80'li yıllarda geliştirilmiştir. Söz konusu ölçek, oldukça kabul gören, bu alanda ilk olan ve güvenirliği yüksek olan bir ölçme aracıdır.

Çalışmada, ölçek alt birimlerinden elde edilen toplam puanlar ölçekteki soru sayısına bölündüğünde ortaya çıkan ortalama puanlar tükenmişlik düzeyi açısından 3 gruba ayrılmıştır. "Duygusal Tükenme" (DT) ve Duyarsızlaşma (D) alt ölçekleri için, ortalama puan 1.3 ve altında ise tükenmişlik duygusunun olmadığı, 1.4 puan ile 2.7 puan arasında ise orta derecede tükenmişlik olduğu, 2.8 ve üstünde ise ileri derecede tükenmişlik deneyimine sahip olduğu söylenebilir. "Kişisel Başarı Noksanlığı" (KBN) alt ölçeğinde ise tam tersi değerlendirme yapılmıştır. Yani DT ve D puanlarının artışı (4 puanına yaklaşması) tükenmişliğin fazlalığını, KBN puanının düşüklüğü ise (4 puanından uzaklaşması) tükenmişliğin fazlalığını göstermektedir. MTÖ'de ideal sonuç, olumsuz sorulardan oluşan alt ölçeklerden DT ve D için "0" puan ve olumlu sorulardan oluşan alt ölçek olan KBN'ndan "4" puan alınmasıdır (Örmen, 1993). MTÖ'de puanlama sonucunda toplam puan elde edilmemektedir.

Verilerin analizi sürecinde SPSS 21.0 programından yararlanılmıştır. Ayrıca ortalamalar arası farkın önem kontrolü için "t" testi, yöneticilerin tükenme düzeylerini

etkileyen değişkenleri belirlemek amacıyla varyans analizi “F” (ANOVA), aralıklı düzeyde ölçülen değişkenler arasındaki ilişkiler için Pearson Moment Çarpım Korelasyonu “r” uygulanmıştır. Elde edilen veriler literatür bilgileri doğrultusunda yorumlanmıştır.

3. Bulgular ve Yorumlar

• Yöneticilerin Sosyo-demografik Özellikleri ve Çalışma Yaşamlarına İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında yer alan yöneticilerin büyük bir kısmının (%78,4) erkeklerden oluştuğu, yaş ortalamalarının 45,5, en düşük yaşın 26 ve en yüksek yaşın ise 62 olduğu görülmektedir (Tablo 1). Yöneticilerin %87,5'inin evli, %84,1'inin dört yıllık ve daha uzun süreli fakülte mezunu, toplam hizmet yılı ortalamasının 20,77 yıl olduğu en düşük kıdem 3 yıl ve en uzun kıdem yılının ise 41 yıl olduğu görülmektedir. Yöneticilerin büyük bir kısmının (%71,6) işlerinden doyum aldığı, %63,6'sının bazen tükenmişlik yaşadığı ve %54,5'inin ailelerine bazen zaman ayırdığı tespit edilmiştir.

Tükenmişlik, bilindiği gibi özellikle insanlarla yoğun ilişkileri gerektiren mesleklerde ortaya çıkan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı şeklinde tanımlanmaktadır. Engelli bakım ve rehabilitasyon merkezi yöneticileri de gün boyu yoğun iş temposunun yaşandığı ve birden fazla meslek elemanının bir arada engellinin yaşam kalitesini artırmak için çalıştığı kurumları yönetmektedirler. Bu çalışma kapsamında yöneticiler, MTÖ'nün üç alt ölçeği olan duygusal tükenmeden ortalama: 1,47, duyarsızlaşmadan ortalama: ,95 ve kişisel başarı noksanlığından: 2,94 puan almıştır. Yöneticilerin tükenmişlik ölçeğinin üç alt ölçek skorları göz önüne alındığında “düşük tükenmişliğe” sahip olduğu saptanmıştır. Bu sonuç literatür bulgularıyla paraleldir. Işıkhana'nın (2010) yaptığı araştırma sonucunda engelli bakım hizmetlerinde çalışan SHU'ların duyarsızlaşma için daha riskli grubu oluşturduğu belirlenmiştir.

Lin ve Lin (2013) tarafından Tayvan'daki engelli bakım alanında çalışan dört farklı kurumdaki 276 kişiyle yapılan çalışmada, katılımcıların 29'unun yönetici olduğu ve bu kişilerin ortalamadan daha yüksek tükenmişlik ve iş yerinden kaynaklı stres düzeyine sahip olduğu bulgusuyla bu çalışmada elde edilen sonuç farklı bulunmuştur.

Araştırma kapsamındaki yöneticilere ayrıca tükenmişlik yaşayıp yaşamadıklarını belirlemeyi amaçlayan bir soru sorulmuştur. Engellilik alanında çalışmaktan dolayı kesinlikle tükendiğini ifade edenlerin %8 (7 yönetici), bazen tükendiğini ifade edenlerin %63,6 (58 yönetici) ve kesinlikle tükenmişlik hissetmediğini söyleyenlerin %27,3 (24 yönetici) oranında olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak yöneticilerin engellilik alanında çalışmaktan doyum aldıkları ve çok fazla tükenmişlik yaşamadığı görülmektedir. Araştırmadan elde edilen bulgular araştırmanın amaçları doğrultusunda aşağıdaki gibi sunulmuş ve tartışılmıştır. Yöneticilerin tükenmişlik yaşama durumuna göre tükenmişliğin üç alt boyutu arasında aldıkları puan ortalamaları arasında istatistikî açıdan anlamlı fark olmadığı belirlenmiştir (p>0.05).

Amaç 1: Yöneticilerin sosyo-demografik özellikleri ve çalışma yaşamlarına ait hangi özellikleri tükenmişlik puan ortalamaları arasında farklılık yaratmaktadır?

• Cinsiyet

Cinsiyet, gelir durumu gibi değişkenler tükenmişliğe neden olabilir. Son zamanlarda gerçekleştirilen çalışmalar, erkeklerin egemen olduğu iş ortamlarında kadınların sürekli stres altında olduklarını ve bu kadınların çalışmayan kadınlara ve erkeklere göre daha fazla strese sahip olduklarını göstermiştir (Haynes ve Suzanne, 1980). Kadın çalışanlar hem evlerinde hem de işyerlerinde, erkeklere göre daha fazla stres faktörüyle mücadele etmek zorundadır. İşyerinde kadınlara karşı önyargılı olmak, kadın ve erkeklerin toplumsal cinsiyet açısından farklılaşansorumlulukları gibi birtakım nedenler kadınların daha fazla stres deneyimlemesine sebep olmaktadır (Ertekin, 1993). Özellikle ABD ve Birleşik Krallıkta yapılan araştırmalar kadın yöneticilerin erkeklere nazaran, işsel ve ailesel stresten daha çok etkilendiklerini ortaya koymuştur. Ayrıca kadın yöneticilerin, psikosomatik sorunlar,tansiyon, kronik yorgunluk ve başarılı öfke kontrolü gibi konulardan daha çok yakındıkları ve kadın yöneticilerin daha çok duygusal stresle ilgili yakınmalarının olduğu görülmüştür.

İnsani hizmet sektöründe çalışan erkekler kadınlara oranla daha çok stres yaşamaktadır. Bu stres, çalışma saatleri, iş tipi ve yaş konusundaki farklılıklarla ilişkili bulunmuştur. Daha çok yarı zamanlı işlerde çalışarak, ev ve iş sorumluluklarını birleştiren kadınların stres konusunda daha az deneyimli oldukları söylenebilir (Balloch ve Diğr., 1998).

Araştırma kapsamında yer alan yöneticilerin büyük bir kısmı (%78,4; n: 69) erkeklerden ve %20,5'i (n: 18) kadınlardan oluşmaktadır (Tablo 1). Araştırmada cinsiyete göre yöneticilerin tükenmişliğin üç alt ölçeğinden aldığı puanlar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p>0,05). Kadın yöneticilerin duygusal tükenmişlik alt ölçeğinden \bar{x} : 1,59 puan, duyarsızlaşma alt ölçeğinden \bar{x} : 1,03 puan ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeğinden \bar{x} : 2,89 puan aldığı belirlenirken erkek yöneticilerin ise duygusal tükenme alt ölçeğinden \bar{x} : 1,44 puan, duyarsızlaşma alt ölçeğinden \bar{x} : 0,93 puan ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeğinden \bar{x} : 2,98 puan aldığı görülmektedir. Araştırmalar, SHU'ların kişisel özelliklerinin tükenmişlik yaşayıp yaşamama konusunda etkili olduğunu göstermekle birlikte, stres; çalışma saatleri, iş tipi ve yaş konusunda farklılıkların önemli etkenler olduğunu söylemektedir (Balloch ve Diğr., 1998). Örneğin; Himle ve arkadaşlarının (Himle ve Diğr., 1987) yaptığı araştırmada tükenmişliğin cinsiyetle ilişkili olduğu belirlenmiştir. Bu araştırmaya göre; erkek SHU'lar, kadın SHU'lara göre daha yüksek duyarsızlaşma yaşamaktadır. Bu bulgu, Huxley ve diğ. (2005), Smith ve Nursten (1998) ve Bennett ve diğerlerinin (1993) araştırma bulgularıyla farklı olduğu görülmekle birlikte, Işıkhana'nın (1998) sosyal hizmetler ve sağlık alanında yer alan yöneticileri etkileyen iş stresi faktörleri isimli araştırmasında elde ettiği yöneticilerin büyük bir kısmının erkek olduğu bulgusuna yakın olduğu söylenebilir. Sonuç olarak bu araştırmanın cinsiyet ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koyan bulgusu Tang ve Lau (1996) ve

Takeda ve diğleri(2005) tarafından yapılan araştırma sonuçlarıyla paralel, Huxley ve diğleri (2005) ve Kozak ve diğleri (2013) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda elde ettikleri sonuçlardan farklıdır.

Bu bulgu ayrıca, Işıkhan'ın (2001) kanser hastalarıyla çalışanların tükenmişlik durumunu ortaya oyma-koyduğu araştırmasında elde ettiği, yöneticilerin iş stres puanları ile cinsiyetleri arasında fark olmadığı sonucuyla paraleldir. Bu

durum; meslekte geçilen süre, yaş, medeni durum, sosyal desteğin varlığı, kişilik özellikler ve iş doyumu ile ilişkili olabilir. Sonuç olarak cinsiyetin, engelli bakım merkezleri yöneticilerinin iş ortamında yaşayabileceği tükenmişlik için anlamlı bir farklılık yaratan önemli bir değişken olmadığını göstermiştir.

Tablo 1. Yöneticilerin Sosyo-Demografik ve Çalışma Hayatına Yönelik Bazı Özelliklerinin Tükenmişlik Puan Ortalamaları ile Karşılaştırılması

Değişkenler	Engelli Bakım Yöneticisi				
	Sayı	%	Duygusal Tükenme (\bar{x} : 1,47) [range: 0-4]	Duyarsızlaşma (\bar{x} : ,956) [range: 0-4]	Kişisel Başarı Hissi Noksanlığı (\bar{x} :2,94) [range: 0-4]
Cinsiyet			t: ,836	t: ,540	t: -1,223
Kadın	18	20,5	\bar{x} : 1,598	\bar{x} : 1,033	\bar{x} : 2,819
Erkek	69	78,4	\bar{x} : 1,442	\bar{x} : ,936	\bar{x} : 2,981
Yaş (\bar{x}=45,55)	Min:26	Max:62	r=-1,725*	r: ,029	r=-,115
Eğitim Durumu			t:2,018*	t: ,813	t: 1,709*
Lisans Mezunu	74	84,1	\bar{x} : 1,53	\bar{x} : ,98	\bar{x} : 2,98
Lisansüstü Eğitim	13	14,8	\bar{x} : 1,11	\bar{x} : ,81	\bar{x} : 2,73
Medeni Durum			F: 1,031	F: ,144	F: ,691
Evli	77	87,5			
Bekâr	5	5,7			
Dul-Boşanmış	5	5,7			
Toplam Hizmet Yılı (Kıdem) \bar{x}:= 20,77 yıl	Min:3	Max:41	r=-1,281	r=-,049	r=-,064
İşten Doyum Alma			t:-2,77*	t:-1,372	t: 1,078
Evet	63	71,6	\bar{x} :1,34	\bar{x} : ,895	\bar{x} :2,98
Hayır	24	27,3	\bar{x} :1,80	\bar{x} :1,11	\bar{x} :2,85
Aileye Yeterince Zaman Ayırdığını Düşünme			F: 7,708*	F:2,828*	F:2,38*
Kesinlikle Evet	16	18,2			
Bazen	48	54,5			
Kesinlikle Hayır	23	26,1			
TOPLAM	87	100			

• Yaş

Yaşlılar, gençlere göre daha olgun ve tecrübelidir. Literatür bulguları, daha yaşlı yöneticilerin, genç yöneticilere göre daha düşük düzeyde tükenmişliğe sahip olduğunu göstermektedir (Poulin ve Carolyn, 1993; Corcoran, 1987; Rai, 2010). Yaş, tükenmişlik üzerinde önemli etkiye sahip diğer bir faktördür (Poulin ve Carolyn, 1993). Tükenmişliğin ileri aşamaları, azalan benlik saygısıyla ilişkilidir. Corcoran'a (1987) göre uygulayıcı SHU'lar, yaşlandıklarında ve insana yönelik hizmet sunan kurumlarda daha fazla deneyim sahibi olduklarında, daha az duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamaktadır. Son dönemde gerçekleştirilen bir araştırma daha yaşlı çalışanların gençlere göre daha az stres hissettikleri ortaya koymuştur (Rai, 2010). İsrail'de 126 SHU ile gerçekleştirilen çalışmaya göre SHU'ların yaşı arttıkça tükenmişlik düzeyleri azaltmaktadır. Bununla birlikte

çalışma koşulları düzeldikçe, SHU'ların tükenmişlik seviyelerinin azaldığı tespit edilmiştir (Hamama, 2012).

Bu çalışmada yer alan yöneticilerin 45,5 yaş ortalamasına sahip olduğu, en düşük yaşı 26 ve en yüksek yaşı ise 62 olduğu görülmektedir. Bu bulgu meslek elemanlarının işe başlamalarından uzun bir süre sonra yönetici pozisyonuna gelebilecekleri düşünüldüğünde anlamlıdır. Nitekim Poulin ve Carolyn (1993) tarafından gerçekleştirilen çalışmada katılımcıların ortalama yaşının 41,7 olduğu tespit edilmiştir. Analizler yaşın yöneticilerin duygusal tükenmişlik alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları arasında önemli bir etmen olduğunu göstermiştir (p<0,05). Diğer alt boyutlarda ise ortalamalar arasında istatistiksel anlamda fark bulunmamıştır.

Çalışanların tükenmişlik durumu ve yaş arasındaki ilişkiyi ele alan ulusal çalışmalar arasında her ne kadar önemli farklılıklar olsa da, yaş arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığı şeklinde genel bir sonuca ulaşılabılır. Bunu

destekleyen araştırmalardan Çam (1991) ve Aslan (1998) sağlık alanında faaliyet gösterenlerin, Sucuoğlu, ve Kuloğlu-Aksaz (1996) özel eğitimcilerin, Izgar (2001) okul yöneticilerinin, Maraşlı (2003) ve Çimen (2007) öğretmenlerin tükenmişliklerini ele aldıkları çalışmalarda yaş artışıyla birlikte tükenmenin azaldığını ortaya koymuşlardır. Aslan (1998) kıdem, tecrübeli olmanın, bağımsız karar alabilmenin, statü sahibi olmanın ve tükenmişlikle baş etme yollarını bilme gibi etmenlerin tükenmişliğin azalmasında önemli faktörler olduğunu ortaya koymuştur. Bu durumu mesleki deneyimin artışına ve sorunlara etkili çözüm yolları bulma becerisinin oluşmasına bağlı düşünebiliriz. Sonuç olarak yaşın yöneticilerin duygusal tükenmişlik alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları arasında fark yarattığı diğer alt ölçeklerde ise farklılık yaratmadığı belirlenmiştir.

• Eğitim durumu

Tükenmişlikle eğitim arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar üniversite veya yükseköğretim mezunu olanların, üniversite seviyesinden düşük eğitim düzeyine sahip olanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişliğe sahip olduğunu göstermiştir (Maslach ve Jackson 1981; Torun, 1995; Rothman ve diğ., 2001; Ardıç ve Polatçı, 2008: 72). Bu yüzden, bireyin iş yaşamındaki deneyimi arttıkça stresle daha etkin mücadele içinde olabileceği söylenebilir.

Bu araştırmalar göstermektedir ki eğitim düzeyi ve tükenmişlik düzeyleri arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Bu durumun olası sebebi ise eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların daha büyük beklentilerle işe başlamaları ve daha fazla sorumluluk almaları gereken pozisyonlarda yer almaları olabilir. Çalışılan pozisyonun kariyer alanında ilerleme imkânı sunmaması, işyerindeki olanakların yeterli olmaması gibi faktörler de tükenmişliğin artmasına sebep olmaktadır.

İş yaşamıyla ilgili beklentileri gerçekleştiren, işe uyum, süpervizyon ve hizmet içi eğitimi de içeren sağlam bir eğitim geçmişi olan yöneticiler, işle ilgili stresörlerden daha az etkilenmektedir. Ayrıca sağlam eğitim geçmişi olan profesyoneller, yaşamın diğer alanlarında oluşan stresörlerin etkilerini daha iyi yönetebilir ve iş performansı üzerinde stresin etkilerini minimize edebilir (Rai, 2010). Eğitim durumuna göre araştırma kapsamında bulunan yöneticilerin duygusal tükenme puan ortalamalarına bakıldığında lisans mezunu olanların: 1.53 ve lisansüstü eğitimi bitirmiş olanların: 1,11 puana sahip olduğu belirlenmiştir. Lisans mezunu yöneticilerin duyarsızlaşma alt ölçeğinden aldıkları ortalama puan: ,98 lisansüstü eğitimi tamamlamış olan personelin aldığı puanın ise ,81 olduğu görülmüştür. Lisans mezunu yöneticilerin kişisel başarı noksanlığı alt ölçeğinden ortalama 2,98 ve lisansüstü personelin ise 2,73 puan aldığı saptanmıştır.

Tablo 1’de yöneticilerin büyük bir kısmının (%84,1; n: 74) lisans mezunu olduğu ve lisansüstü eğitim yapan yöneticilerin ise katılım oranının %14,8’ini (n:13) oluşturduğu görülmektedir. Lisansüstü eğitim yapmış olan yöneticilerin ise sosyal hizmet, işletme ve kamu yönetimi alanında yüksek lisans yaptıkları belirlenmiştir. Eğitim durumu açısından yöneticilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark saptanmıştır ($p < 0.05$). Kişisel başarı hissi noksanlığı alt ölçeğinden alınan puan

ortalamaları arasında ise istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$). Eğitim sürecinde elde edilen teorik bilgi ve uygulama deneyimi, yöneticilerin gerektiğinde kullanılacak ek kaynakların farkındalığını kavramasına yardımcı olmaktadır (Powell, 1994). Tükenmişlik ölçeğinden alınan yüksek puanlar müracaatçıların talepleri karşısında yöneticilerin yetersiz kaldığını ve duygusal açıdan tükenmiş olduklarını göstermektedir. Sonuçlar bize eğitimin, yöneticilerin tükenmişliğin başlangıcında duygusal tükenmişlik yaşama ve duyarsızlaşma sürecinde önemli bir değişken olduğunu göstermiştir.

• Medeni durum

Örmen’e göre (1993) evli olan bireylerin tükenmişliğe karşı daha dayanıklı olmalarının olası nedenleri; evliliğin bireyi olgunlaştırması, eş (partner) ve çocuklarla zaman geçirmenin birey üzerindeki olumlu etkisi, aile üyelerinin bireye, iş yerinde karşılaştığı zorluklara ve işin beraberinde getirdiği duygusal gerekliliklerle baş etmede yardımcı olması gibi nedenlerdir.

Bunlara ek olarak aile üyesi olan bireyler, aile üyelerinden takdir ya da beğeni almaları durumunda, iş arkadaşlarından ve hizmet sundukları müracaatçı gruplarından daha az destek ve beğeni beklemektedir.

Çalışma yaşamında yer alan kadınlar, “dışarıdaki işlerine” ek olarak evle ilgili toplumsal cinsiyete dayalı tüm işleri (çocuk bakımı, ev yaşamındaki rutin görevler) de üstlenmek zorunda kalmaktadır. Bu noktada iş stresinin aile yaşamı üzerindeki etkisini açıklayabilmek için Rollin ve Fieldman’ın “evlilik yaşamında doyum” teorisi işlevsel görünmektedir. Bu teoriye göre; doyum evlilik yaşamının ortalarına doğru bir azalma ve daha sonraki yıllarda bir artma gösterir. Bu durum U şeklinde bir eğriyle gösterilmiştir. Rol geriliminin ailedeki yaşam döngüsünü ve evlilikte doyum etkilediği ifade edilmiştir. Aile içinde bireylerin rolleri, aile yaşam döngüsünün orta yıllarında daha çok çatışmaya yol açmaktadır (Cooper ve Davidson, 1987). Köse (1985), orta düzey yöneticilerle ilgili yaptığı araştırmada, bekarların evlilerden daha fazla stres altında olduğunu bulurken, Kaya (1990) evlilerin bekarlara göre strese daha fazla eğilimli olduğunu saptamıştır.

Duygusal tükenme, duygusal kaynakların tükenmesi ve kişinin psikolojik açıdan çevresine olumlu destek verecek kaynağının kalmadığının işaretidir. Duyarsızlaşma ise personelin duygusal yüklenmeden sonra yaşadığı gerginlikten kaçmak için insanlarla kendi arasında mesafe koymayı tercih ettiği bir aşamadır. Bu ölçeklerden alınan yüksek puan yüksek tükenmişlik yaşandığını göstermektedir. Araştırma kapsamında yer alan engelli bakım yöneticilerinin büyük bir kısmının (%87,5- n: 77) evli olduğu, bekar ve boşanmış olanların eşit oranda %5,7 (n:5) olduğu görülmektedir.

Bu araştırmada medeni durum açısından, yöneticilerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı puan ortalamaları arasında istatistiki açıdan kayda değer fark olmadığı ortaya çıkmıştır ($p > 0,05$). Elde edilen bu sonuç Işıkhana (1998, 2010) Köse (1985) ve Kaya’nın (1990) araştırma sonuçlarından farklıdır. Nitekim bu araştırmalarda evli kişilerin daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. Bu çalışma için

medeni durumun, engelli bakım merkezlerinin yöneticilerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi açısından farklılık yaratan önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

• Kıdem

Kurumlardaki hiyerarşik yapı kendi başına da bir stres faktörü olarak ele alınabilir. Ayrıca işe yeni girenlerin diğer çalışanlarla ve üstleriyle olan ilişkilerinin de nasıl olacağı hususu da bireylerin belli bir düzeyde de olsa stres deneyimlemesine neden olmaktadır. Alanyazında yer alan çalışmalar göstermektedir ki iş deneyimi birkaç yıllık olanlar bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik deneyimlemektedir. Alinyazınbilgisine göre tükenmişlik mesleğe başladıktan sonra yaklaşık beş yıl içinde gerçekleşmektedir.

Genç yaştaki ve tecrübesiz bireylerde orta yaşlı ve deneyimli bireylere nazaran daha yüksek düzeyde tükenmişlik görülmesinin sebebi, bu kişilerin işe karşı beklenti düzeylerinin farklı olmasıyla açıklanabilir. İşe yeni başlayan bireylerin hem kendilerinden hem de kurumlarından beklentileri oldukça yüksektir. Süreç içerisinde yapılan işin çekiciliğini yitirmesi, ödüllerin ve amirlerin takdirinin olmayışı, mesleki gelişim konusundaki yüksek beklentilerin karşılanmaması ve bu şartların değişebileceğine yönelik umutların azalması bu bireylerin tükenmişlik yaşamasına sebebiyet vermektedir. Yaşın artması ve işyerinde tecrübe edinilmesi çalışanları daha gerçekçi yapmaktadır. Kıdem arttıkça yönetici pozisyonlara gelindiği bilgisinden hareketle, insani hizmet örgütlerinde yöneticilerin, hizmet sundukları müracaatçılarla ya da gruplarla doğrudan temaslarının azalması sonucunda ikincil travmaları da azalmakta ve bu durum da iş stresini düşürmektedir.

Yeni çalışmaya başlayan bir kişiyle, daha önce ve uzun yıllar çalışmış olan bir başka kişi göz önüne alındığında deneyimlenen sorunlar arasında fark olabilir. Bu nedenle kıdem tükenmişlik araştırmalarında sıklıkla incelenen bir değişken olmuştur (Köse, 1985, Kaya, 1990, Işıkhah, 1998, 2010).

Literatür incelendiğinde Akçamete ve arkadaşları (2001) ve Aksoy'un (2007) çalışmalarında çalışılan sürelerin tükenmişliğe etki etmediği sonucuna vardıkları; Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996), Başaran (1999), Çokluk (2001), Özmen (2001), Oruç (2007) ve Karahan (2008) ise çalışmalarında çalışılan sürenin, kişisel başarı alt boyutunda anlamlı değişimlere sebep olduğunu ortaya koydukları görülmektedir. Bahsi geçen çalışmalar, uzun süredir çalışan öğretmenlerin, göreve yeni başlamış öğretmenlere göre daha yüksek kişisel başarı düzeyine sahip olduklarını ortaya koymuştur. Kulaksız ve diğ. (2003) ve Karahan (2008), kıdem duygusal tükenme alt boyutunda da etkili olduğunu ortaya koymuşlardır.

Bu araştırmada, çalışmaya katılan engelli bakım merkezi yöneticilerinin ortalama kıdem yıllarının 20,77 yıl olduğu, en düşük kıdem 3 yıl ve en yüksek kıdem 41 yıl olduğu saptanmıştır (Tablo 1). Kıdeme göre yöneticilerin MTÖ'nün üç alt ölçeğinden aldıkları puanlar arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0.05$). Bu sonuç Işıkhah'ın (1998) sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını ele aldığı araştırma sonuçlarıyla paraleldir.

Martin ve Schinke'nin (1998) araştırmalarında da, tükenme ve sosyal hizmet alanında çalışma süresi arasında güçlü negatif bir ilişki olduğu görülmüştür. Takeda ve diğ. (2005) tarafından yapılan başka bir çalışmada sosyal hizmet alanında çalışarak geçirilen yıl ile tükenmişlik arasında ters bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç sosyal hizmetteki tecrübenin, özellikle de farklı müracaatçılarla çalışan yöneticiler için önemli bir tükenmişlik faktörü olabileceği anlamına gelmektedir. Çünkü farklı sorunlarla uğraşan yöneticilerin bu sorunların çözümüne yönelik müdahale becerilerinin süreç içerisinde gelişebileceği kabul edilmektedir.

SHU'ların çalışma süreleri arttıkça tükenmişlik düzeyleri azaltmaktadır. Bununla birlikte çalışma koşulları düzeldikçe, SHU'ların tükenmişlik seviyelerinin azaldığı tespit edilmiştir. Kurum yöneticilerinden ve süpervizörlerden sosyal destek alan SHU'ların tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu bulunmuştur (Hamama, 2012). Bu araştırmada ise kıdem, yöneticilerin tükenmişliğinin açıklanmasında etkili bir değişken olmadığı saptanmıştır.

• İş Doyumu

Birçok çalışmada tükenmişlikle iş doyum arasındaki ilişkiyi incelemek için tükenmişlik yordayıcı değişken olarak kullanılmıştır. Maslach ve Jackson (1981) iş doyumunun, duygusal tükenmeyle ve duyarsızlaşmayla orta derecede pozitif bir ilişki içinde olduğunu ve kişisel başarı ile az da olsa pozitif bir ilişki içinde olduğuna dikkat çekmiştir.

Personelin yaptığı iş sonucunda elde ettiği olumlu psikolojik durum olarak ifade edilen iş doyumunu insani hizmet kurumlarında ayrı bir önem taşımaktadır. Engellilerle çalışmadan doyum aldığını ifade eden yöneticilerin duygusal tükenmeden (\bar{x} : 1,34) puan aldığı, kişisel başarı noksanlığı alt ölçeğinden (\bar{x} : 2,98) puan aldığı, duyarsızlaşma alt ölçeğinden ise \bar{x} : ,89 puan aldığı görülmektedir. Doyum almadığını ifade eden yöneticilerin ise duygusal tükenmeden (\bar{x} : 1,80) puan aldığı, kişisel başarı noksanlığı alt ölçeğinden (\bar{x} : 2,85) puan aldığı, duyarsızlaşma alt ölçeğinden ise \bar{x} : 1,11 puan aldığı görülmektedir. Yöneticilerin büyük bir kısmının (%71,6; n: 63) işlerinden doyum aldığı belirlenirken %27,3'ünün (n:24) işlerinden doyum almadığı görülmektedir (Tablo 1). Bu veriler de göstermektedir ki yöneticilerin duygusal tükenme puan ortalamaları ile iş doyumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur ($p<0.05$). Diğer alt boyutlarda ise ortalamalar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır.

Günlük iş yoğunluğundan dolayı etkin başa çıkma yöntemlerini kullanamayan ve müracaatçısıyla ilişkilerinde bir mesafe koymayı tercih eden personel duyarsızlaşma belirtileri göstermeye başlar. Çalıştığı kişilere karşı soğuk, ilgisiz ve negatif bir tutum içinde olur. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma belirtilerinin yoğun olarak yaşanmasıyla birlikte personel kendini mesleğin gereklerini yerine getirmede yetersiz biri olarak değerlendirir. "Müracaatçılara yardımcı olamıyorum", "onların sorunlarını çözemiyorum" gibi tepkiler göstermeye başlar ve mesleki doyum düzeyi düşer.

Bu sonuç alanyazındaki birçok çalışmanın bulgusuyla paraleldir. Balloch ve arkadaşlarının (1998) iş doyumuyla ilgili yaptığı araştırmaları, yöneticiler için tatminin ekip olarak yapılan işlerden kaynaklandığını göstermektedir. Martin ve Schinke (1998) sosyal hizmet alanında çalışanların %90'ından fazlasının işlerinden doyum elde ettiğini saptamıştır.

Gibson ve diğ. (1989) sosyal hizmet alanında çalışanların iş stresinibelirlemeyi amaçlayan çalışmalarında, katılımcıların %18'inin işlerinden çok fazla doyum aldığını, %48'inin doyum aldığını ve %25'inin kararsız olduğunu, %9 gibi bir oranın ise işleri ile ilgili olarak doyumsuz veya çok fazla doyumsuzluk yaşadığını tespit etmiştir. Sonuç olarak araştırmamız iş doyumunun, yöneticilerin tükenmişlik deneyimlemesinde ve özellikle duygusal tükenme süreçlerinde yordanaacak önemli bir değişken olduğunu göstermiştir.

• Aileye Yeterince Zaman Ayırma Durumu

Yöneticilerin tükenmişlik yaşamasında aileyle geçirilen zaman, aileye zaman ayırma, aile üyeleriyle ilgilenme ve sosyal destekalma konularının önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmaya katılan yöneticilerin büyük bir kısmının (%54,5; n: 48) ailesine bazen yeterli zaman ayırdığı ancak %26,1'inin (n:23) ailesine yeterince zaman ayıramadığı yalnızca %18,2'sinin ise ailesine zaman ayırabildiği görülmektedir (Tablo 1).

Aileye ve/veya sosyal yaşama yeterli zaman ayırabilme durumuna göre yöneticilerin tüm alt ölçeklerden elde ettikleri puan ortalamaları arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur (p<0.05). Aile ve/veya sosyal yaşama yeterli zaman ayırmayan yöneticilerin tükenmişlik açısından risk grubunda olduğu söylenebilir (Işıkhan, 2010). Aile, yöneticilerin iş ortamındaki performanslarını ve başarısını etkileyebilir. Bundan ötürü yöneticilerin aileleriyle daha fazla ve kaliteli zaman geçirmeleri gerekir.

Amaç 2.Yöneticileri strese bağlı olarak etkileyen önemli sağlık sorunları nelerdir?

Tükenmişlik önemli bireysel ve örgütsel sorunlara sebep olmaktadır.Tükenmenin yalnızca iş koşullarına bağlı ortaya çıkmadığı bireysel özelliklerin de tükenmişliği etkilediğini ortaya koyan araştırmalar bulunmaktadır (Sutherland ve Cooper 1993).

Alanyazında; bireylerarası ilişkilerin, motivasyonun, aşırı iş yükünün ve bireyin stresle başa çıkma becerilerinin tükenmişlikle ilişkili olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır (Wright ve Bonett, 1997). Tükenmişlik bireysel olarak psikosomatik problemlere, evlilik ve aile yaşamında gerginliklere, uykusuzluk, alkol ve madde kullanımına sebep olabilmektedir. Örgüt boyutunda ise; işe geç gelme, işten erken çıkma, işten ayrılma, sağlık raporları alma, çalışılan alandaki yenilikleri takip etmeme ve eleştirileri dikkate almama gibi problemlerin oluşmasına sebep olmaktadır (Ergin, 1993).

Tükenmişlik sendromunun fiziksel, duygusal ve zihinsel belirtileri bulunmaktadır. Tükenmişliğin fiziksel belirtileri; sürekli yorgunluk, halsizlik, isteksizlik, hastalıklara karşı kırılabilirlik, baş ve bel ağrısı, mide bulantısı, uyku düzensizlikleri olarak kendini gösterir (Işıkhan, 2017).

Tablo 2.Yöneticilerde Strese Bağlı Ortaya Çıkan Sağlık Sorunları

Sağlık Sorunları	Sayı	%
Uyku düzensizlikleri	42	24,0
Baş ağrısı	34	19,4
Aşırı sinirlilik	28	16,0
Ülser, gastrit türü rahatsızlıklar	24	13,8
Yüksek tansiyon	10	5,8
Kalp ve damar hastalığı	10	5,8
Kabızlık	10	5,8
Alerjik reaksiyonlar	9	5,2
Hazımsızlık	7	4,0
Titreme	2	0,2
Toplam yanıt sayısı	176	100

Tablo 2'de görüldüğü üzere strese bağlı nedenlerden dolayı yöneticilerin büyük bir kısmının (%24; n: 42) uyku düzensizlikleri, %19,4'unun baş ağrısı ve %16'sının aşırı sinirlilik gibi rahatsızlıkları bulunmaktadır.

Amerika Birleşik Devletleri'nin Kaliforniya eyaletinde çalışan 406 SHU ile gerçekleştirilen tükenmişliğin sağlık üzerindeki etkisini ölçen üç yıllık boylamsal çalışmada; tükenmişlik sendromu olan SHU'larda çeşitli sağlık sorunlarının (uyku bozukluğu, baş ağrısı, gastrointestinal problemler ve daha sık solunum yolu enfeksiyonları) ortaya çıktığı hatta tükenmişlik düzeyi arttıkça sağlıkta bozulmanın daha hızlı gerçekleştiği görülmüştür. İlk yılında daha yüksek düzeyde tükenmişlik puanına sahip olan SHU'ların bir yıl sonra daha fazla baş ağrısı, gastrointestinal problem ve solunum yolu enfeksiyonlarına yakalandığı görülmüştür (Kim ve diğ., 2011).

Amaç 3.Yöneticilere göre çalışma hayatında performanslarını etkileyen etmenler nelerdir?

Araştırmada yöneticilere işlerini en iyi şekilde yerine getirmelerini ve genel performanslarını etkileyen etmenlerin neler olduğu araştırmacılar tarafından hazırlanan soru formunda açık uçlu olarak sorulmuştur. Yöneticilerin büyük bir kısmının; mutsuzluk, çalışanların tutumu/niteliksiz ve eksik personel, siyaset-dış faktörlerin müdahalesi, üst yöneticilerin müdahalesi/iş bilmezliği, mevzuattaki eksik düzenlemeler, il müdürlüğünün koordinasyon eksikliği, çalışmak için aileden ayrılmak, gerekli araç- gerecin -fiziksel donatının yeterli olmaması, müracaatçıların ailelerinin baskıları, yetkilerin az olması, uzun çalışma süreleri, işin riskleri, özlük haklarının yetersiz olması ve olumsuz ruh hali gibi değişkenleri dile getirdikleri saptanmıştır.

Amaç 4. Yöneticiler, performanslarını olumlu yönde etkileyeceği nasıl düzenleme ve hizmetlere ihtiyaç duymaktadır?

Engelli bakım merkezleri yöneticilerine performanslarını olumlu yönde etkileyeceğini düşündükleri ve bunun için ihtiyaç duydukları düzenlemeler ve hizmetler araştırmacılar

tarafından hazırlanan soru formunda açık uçlu olarak sorulmuştur. Yöneticilerin büyük bir kısmı; eşitlik, nitelikli çalışan istihdamının artmasıyla, maddi-manevi takdir edilme, destek görme mekanizmalarının oluşturulmasıyla, fiziksel donatıların iyileştirilmesi ve araç gereç- ihtiyaçlarının temin edilmesiyle, üst yöneticilerin nitelikli yetecrübeli kişiler arasından seçilmesiyle, siyasi baskıların ortadan kaldırılmasıyla, mevzuat değişikliğine gidilmesiyle, mevcut yetkilerin artırılmasıyla, net görev tanımlarının yapılmasıyla, çalışma sürelerinin azaltılmasıyla, mali sorunların daha çabuk giderilmesiyle, özlük haklarının iyileştirilmesiyle ve hizmet içi eğitimlerin artırılmasıyla performanslarının olumlu yönde gelişeceğini ifade etmiştir.

Amaç 5. Yöneticilere göre engellilik alanında 5-10 yıl içerisinde nasıl sorunlar ortaya çıkacaktır?

Yöneticilere engellilik alanında önümüzdeki 5-10 yıl içinde ortaya çıkabilecek en önemli sorunların neler olabileceği sorulmuştur. Yöneticilerin büyük bir kısmının; mesleki doygunluğun azalması, çalışanların mesleki niteliğinin düşmesinin, kurumlarda sunulan hizmet kalitesinin düşmesinin, üst yöneticilerin ve siyasilerin baskıların artmasının, aşırı iş yükünün, kurumlardaki mevcut kapasite yetersizliğinin,taşeron çalışanların kadroya geçirilmelerinin, tükenmişliğin, yasal düzenlemelerin eksikliğinin, gelir ve özlük haklarının yetersiz oluşunun, meslek elemanlarının azlığının, engel türüne göre ihtisaslaşmış kurumların olmayışının, engellilerin özel eğitim çalışmalarının kesilmesinin, toplumun engellilere yönelik ön yargılarının, alanla ilgili ekonomik sorunların, ve Suriyeli engellilerin ileriki yıllarda önemli sorun teşkil edeceklerini düşündükleri tespit edilmiştir.

Amaç 6. Yöneticilere göre yaşanan bu sorunlara yönelik olarak nasıl hareket edilmelidir?

Yöneticilere gelecekte ortaya çıkması muhtemel sorun ya da sorunların çözülebilmesi amacıyla ivedilikle nelerin yapılması gerektiği ve hangi önlemlerin alınması gerektiği açık uçlu soru şeklinde sorulmuştur. Yöneticilerin büyük bir kısmının; psikolojik, maddi ve manevi destek mekanizmalarının oluşturulması, çalışan ücretlerinin artırılması, kişilerin liyakat sistemine göre işe alınması, yatılı yerine gündüzlü kurumlara ağırlık verilmesi, bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinin ayrılması, siyasi ve bürokrasi mensuplarının kurumların işleyişine daha az müdahil olması, siyasilerin baskılarının bitmesi, mevzuatta düzenlemeler yapılması, hizmet içi eğitimlerin artırılması, idari kadrolara meslek elemanlarının atanması, evde bakım hizmetlerinin yaygınlaştırılması,ulusal düzeyde eylem planının geliştirilmesi, bakım sigortasına geçilmesi, meslek elemanı sayısının artması, engellilik alanında sistemli ve bütüncül bir anlayışın geliştirilmesi, engel türlerine göre ihtisaslaşmış kuruluşların oluşturulması, çalışma sürelerinin azaltılması, engellilerin istihdamına dönük kurslar açılması, daha iyi planlama yapılması, engellilere yönelik bilinç-farkındalığın artırılması ve son olarak her apartmanda engelli kullanımına uygun-özel daireler olması şeklinde öneriler geliştirdiği görülmüştür.

4. Sonuç ve Öneriler

Nicel yöntemli bu araştırma sonunda, engelli bakım yöneticilerinin, MTÖ'nün üç alt ölçeği olan duygusal tükenmeden: 1,47 duyarsızlaşmadan: ,956 ve kişisel başarı

noksanlığından: 2.94 puan aldığı saptanmıştır. Bu ölçeğe göre yöneticilerin “**düşüktükenmişlik**” düzeyine sahip olduğu saptanmıştır. Duygusal tükenme boyutu için; yaş, eğitim durumu, iş doyumu, tükenmişlik yaşama durumu ve aileye yeterince zaman ayırma durumlarının duyarsızlaşma boyutu için; aileye yeterince zaman ayırma durumunun ve kişisel başarı noksanlığı boyutu için; eğitim durumu ve aileye yeterince zaman ayırma durumunun istatistiki anlamda farklılık yaratan değişkenler olduğu görülmüştür (p<0,05).Bu veriler yöneticilerin tükenmişlik yaşama risklerini belirlemede ve bu doğrultuda geliştirilecek stres yönetim programlarında dikkat edilecek hususların neler olduğunu göstermektedir.

Son dönemde gittikçe artan sosyal ve mesleki sorunlardan biri olan tükenmişlik sendromunun sebep olduğu olumsuzlukları azaltmak için bireylere, örgütlere ve araştırmacılara birtakım önerilerde bulunmak faydalı olacaktır. Bireyler için; kendilerini tekrar değerlendirmeleri ve olumlu bir düşünce tarzı geliştirmeleri, kendileri için ulaşılabilir hedefler oluşturmaları, mizah kullanmaları, sabırlı olmaları, sosyal destek mekanizmalarını önemsemeleri, dengeli beslenmeleri, düzenli egzersiz yapmaları ve tatillerini verimli değerlendirmeleri şeklinde bireysel stratejiler önerilebilir.

Örgütler için ise; iş yükünün azaltılması, çalışma koşullarının geliştirilmesi, ücretlerin belirlenmesinde adil olunması, hizmet alan birey ve ailelerle sorun yaşamamak için önleyici, aynı zamanda yaşanan sorunların da azaltılmasına yönelik çalışmalar yapılması, hizmet içi eğitimlere ağırlık verilmesi, yöneticilere tükenmişlikle baş edebilme veya tükenmişliği önlemeye yönelik seminer ve eğitimler hazırlanması yararlı olacaktır.

Fiziksel ve ruhsal sağlığın mesleki motivasyon ve performans üzerindeki etkisi dikkate alındığında, tükenmişliğe bağlı olarak sağlık sorunu yaşayan yöneticilerin müracaatçı ve çalışanlarla ilişkilerinin olumsuz etkilenmeyeceği, işe devamlarının azalacağı ve bunun da sunulan hizmetin kalitesini düşüreceği çıkarımı yapılabilir. İşe devamların azalması, diğer çalışanların iş yükünü arttıracığından kurumdaki çalışma ve barış ortamına zarar verebilir. Bu noktada üst düzey yöneticilerin, çalışanların tükenmişlik yaşamalarını önlemek için kritik bir rol üstlenmesi gerekmektedir. Bundan ötürü meslek elemanlarına süpervizyon sağlanması, yöneticilerle meslek elemanları arasında yapıcı ve güvене dayalı bir mesleki ilişkinin kurulması gerekir.

Tükenmişlik sendromunun ne olduğu hakkında, merkez yöneticilerinin ve bu alanda çalışan personelin bilinçlendirilmesi, özellikle mesleki anlamda verimli olmayan personelin tespit edilerek kişisel başarı duygularının arttırılmasına yönelik önlemler alınması, personelin yenilenmesine yardım edecektir. Yöneticilerde görülebilecek stres belirtilerinin süreç içerisinde fiziksel sorunlara evrilebileceği göz önünde bulundurulduğunda örgütsel stres kaynaklarına karşı gerekli önlemlerin yine yöneticiler tarafından alınması sağlanmalıdır. Kurumlarda yöneticiler başta olmak üzere tüm çalışanlar için geliştirilebilecek “Stres Yönetimi Eğitim Programları”ndan yararlanılmalıdır. Geliştirilecek bu programlarda bireylerin kendilerini tanımları sağlayacak, işyerindeki ve dışındaki

ilişkilerinin düzenlenmeye yardım edecek ve yetki devri konusunda cesaretlendirecek içeriklere ağırlık verilmesi gerekmektedir.

Engellilik alanında görev yapan yöneticilere yönelik hazırlanacak eğitim programları ile yöneticilerin bilgilerini tazeleme, verimliliklerini koruma, kendi alanlarında güncel bilgiye sahip olma, üst kademelere hazırlanma ve onları eğitime süresince rutin iş sorumluluklardan kurtararak diğer grup ve meslek elemanları ile ilişkilerini yenilemeleri sağlanmış olacaktır. Gerekli güdüleri olmadığı takdirde bu yöneticiler en iyi yöntemlerle bile başarısızlığa uğrayacaktır dolayısıyla gerekli yetki ve sorumluluk verilerek mesleki ve idari açıdan gelişmeleri sağlanabilir. Stresin yarattığı olumsuz etkileri zamanında saptamak ve gerekli tıbbi veya psikolojik müdahaleleri gerçekleştirebilmek için yöneticilerin sık sık sağlık kontrolünden geçmeleri sağlanmalıdır. Ayrıca yöneticilerin iş yerinde yaşadıkları strese karşı daha dirençli olmaları için beslenme düzenine önem vermeleri ve bu konuda eğitilmeleri sağlanmalıdır. Engelli bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışanların streslerini azaltacak düzenlemelerin oluşturulmasıyla hem birey bazında hem de örgüt bazında verimlilik artışı gerçekleştirilebilir.

Araştırmada yöneticilerin iş doyumlarının belirlenmesi aşamasında bir ölçek kullanmak yerine tek bir soru ile işlerinden doyum alıp almadıkları sorulmuştur. Yöneticilerin oldukça yoğun olmaları ve anket uygulamalarına çok fazla zaman ayıramayacakları düşünülerek bu yol izlenmiştir. Gelecekte bu alanda yapılacak benzer araştırmalarda yöneticilerin iş doyumlarının ölçek ile saptanması daha uygun olabilir.

Son olarak gelecekte engelli bakım ve rehabilitasyon merkezleri gibi birden çok meslek elemanının bir arada çalıştığı ve engellilerin ihtiyaçlarının sürekli değiştiği bir yapıda yöneticilerin yaşadığı tükenmişlik ve başa çıkma yöntemleri konusunda araştırma yapmak isteyenlere bir takım önerilerde bulunulabilir. İleri araştırmalarda araştırmacıların veri toplama araçlarının daha kısa olması, ölçülmek istenen değişken sayısının azaltılması düşünülebilir. Nicel yöntem yerine belki de daha az sayıda yöneticiyle nitel çalışma yapmak derinlerde kalan ve yöneticilerin ifade edemediği bazı sorunların ortaya çıkmasını sağlayabilir. Ayrıca engelli bakım ve rehabilitasyon merkezleri yöneticilerinin bir araya gelerek mesleki deneyimlerini, görüşlerini ve sorunlarla başa çıkma yöntemlerini paylaşabilecekleri küçük grup toplantıları ya da odak çalışmalarını da düzenlenebilir.

Kaynakça

- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Aslan, H. (1998). *Stresin Polisin Verimliliğine Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Eylül, Ankara.
- Balloch, S., Pahl, J., ve McLean, j. (1998). Working in the social services: job satisfaction, stress and violence. *British Journal of Social Work*, 28, 329-350.

- Bennett, P., Evans, R. ve Tattersall, A. (1993). Stress and coping in social workers: A preliminary investigation. *British Journal of Social Work*, 23, 31-44.
- Ben-Porat, A., ve Itzhaky, H. (2015). Burnout among trauma social workers: The contribution of personal and environmental resources. *Journal of Social Work*, 15(6), 606-620.
- Cooper, C.L., ve Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary hearth disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Corcoran, K.J. (1987). The association of burnout in social work practitioners' impression of their clients: Empirical evidence. İçinde: D. F. Gillespie (Ed.), *Burnout Among Social Workers* (57-66). New York: Haworth Press.
- Cordes, C.L., ve Dougherty, T.M. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-56.
- Çam, M.O. (1991). Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çimen, S. (2007). *İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Yaşantıları ve Yeterlik Algıları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Deveau, R., ve McGill, P. (2016). Impact of practice leadership management style on staff experience in services for people with intellectual disability and challenging behaviour: a further examination and partial replication. *Research in Developmental Disabilities*, 56, 160-164.
- Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik envanterinin uyarlanması. 7. *Psikoloji Kongresi*. Ankara, Psikologlar Derneği Yayınları.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. TODAİE Yay. 253, Ankara, ss: 3-87.
- Gibson, F., McGrath, A., ve Reid, N. (1989). Occupational stress in social work. *British Journal of Social Work*, 19, 1-16.
- Hamama, L. (2012). Burnout in social workers treating children as related to demographic characteristics, work environment, and social support. *Social Work Research*, 36(2), 113-125. doi:10.1093/swr/svs003,
- Haynes, S., ve M. Feinleib. (1980). Women, work and coronary heart disease: Prospective findings from the framingham heart study. *American Journal of Public Health*, 70(2), 133-141.
- Hensel, J. M., Lunskey, Y., ve Dewa, C. S. (2012). Exposure to client aggression and burnout among community staff who support adults with intellectual disabilities in Ontario, Canada. *Journal of Intellectual Disability Research*, 56(9), 910-915.

- Himle, D., Jayaratne, S., ve Chess, W. (1987). Gender differences in work stress among clinical social workers. *Journal of Social Service Research*. 10, 41-56.
- Huxley, P., Evans, S., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Kendall, T., Medina, J., ve Katona, C. (2005). Stress and pressures in mental health social work: The worker speaks. *British Journal of Social Work*. 35, 1063-1079.
- Işıkkhan, V. (1998). *Yönetim Stresi*. SSK Yayınları, Ankara.
- Işıkkhan, V. (2001). *Kanser Hastalarıyla Çalışan Personelin Tükenmişlik Durumları*. Sosyal Hizmet Semp.'96 Toplumsal Değişme ve Gelişme Sürecinde Sosyal Hizmet. Ankara., 16-18 Ekim, 228-235.
- Işıkkhan, V. (2010) *Sosyal Hizmette Tükenmişlik*. Vizyon, Ankara.
- Işıkkhan, V. (2017) *Stres Yönetimi: Tükenmişlikten Mutluluğa*. Nika Yayınları, Ankara.
- Itzick, M., Kagan, M., ve Ben-Ezra, M. (2018). Social worker characteristics associated with perceived meaning in life. *Journal of Social Work*, 18(3), 326–347.
- Izgar, H. (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi*. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Karasar, N. (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Beta Yayınları, Ankara.
- Kaya, A. (2010). *Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work*, 56(3), 258-268. doi:10.1093/sw/56.3.258
- Kozak, A., Kersten, M., Schillmöller, Z., ve Nienhaus, A. (2013). Psychosocial work-related predictors and consequences of personal burnout among staff working with people with intellectual disabilities. *Research in developmental disabilities*, 34(1), 102-115.
- Köse, S. (1985). Endüstri alanında stres yaratan öğeler. III. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*. Ankara, Psikoloji Derneği Yayınları, ss: 315-321.
- Lahana, E., Papadopoulou, K., Roumeliotou, O., Tsounis, A., Sarafis, P., ve Niakas, D. (2017). Burnout among nurses working in social welfare centers for the disabled. *BMC nursing*, 16(1), 15.
- Lin, L. P., ve Lin, J. D. (2013). Job burnout amongst the institutional caregivers working with individuals with intellectual and developmental disabilities: Utilization of the Chinese version of the Copenhagen Burnout Inventory survey. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 7(6), 777-784.
- Lizano, E. L., ve Sapozhnikov, B. L. (2018). Exploring the meaning of job burnout beyond the Western context: A study of Salvadoran social workers. *International Social Work*, 61(6), 857-866.
- Maraşlı, M.(2005). Tükenmişlik; bazı özelliklerine ve öğrenilmiş güçlülük düzeylerine göre lise öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri. *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 27–33.
- Martin, U., ve Schinke, S.P. (1998). Organizational and individual factors influencing job satisfaction and burn-out of mental health workers. *Social Work in Health Care*. 28 (2), 51-62.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-133.
- McFadden, P. (2015). Measuring burnout among UK social workers: A Community Care study.
- Mutkins, E., Brown, R. F., ve Thorsteinsson, E. B. (2011). Stress, depression, workplace and social supports and burnout in intellectual disability support staff. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55(5), 500-510.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul. 30-36.
- Poulin, J.E., ve Carolyn, A.W. (1993). Burnout in gerontological social work. *Social Work*. 38 (3), 305-310.
- Powell, W.E. (1994). The relationship between feelings of alienation and burnout in social work. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*. 75 (4), 229-235.
- Rai, G. S. (2010). Burnout among long-term care staff. *Administration in Social Work*, 34(3), 225-240. doi:10.1080/03643107.2010.480887
- Smith, M., ve Nursten, J. (1998). Social worker's experience of distress-moving towards change. *British Journal of Social Work*. 28, 351-368.
- Smyth, E., Healy, O., ve Lydon, S. (2015). An analysis of stress, burnout, and work commitment among disability support staff in the UK. *Research in Developmental Disabilities*, 47, 297-305.
- Sutherland, V.J. ve Cooper, C.L. (1993). Identifying distress among general practitioner: Predictors of psychosocial ill-health and job dissatisfaction. *Social Science and Medicine*, 37, 575-81.
- Takeda, F., Ibaraki, N., Yokoyama, E., Miyake, T., ve Ohida, T. (2005). The relationship of job type to burnout in social workers at social welfare offices. *Journal of Occupational Health*. 47, 119-125.
- Tang C., ve Lau B. (1996). Gender role stress and burnout in Chinese human service professionals in Hong Kong. *Anxiety, Stress, Coping*. 9, 217-227.
- Torun, A. (1997). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi 2*, Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, Ankara, s. 44-47.
- Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., ve Segal, E. A. (2015). The Role of Empathy in Burnout,

Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*, 60(3), 201-209. doi:10.1093/sw/swv014

Wright, T.A., ve Bonett, R. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 491-499.