

An Investigation of the Relationship Between the Work Performance and Their Burnout Levels of the Professional Staff Working at the Private Disabled Care Center

Özel Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performansı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Dürdane ÇETİN^{(1), (2)}, Rıza GÖKLER⁽³⁾

Cited/Atıf: Çetin, D. & Gökler, R. (2022). Özel Engelli Bakım Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Performansı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 2 (2), 145-157.

ABSTRACT

The aim of this research is to reveal the relationship between the job performance of the professionals working in the private disabled care centers and their burnout levels. In this direction, the prepared interview form, Job Performance Scale and Maslach Burnout Scale were applied to 204 professional staff working in private disabled care centers in Turkey. The sample of the study was determined by using the purposeful sampling technique, which is one of the non-random sampling models. As a result of the analyzes, it was seen that the job performance levels of the professionals participating in the research tended to increase, but on the contrary, the burnout levels tended to increase in the opposite direction. A correlation analysis was conducted regarding the significant relationship between the job performance of the professionals working in the private disabled care center and the average burnout level. When the analysis results are examined; It has been concluded that there is a negative and significant relationship between the Job Performance measurement data and the Burnout Level measurement data

ÖZET

Bu araştırmanın amacı özel engelli bakım merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının iş performansları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi açığa çıkartmaktır. Bu doğrultuda, hazırlanan görüşme formu, İş Performansı Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Türkiye’de özel engelli bakım merkezlerinde görev yapan 204 meslek elemanına uygulanmıştır. Araştırmanın örnekleme olasılıklı olmayan örnekleme modellerinden amaçsal örnekleme tekniği kullanılarak belirlenmiştir. Analizler sonucunda araştırmaya katılan meslek elemanlarının iş performansı düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğu ancak buna karşılık tükenmişlik düzeylerinin tersi olarak yükselme eğiliminde olduğu görülmüştür. Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı ilişkiye dair korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır

ARTICLE HISTORY

Received :21.04.2022
Accepted :12.05.2022
Published :30.09.2022

KEYWORDS

Disabled Care Center,
Professional Staff, Job
Performance, Burnout

MAKALE TARİHİ

Geliş :21.04.2022
Kabul :12.05.2022
Yayımlama :30.09.2022

ANAHTAR KELİMELER

Engelli Bakım Merkezi,
Meslek Elemanı, İş
Performansı, Tükenmişlik

GİRİş

Engellilik dünden bugüne hep var olmuş ve yaşanılan zaman, mekân ve topluma bağlı olarak farklı yaklaşımlarla değerlendirilmiş bir olgudur. Tarihsel süreçte dört farklı model üzerinden değerlendirilen engellilik ilk olarak din temelli ahlaki bir yaklaşımla ele alınırken, zamanla sağlık

¹ Responsible Author/Sorumlu yazar

² Arş. Gör., şırnak Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, durdanecetin@sirnak.edu.tr,

ORCID: 0000-0001-9214-1924

³ Prof. Dr., Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet, rizagokler@ybu.edu.tr,

ORCID: 0000-0002-9821-4095

boyutunun ön plana çıkmasıyla tıbbi bir yaklaşımla değerlendirilmiş, sağlıkla beraber çevresel faktörlerin önem kazanmasıyla da toplumsal bir yaklaşımla gündeme gelmiştir (Özden, 2020). Günümüzde ise hak temelli bir yaklaşımla daha bütüncül bir şekilde ele alınan engellilik, çok boyutlu bakım hizmetlerinin önemini de beraberinde getirmektedir. Bu süreçte küreselleşme ile birlikte göç, toplumsal çözülme, sosyoekonomik sorunlar ve değişen aile yapısı gibi pek çok etken kurumsal bakım hizmetlerine duyulan ihtiyacı artırmıştır (Seyyar 2015). Tek başına hayatını sürdürmesi mümkün olmayıp bakacak kimsesi bulunmayan ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan engellilere yönelik faaliyet gösteren yatılı bakım merkezleri bu ihtiyacı karşılama adına hizmet vermektedir. Yatılı bakım hizmetlerinin önemli bir kısmı Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerine bağlı olarak özel bakım merkezlerince sağlanmaktadır. Bu merkezlerde yönetmelik gereğince psiko-sosyal destek hizmetleri sunmakla görevli meslek elemanları istihdam edilmektedir.

Meslek elemanları bir yandan engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak ve sorunlarını gidermek adına psiko-sosyal destek sağlamakla sorumluyken öte yandan yapılan işin niteliğinden kaynaklı yıpratıcı etkenlerle başa çıkmak durumundadırlar

(Elibol, 2017). Çalışma ortamının getirdiği zorluklar yapılan işte sergilenen performansı ve tükenmişlik düzeyini etkileyebilmektedir. Bu durumlar meslek elemanlarının iş performanslarının ve tükenmişliklerinin incelenmesinin önemini ortaya koymaktadır. Nitekim meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini azaltmak ve ortadan kaldırmak, mevcut iş performanslarını korumak ve daha üstüne çıkarmak doğrudan meslek elemanlarının, dolaylı olarak engelli bireylerin refahını artırmak adına önemli girişimler olacaktır. Neticede engelli bireylerin iyilik halinin, onlara hizmet sunan meslek elemanlarının iyilik haliyle doğru orantılı olarak gelişim göstermesi beklenirken, düşük iş performansı ve yüksek tükenmişlik düzeyi ile yürütülen çalışmalar engelli bireyler için yetersiz sosyal hizmet müdahalelerine yol açabilir. Bu durumun önüne geçmek adına yürütülecek çalışmaların meslek profesyonellerinin ve engelli bireylerin refahına hizmet ederek sosyal refaha katkılar sunması beklenmektedir. Bu bağlamda araştırma özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansları ile tükenmişlik düzeylerini ve bu iki değişken arasındaki ilişkiyi saptama amacıyla gerçekleştirilmiştir.

1. ENGELLİLİK

Engellilik geçmişte olduğu gibi bugün de üzerinde uzlaşılmış, net bir tanımı yapılamayan çok boyutlu bir kavramdır. Birleşmiş Milletler, engelliliği kişinin bireysel ya da sosyal yaşamında kendisinin yerine getirmek zorunda olduğu işleri, bedensel ya da zihinsel yeteneklerindeki kayıplar nedeniyle gerçekleştirilemeyen bireyler biçiminde tanımlamaktadır (EHİS, 2006).

Ülkemizde 2005 yılında yürürlüğe giren 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanunun 3. Maddesine göre engelli birey, doğumla birlikte ya da sonradan meydana gelen bedensel, ruhsal, zihinsel, sosyal ve duygusal yeteneklerini kaybettiği için sosyal yaşama uyumda ve gündelik ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan, bakım, rehabilitasyon, korunma, danışmanlık ve desteğe ihtiyaç duyan kişi ya da kişiler biçiminde tanımlanmaktadır (EHK, 2005). Bu tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere engelli olma durumu bakım ve korumaya dair hizmetlerin önemini de beraberinde getirmektedir.

Tarihsel süreçte engellilik kavramının gelişimine bakıldığında dört farklı kuramsal modelin ön plana çıktığı görülmektedir. Bunlardan ilki olan ahlaki modelde engellilik durumunun bireye ya da yakın çevresine işledikleri günahlar sebebiyle ilahi bir cezalandırma olarak gönderildiği düşünülmektedir (Ghosh, 2012). Bu modelde öne çıkan bir başka görüş ise engelliliğin tanrı tarafından dindarlıklarını kanıtlama adına özel kişilere gönderilen bir inanç testi olduğudur (Niemann, 2005). Nitekim bilimin ilerlemesi ve engelliliğin sebeplerinin açıklanması ile ahlaki model 1800'lü yıllara doğru geçerliliğini kaybetmiştir.

1800'lü yıllarda medikal alanda yaşanan ilerlemeler ile ahlaki modelden tıbbi modele doğru bir evrilme gerçekleşmiş ve bu model 1970'lere kadar etkisini sürdürmüştür. Üst üste gelen iki dünya savaşı sonucu sayıca çok fazla yeni engellinin olması engelliliğin tedavi gerektiren

patolojik bir bozukluktan ibaret algılanmasına sebep olmuştur (Mackelprang ve Salsgiver, 1996). Bununla beraber tıbbi müdahalenin önemi anlaşılabilir şekilde sağlığa dayalı hizmetler artırılmalı da medikal sürecin odakta olması ruhsal ve sosyal ihtiyaçların göz ardı edilmesine sebep olmuştur.

1960'lı yıllarda engelli hakları hareketiyle beraber, tıbbi modelin engelliliği bireysel bir sorun olarak görmesi ve sadece sağlığa dayalı hizmetleri incelemesi çok fazla eleştiri toplamıştır. Bu durum engellilere ilişkin yeni bir yaklaşımın gelişimine zemin hazırlamış ve 1970'lerin başında itibaren sosyal model ile engellilik toplumsal bir mesele olarak kabul edilmiştir (Berghs vd., 2016). Sosyal model kişileri engelli kılanın patolojik bulgular değil dışlama, damgalama gibi toplumsal engeller olduğunu savunmuştur. Ancak modelin toplumsal bakışına karşın bireyin hayatındaki yeti yitimini göz ardı etmesi eleştiri kaynağı olmuştur (Shakespeare, 2011).

2006 yılında kabul edilen Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi ile ortaya çıkan insan hakları modelinde ise engellilerin iyilik halini artırma adına devlet sorumlu kılınmıştır. İnsan hakları ve sosyal adalet çerçevesinde eğitim, sağlık, istihdam vb. tüm hizmetler engellilerin sosyal işlevselliğini artırmaya yönelik olmuştur. Sosyal politikalar ile hak savunuculuğunun ön plana çıktığı bu model ile engelli refahını artırmak amaçlanmıştır (Degener, 2017).

2. TÜRKİYE'DE ENGELLİ BAKIM HİZMETLERİ

Türkiye' de engelli bakım hizmetlerine dair hukuki altyapıyı oluşturan 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun' da bakım kavramı, bulunulan ortamda bağımsız bir hayat sürdürülebilmesi adına biyolojik, psikolojik, bedensel, sosyal, kültürel ve manevi ihtiyaçların karşılanması olarak açıklanmaktadır (EHK, 2005). 2007 yılında yürürlüğe giren Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik bakıma muhtaç engelli bireyleri, gündelik yaşamda rutinlerini yerine getirmekte zorluk yaşayan ve bu nedenle başkasının yardımı olmaksızın hayatını idame ettiremeyecek durumda olan kişiler olarak tanımlamaktadır (BMET, 2007).

Ülkemizde bu yasal tanım çerçevesinde bakım ihtiyacı bulunan engelliler için sunulan hizmetler evde bakım, gündüzlü bakım ve yatılı bakım şeklinde örgütlenmektedir. Evde bakım, Dünya Sağlık Örgütü' nün ifadelerine göre; hayatını idame ettirmekte ve bireysel bakımını gerçekleştirmekte tek başına yeterli olamayıp yakın çevresine ve uzman desteğine ihtiyaç duyan bireylerin kendi ev ortamlarında bakılmasına dayalı bir hizmet modelidir (Tarricone vd., 2008). Gündüzlü bakım, bakım ihtiyacı bulunan engelli bireylerin haftanın belirli gün ve saatlerinde bakım merkezlerinde aldıkları hizmetleri ifade etmektedir. Engellinin ailesiyle bağını koparmadan aldığı bu hizmet hem aile üyelerinin bakım yükünü hafifletmekte hem de engelli 24 saat kurum bakımında bulundurmamaya sosyal hayatın içerisinde tutabilmektedir (Savaş, 2010). Yatılı bakım ise engelli bireylerin destek hizmetlerine duydukları ihtiyacın evde karşılanmasının mümkün olmadığı durumlarda bedensel, ruhsal ve toplumsal yönden hayatlarını idame ettirebilmeleri adına resmi ve özel merkezlerde kurum bakımı ile koruma altına alınmalarını ifade etmektedir (Altuntaş ve Topcuoğlu, 2016).

3. ÖZEL ENGELLİ BAKIM MERKEZLERİ

Türkiye'de 2016 yılında bakım ihtiyacı bulunan engellilere yatılı bakım türü altında hizmet veren özel engelli bakım merkezlerinin Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğince Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerine bağlı olarak hizmet sunmasına karar verilmiştir. Ülkemizdeki son beş yıla ait özel engelli bakım merkezlerine ilişkin veriler Tablo 1'de sunulmuştur (EYHGM, 2022).

Tablo 1. Özel bakım merkezlerinde bakım hizmeti alan engelli sayısının yıllara göre dağılımı

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

Güncel verilere bakıldığında 2022 yılı itibarıyla 295 adet özel engelli bakım merkezinde 25.346 engelli bireyin bakım hizmetlerinden yararlandığı görülmektedir. Yönetmelikle bu kurumlarda her 36 engelli için bir meslek elemanı istihdam edilmesi gerekmektedir. Meslek elemanları psikoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, sosyal hizmet, gerontoloji, ergoterapi, çocuk gelişimi, fizyoterapi ve rehabilitasyon ve özel eğitim bölümü mezunlarından oluşmaktadır. Meslek elemanları kurumdaki engelli bireylere psiko-sosyal destek hizmetleri sağlama sorumluluğundadır (EBYÖM, 2016). Nitekim bedensel, zihinsel ve ruhsal engellilere hizmet sunulan bu kurumlarda yapılan işin niteliğinden kaynaklı yıpratıcı etkenlere maruz kalan meslek elemanlarının, iş performansları ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi önemli olacaktır.

4. İŞ PERFORMANSI VE TÜKENMİŞLİK

İş performansı kişinin iş tanımında bulunan görev ve sorumluluklarının yeterliliği üzerinden değerlendirilen bir olgudur (Griffin vd., 2007). Görev ve sorumluluklara ilişkin yeterlilik, iş tanımının ne derece yerine getirdiği, kurumun hedeflerine ne ölçüde ulaşıldığı ve kişinin kendi hedeflerini ne derece gerçekleştirdiğine ilişkin bir kavramdır (Kurt, 2013).

Alan yazına bakıldığında iş performansını oluşturan odaklanma, yetkinlik ve adanma olmak üzere üç ana unsurun bulunduğu görülmektedir. Odaklanma, bireysel performansı artırmanın ilk yolu olarak geliştirilmiş bir yöntem şeklinde ele alınırken yetkinlik başarılı bir iş performansı adına yetenek, bilgi ve becerinin önemini vurgulamaktadır. Adanma ise bireyin kurumunun amaçları ile kendi amaçlarını uyumlu hale getirmesine ilişkindir (Karakaş ve Bilen, 2014).

Yüksek iş performansı için gerekli odaklanma, yetkinlik ve adanmayı sağlama adına çeşitli iş performansı artırma yöntemlerinin geliştirildiği görülmektedir. Yönetimsel ve bireysel olmak üzere iki başlık altında incelenen bu yöntemler etkin ve verimli çalışmayı hedeflemektedir.

Yönetimsel olarak iş performansını artırma yöntemlerine bakıldığında kurumun; takdir etme, işi yeniden yapılandırma, güçlendirme, kariyer planlama, koçluk, katılımcı yönetim ve beyin fırtınası hususlarında gerekli çalışmaları yürütmesi gerekmektedir (Karakaş ve Bilen, 2014).

Bireysel olarak iş performansını artırma yöntemleri ise fiziksel ve psikolojik olmak üzere iki ayrı başlık altında incelenmektedir. Fiziksel performans artırma yöntemleri egzersiz hareketleri, sportif faaliyetlere katılım, sağlıklı beslenme, düzenli uyku ve gevşeme teknikleri şeklinde sıralanmaktadır. Psikolojik performans artırma yöntemleri ise psikolojik destek, empati, etkin dinleme, manevi destek, müzik, tatil ve zaman yönetimi olarak sıralanmaktadır (Çoban, 2013).

Nitekim tüm bu iş performansı artırma yöntemlerinin doğru ve yerinde uygulanmasının yolu iş performansının doğru değerlendirilebilmesinden geçmektedir. İstenen performans düzeyine ulaşabilmek için mevcut performansı doğru tespit edebilmek önemlidir (Ergün, 2008). Maslach'a göre (1982) tükenmişlik, çoğunlukla yoğun bir şekilde duygusal taleplere maruz kalan, insanlarla sürekli olarak yüz yüze çalışmak zorunda olan kişilerde görülen, fiziksel ve psikolojik yorgunluk ve çaresizlik gibi duyguların çalışma yaşamında ve özel hayatta diğer insanlara karşı olumsuz davranışlar oluşturmasını ifade eden bir sendromdur.

Maslach tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve yetersizlik olmak üzere üç ana boyutuyla ele almaktadır. Yüksek düzeyde bir tükenmişliği, yüksek duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile düşük kişisel başarı (yetersizlik) ifade etmektedir (Cordes vd., 1997).

Tükenmişliği etkileyen faktörler bireysel ve kurumsal faktörler biçiminde kategorize edilmektedir. Tükenmişliği etkileyen bireysel faktörlerde ilk olarak cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeyi gibi demografik faktörler ön plana çıkmaktadır. Demografik özelliklerin yanı sıra kişilik özelliklerinin de tükenmişlik düzeyi üzerinde etkili olduğu bilinmektedir. Dış kontrol odaklı olma, kendine yeterlilikten yoksun olma, düşük empati becerisi ve gerçekçi olmayan beklentiler bireyleri tükenmişliğe itebilmektedir (Örmen 1993). Tükenmişliği etkileyen kurumsal faktörler ise ağır iş yükü, rol çatışmaları, takdir edilmeme, grup olamama, adaletsiz uygulamalar ve değer çatışmaları gibi örgütsel birtakım sorunlar doğrultusunda kendini gösterebilmektedir (Dalkılıç, 2014).

Tükenmişlikle mücadelede çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Bunlar içerisinde, zaman yönetimi, stres yönetimi, nefes kontrolü, realist hedefler belirlemek, çalışma tarzını yenilemek, psikolojik geri çekilme, işe ara vermek, dinlenme, içsel diyalog, kendini tanıma, sağlıklı beslenme, problemleri içselleştirmeme, pozitif yaklaşım, egzersiz, düzenli uyku ve iş değiştirme, işlevsel mücadele gibi teknikler tükenmişlikle mücadelede bireysel teknikler olarak öne çıkmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). Katmanlı yönetim, güçlendirme, kariyer danışmanlığı, çatışma yönetimi, yönetim ve örgüt geliştirme, performans değerlendirme ve eğitim programları, iş zenginleştirme, çalışılan çevre koşullarının iyileştirilmesi ve sosyal destek teknikleri ise tükenmişlikle kurumsal mücadele tekniklerindedir (Dalkılıç, 2014).

5. YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının demografik özellikleri ve iş performansları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki değerlendirilmiştir. Araştırma nicel bir araştırma olarak tasarlanmış olup araştırma modeli olarak ilişkisel tarama modeli tercih edilmiştir (Neuman, 2012). Araştırmanın deseni de Korelasyonel Araştırma seçilerek özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizinden yararlanılmıştır (Büyüköztürk, 2013).

5.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye'deki engelli bakım merkezlerinde çalışan tüm meslek elemanları oluşturmaktadır. Araştırmada olasılıklı olmayan örneklem yöntemlerinden amaçsal örneklem modeli kullanılmıştır (Neuman, 2012). Evreni oluşturan bütün meslek elemanlarına ulaşılmaya çalışılmış ve gönüllü olan 204 meslek elemanından veri toplanmıştır. Türkiye'deki engelli bakım merkezlerinde çalışan 204 meslek elemanından oluşan örneklem grubu 112 (%54.9) kadın ve 92 (%45.1) erkek katılımcıdan oluşmaktadır.

5.3. Veri Toplama Araçları

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

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

İş Performansı Ölçeği: Goodman ve Svyantek tarafından geliştirilmiştir. Yirmi beş maddeden oluşan ölçeğin güvenilirliğinin ölçülmesi için Polatçı'nın (2014) araştırmasında güvenilirlik katsayısı 0,91 olarak tespit edilmiştir. Beşli likert tarzı yapılandırılmış olan ölçek sorularında bir değişiklik yapılmadan uygulanmıştır. Araştırma örneklem grubuna uygulanan iş performansı ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı ,782 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen değer $0.60 < R^2 < 0.80$ aralığında olduğu için ölçekteki maddelerin birbiriyle tutarlı olduğu ve oldukça güvenilir olduğu tespit edilmiştir. İş performansı ölçek ortalama puanı 4,0306 olarak hesaplanmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği: Yirmi iki sorudan oluşan ölçek Christina Maslach ve Jackson (1981) tarafından tükenmişlik düzeyini belirlemek amacıyla beşli likert tarzında yapılandırılmıştır. Ölçek Türkçeye Duygun (2001) tarafından uyarlanmıştır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyuttan oluşan ölçeğin güvenilirlik katsayısı sırasıyla 0,90 0,79 ve 0,71 olarak bulunmuştur. Araştırma örneklem grubuna uygulanan tükenmişlik ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı ,801 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen değer $0.80 < R^2 < 1.00$ aralığında olduğu için ölçekteki maddelerin birbiriyle tutarlı olduğu ve yüksek güvenilirlikte olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ölçek ortalama puanı 1,8413 olarak hesaplanmıştır.

5.4. Veri Toplama Süreci

Araştırma için öncelikle Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurulu'ndan gerekli onay alınmıştır. Çalışma gönüllülük esasına bağlı olarak engelli bakım merkezinde çalışan 204 meslek elemanına telefon ve e-posta yoluyla ulaşılarak katılmak isteyen katılımcıların rızası dâhilinde uygulanmıştır. Çalışmaya ait veriler Mayıs-Temmuz 2020 tarihleri aralığında toplanmıştır.

5.5. Verilerin Analizi

Toplanan verilerin analizi sosyal bilimler için istatistik paket programı olan SPSS ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin analizinde, çapraz tablolar ile frekans ve yüzde değerleri kullanılmıştır. Araştırmanın ana amacı doğrultusunda, iş performansları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır.

5. BULGULAR

Bu bölümde ilk olarak, özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim durumlarına dair demografik özelliklerine ilişkin bulgular karşılaştırmalı tablolar halinde sunulmuş, ardından özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye dair istatistiksel test sonuçları ve bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının cinsiyet ve medeni durum dağılımları karşılaştırmalı biçimde Tablo 2'de sunulmuştur. Cinsiyet değişkeni incelendiğinde; kadın çalışanların oranları % 54.9 erkek çalışanların oranları ise % 45.1 olarak tespit edilmiştir. Bu oran irdelendiğinde oransal olarak kadın ve erkek çalışan sayılarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgulardan medeni durum değişkeni incelendiğinde ise bekâr olarak çalışanların oranlarının % 53.4 evli olarak çalışanların oranlarının ise % 46.6 olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Meslek Elemanlarının Cinsiyet ve Medeni Durum Dağılımları Karşılaştırma Tablosu

		Medeni Durum		Toplam	
		Bekâr	Evli		
Cinsiyet	Kadın	Hesaplanan	94	18	112
		% Cinsiyet İçinde	83,9%	16,1%	100,0%
		% Medeni Durum İçinde	86,2%	18,9%	54,9%
		% Toplamın	46,1%	8,8%	54,9%
	Erkek	Hesaplanan	15	77	92
		% Cinsiyet İçinde	16,3%	83,7%	100,0%
		% Medeni Durum İçinde	13,8%	81,1%	45,1%
		% Toplamın	7,4%	37,7%	45,1%
Toplam	Count	109	95	204	
	% Cinsiyet İçinde	53,4%	46,6%	100,0%	
	% Medeni Durum İçinde	100,0%	100,0%	100,0%	
	% Toplamın	53,4%	46,6%	100,0%	

Medeni durumu bekâr olan kadın meslek elemanlarının sayısı 94'tür. Medeni durumu bekâr olan kadın meslek elemanları, cinsiyeti kadın olan toplam 112 kişinin %83.9'unu oluşturmaktadır. Medeni durumu evli olan kadın meslek elemanlarının sayısı 18'dir. Medeni durumu evli olan kadın meslek elemanları, cinsiyeti kadın olan toplam 112 kişinin %16.1'ini oluşturmaktadır. Medeni durumu bekâr olan erkek meslek elemanlarının sayısı 15'tir. Medeni durumu bekâr olan erkek meslek elemanları, cinsiyeti erkek olan toplam 92 kişinin %16.3'ünü oluşturmaktadır. Medeni durumu evli olan erkek meslek elemanlarının sayısı 77'dir. Medeni durumu evli olan erkek meslek elemanları, cinsiyeti erkek olan toplam 92 kişinin %83.7'sini oluşturmaktadır.

Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının yaş ve eğitim durumu dağılımları karşılaştırmalı biçimde Tablo 3'de sunulmuştur. Yaş değişkeni incelendiğinde; 23-27 yaş arası çalışanlar % 33.8 oranına 28-36 yaş arası çalışanlar % 37.3 oranına 37 yaş ve üzeri çalışanlar % 28.9 orana sahiptir. Oransal olarak çalışanların yaş ağırlıklarının 23 ve 30 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgulardan eğitim durumu değişkeni incelendiğinde ise lisans mezunu olan çalışanların oranının % 84,3 yüksek lisans mezunu olan çalışanlarının oranının % 15,7 olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Meslek Elemanlarının Yaş ve Eğitim Durumu Dağılımları Karşılaştırma Tablosu

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

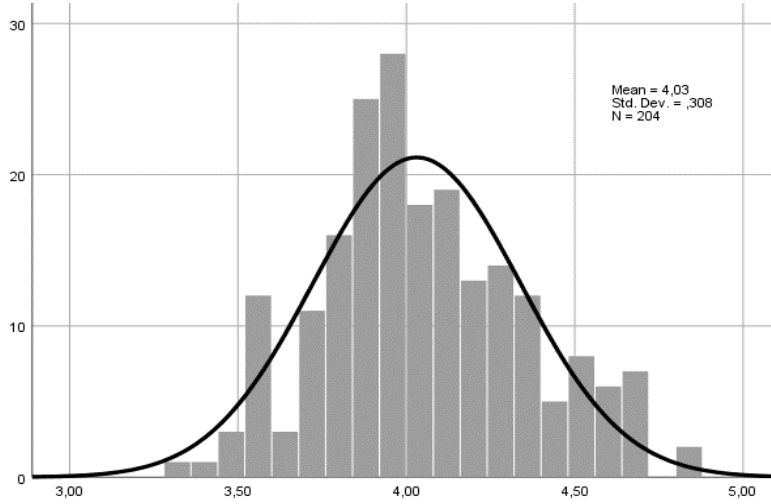
Eğitim durumu lisans olan 23-27 yaş arası meslek elemanlarının sayısı 57'dir. Eğitim durumu lisans olan 23-27 yaş arası meslek elemanları, 23-27 yaş aralığında olan toplam 69 kişinin %82.6'sını oluşturmaktadır. Eğitim durumu lisans olan 28-36 yaş arası meslek elemanlarının sayısı 65'dir. Eğitim durumu lisans olan 28-36 yaş arası meslek elemanları, 28-36 yaş aralığında olan toplam 76 kişinin %85.5'ini oluşturmaktadır. Eğitim durumu lisans olan 37 yaş ve üzeri meslek elemanlarının sayısı 50'dir. Eğitim durumu lisans olan 37 yaş ve üzeri meslek elemanları, 37 yaş ve üzeri olan toplam 59 kişinin %84.7'sini oluşturmaktadır.

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

Tablo 4. İş Performans Ölçümü ile Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verilerine İlişkin Betimsel İstatistik Analiz Sonuçları

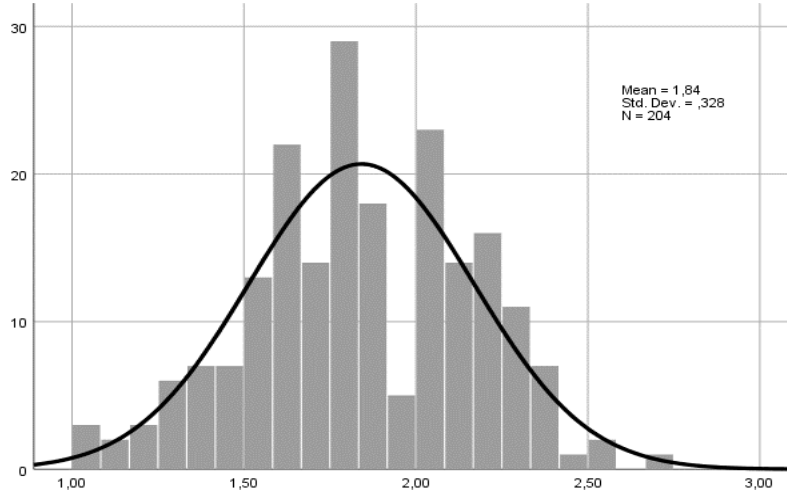
Ölçüm Verileri	Minimum	Maksimum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
İş Performansı Ölçüm Verileri	3,32	4,84	4,03	0,31
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri	1,00	2,73	1,84	0,33

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



Şekil 1. İş Performansı Ölçüm Verilerine İlişkin Frekans Dağılım Grafiği

İş Performansı ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinin standart sapma değerleri incelendiğinde ise her iki değişkeninin homojen dağılımlara sahip oldukları görülmektedir. Buna ilişkin frekans dağılımları Şekil 1 ve Şekil 2’de detaylı olarak verilmiştir.



Şekil 2. Tükenmişlik Ölçüm Verilerine İlişkin Frekans Dağılım Grafiği

Şekil 1’de sunulan İş Performansı ölçüm verileri standart sapma puanı ,308 olarak tespit edilirken; Şekil 2’de sunulan Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verilerinin standart sapma değeri ise ,328 olarak bulunmuştur.

Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasındaki ilişkinin tespit edilmesi için korelasyon testi yapılmıştır. İki değişken arasındaki anlamlı ilişkiye ait basit korelasyon analiz sonuçları Tablo 5’de sunulmuştur.

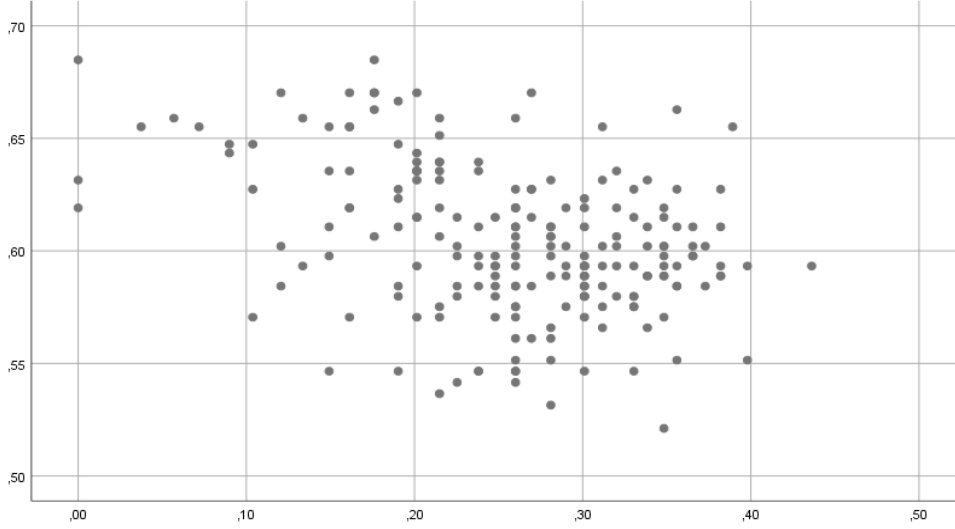
Tablo 5: Meslek Elemanlarının İş Performansı ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Dair Korelasyon Testi Analiz Sonuçları

Değişkenler	(Y ₁)	(Y ₂)
İş Performansı Düzeyi Ölçüm Verileri (Y ₁)	1	
Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verileri (Y ₂)	-,379**	1

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

Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı ilişkiye ait basit korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz

sonuçları Tablo 5'te incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=-.379$, $p<0,01$) negatif yönlü ve anlamlı doğrusal bir ilişkinin (Şekil 3) olduğu görülmektedir.



Şekil 3. İş Performansı Ölçüm Verileri ile Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm Verilerine İlişkin Saçılım Grafiği

Şekil 3 incelendiğinde İş Performansı Ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi Ölçüm verileri saçılımlarının biri artarken diğeri azalacak şekilde lineer bir eğilim gösterdikleri ancak saçılımın tek bir merkezde birleşmeyerek orta düzeye yakın bir toplanma gösterdiği görülmektedir. Saçılım grafiğinde aradaki ilişkinin dağılımının orta düzey olduğu görülmektedir.

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

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

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

6. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi dağılımlarına ilişkin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,03\pm 0,31$ Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri $1,84\pm 0,33$ bulunmuştur. Örneklem grubuna uygulanan iş performansı ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı ,782 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen değer $0.60 < R^2 < 0.80$ aralığında olduğu için ölçekteki maddelerin birbiriyle tutarlı olduğu ve oldukça güvenilir olduğu tespit edilmiştir. İş performansı ölçek ortalama puanı 4,0306 olarak yüksek olarak hesaplanmıştır. Araştırma örneklem grubuna uygulanan tükenmişlik ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı ,801 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen değer $0.80 < R^2 < 1.00$ aralığında olduğu için ölçekteki maddelerin birbiriyle tutarlı olduğu ve yüksek güvenilirlikte olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ölçek ortalama puanı 1,8413 olarak düşük hesaplanmıştır. Bu bulgu, araştırmaya katılan meslek elemanlarının iş performans düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğunu ancak buna karşılık tükenmişlik düzeylerinin ise tersi olarak yükselme eğiliminde olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde Ay (2020) ve Uçar (2021) çalışmalarında katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğunu buna karşın iş performans düzeylerinin ise yükselme eğiliminde olduğunu tespit etmişlerdir. Wright ve Bonett (1997) ise ilgili araştırmalarında iş performansı ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir.

Bu nedenle bu araştırmalar bu çalışmayı destekler niteliktedir. Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi dağılımlarına ilişkin betimsel istatistik analiz sonuçları incelendiğinde; araştırmaya katılan deneklerin iş performansı düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğunu ancak buna karşılık tükenmişlik düzeylerinin ise tersi olarak yükselme eğiliminde olduğunu sonucuna ulaşılmıştır.

Özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ile tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı ilişkiye ait korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; İş Performansı ölçüm verileri ile Tükenmişlik Düzeyi ölçüm verileri arasında ($r=-.379$, $p<0,01$) negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Erol ve Yazıcıoğlu (2019), Ökmen (2021) ve Tüfekçi (2019) çalışmalarında da iş performansı ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu yönüyle bu araştırma ile benzerlik göstermektedir. Kim ve arkadaşları (2011) ile Kozak ve arkadaşları (2013), engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini konu edinen çalışmalarında iş performansı ile tükenmişlik arasında ilişkiye dair bulgular elde etmişlerdir. Ayrıca konuyla ilgili literatürdeki çalışmalarda (Toğa, 2016; Manuoğlu, 2021; Baygın, 2021) çoğunlukla iş performansı verileri ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Ayrıca Karakaş ve Bilen (2014) çalışmalarında tükenmişlik ile performans arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir. Bazı çalışmalarda ise çalışma yaşamına ilişkin veriler ile iş performansı (Alpöz, 2021; Gemici, 2021; Akalın 2019) arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmalar da değişkenler arası ilişkinin tespiti açısından bu araştırmanın sonuçlarını destekler niteliktedir.

Nitekim özel engelli bakım merkezinde çalışan meslek elemanlarının iş performansı ve tükenmişlik düzeyi ölçüm verileri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılan bu araştırma, meslek elemanlarının yüksek bir iş performansı sergileyebilmesi için tükenmişlik yaşamamaları adına yürütülecek çalışmaların önemini ortaya koymaktadır. Neticede yüksek bir iş performansı hem meslek elemanının mesleki doyumunu artırarak mesleki ve psiko-sosyal iyilik halini destekleyecek, hem de hizmet alan engelli bireylere sunulan sosyal hizmet müdahalelerinin niteliğini artırarak engelli bireylerin iyilik halini artırıp bütüncül bir fayda sağlayacaktır. Bu doğrultuda meslek elemanları için psikososyal destek sağlayıcı kurum içi eğitimlerin artırılması ve çeşitlendirilmesi, sosyo-ekonomik şartları iyileştirmek adına ücret politikalarının geliştirilmesi, süpervizyon desteğinin güçlendirilmesi, aşırı iş yükü ve rol belirsizlikleri gibi kurum kaynaklı meydana gelebilecek sorunların önüne geçme adına kurum yöneticilerinin mesleki eğitimlerle bilinçlendirilmesi şeklindeki çalışmalar önerilmektedir.

7. ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Araştırma verileri, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi 05.02.2020 tarih ve 47 sayılı Etik Kurul izni ile toplanmıştır.

8. ARAŞTIRMACILARIN KATKI ORANI

Bu çalışma Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir. Araştırmacı ve danışman çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

9. ÇATIŞMA BEYANI

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

Akalın, Z. D. (2019). *Pilotlar Üzerindeki Stres Faktörleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Alpöz, O. (2021). *Çalışanların Duygusal Zekâsının İş Performansına Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.

- Altuntaş, B. ve Topcuoğlu, R. A. (2016). *Engelli Bakımı: Sosyal Bakım ve Kadın Emeği*. Ankara: Nika Yayınevi.
- Ay, P. (2020). *Banka Çalışanlarının İşe Gömülmüşlükleri ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki: Karaman İlinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Karaman.
- Baygın, H. E. (2021). *Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Öz-Şefkatin Aracılık Rolü*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, Tokat.
- Berghs, M., Atkin, K., Graham, H., Hatton, C., & Thomas, C. (2016). Implications for Public Health Research of Models and Theories of Disability: A Scoping Study and Evidence Synthesis. *Public Health Research*, 4(8), 1-166. <https://doi.org/10.3310/phr04080>
- BMET (2007). *Bakıma Muhtaç Engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik*. (30.07.2006), T.C Resmi Gazete, (Sayı: 26244). Erişim Adresi: <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/bakima-muhtac-engellilerin-tespiti-ve-bakim-hizmeti-esaslarinin-belirlenmesine-iliskin-yonetmelik/>
- Büyüköztürk, Ş. (2013). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of Burnout Among Managers and Professionals: A Comparison of Models. *Journal of Organizational Behavior*, 18(6), 685–701.
- Çoban, R. (2013). *Sağlık Çalışanlarında Stresin İş Performansına Etkisi Arif Cerit Buldan Devlet Hastanesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi / Sağlık Bilimleri Enstitüsü / Sosyal Hizmet Politikaları ve Uygulamaları Bilim Dalı.
- Çoban, R. (2018). *Kurumsal Bakım Hizmeti Veren Kuruluşlarda Çalışan Personelin Mesleki Doyum ve Tükenmişlik Düzeyi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi / Sosyal Bilimleri Enstitüsü / İşletme Yönetimi Anabilim Dalı.
- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Değener, T. (2017). A New Human Rights Model of Disability. Valentina Della Fina, Rachele Cera, Giuseppe Palmisano (Ed.), *The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities: A Commentary*, içinde (41-59). Switzerland: Springer.
- Duygun, T. (2001). *Zihinsel Engelli ve Sağlıklı Çocuk Annelerinde Stres Belirtileri Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Algılanan Sosyal Desteğin Tükenmişlik Düzeyine Olan Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- EBYÖM (2016). *Engelli Bireylere Yönelik Özel Engelli Bakım Merkezleri Yönetmeliği*. (04.11.2016), T.C. Resmi Gazete, (Sayı:29878). Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/11/20161104-2.htm>
- EHİS, (2006). *Birleşmiş Milletler Engelli Haklarına İlişkin Sözleşmesi*. Erişim Adresi: <https://insanhaklarimerkezi.bilgi.edu.tr/tr/content/132-engellilerin-haklarnailiskin-sozlesme/>
- EHK (2005). 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun. (01.07.2005), T.C. Resmi Gazete, (Sayı:25868). Erişim Adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378-20130425.pdf>
- Elibol, F. (2017). Özel Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Ölçülmesi: Tokat İli Örneği. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 48-69
- Erdoğan, P. (2021). İş Tatmini ile Tükenmişlik İlişkisi: Bir Meta-analiz Çalışması, *BMIJ*, 9(2), 405-425
- Ergün, G., (2008). *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, İzmir.
- Erol, E., & Yazıcıoğlu, İ. (2019). Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansına Etkisinde Rekreatif Aktivitelerin Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Araştırma, *Turizm Akademik Dergisi*, 6 (2), 139-152.
- EYHGM (2022). *Engelli Ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Kurum Verileri*. Erişim Adresi: <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/kuruluslar/engelli/>

- Gemici, S. (2020). *İş Hayatındaki Örgütsel Adalet ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, Zonguldak.
- Ghosh, N. (2012). Disabled Definitions, Impaired Policies: Reflections on Limits of Dominant Concepts of Disability. Institute of Development Studies Kolkata. <https://idsk.edu.in/wp-content/uploads/2015/07/OP-34.pdf>
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50 (2), 327- 347.
- Karakaş, A. & Bilen, A. (2014). Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşgören Performansına Etkisi, *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(8), 139-154.
- 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.
- Kurt, E. (2013). *Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara
- Mackelprang, R. W., & Salsgiver, R. O. (1996). People with Disabilities and Social Work: Historical and Contemporary Issues. *Social Work*, 41(1), 7-14.
- Manuoğlu, H. (2021). *Duygusal Zeka ile Tükenmişlik İlişkileri Bakımından İstanbul'da Hizmet Sektöründe Çalışanların İş Tatminlerine Etkileri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Altınbaş Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Maslach, Christina ve Leiter P. M.(1997). *The Truth About Burnout*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Maslach, Christina ve Philip G. Zimbardo (1982). *Burnout: the Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Neuman, W. L. (2012). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nitel Ve Nicel Yaklaşımlar: 1-2 Cilt*. Ankara: Yayınodası Yayınları.
- Niemann, S. (2005). Persons with Disabilities. İçinde M. T. Burke, J. C. Chauvin, & J. G. Miranti (Ed.), *Religious and Spiritual Issues in Counseling: Applications Across Diverse Populations* (ss. 105-134). Brunner Routledge.
- Ökmen, V. (2021). *Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Performansı İlişkisinde Denetim Odağının Rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, Bilecik.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Özden, A. S. (2020). Engellilik ile İlgili Modeller. Özden, A. S. ve Tekindal, M. (Der.), *Engellilik Alanında Sosyal Hizmet Kuram ve Uygulamaları* (ss. 33-42), Ankara: Nobel Yayınları.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik sermayenin görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkileri: Polis teşkilatında bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 14(1), 115.
- Savaş, S. (2010). Avrupa ve Dünyada Gündüz Bakım Evleri. *Akademik Geriatri*, 132-136.
- Seyyar A, 2015. *Engelli ve yaşlı bakım hizmetlerinde sosyal bakım*, İstanbul: Rağbet Yayınları.
- Shakespeare, T. (2011). Sakatlığa Kuramsal Yaklaşımlar. Bezmez, D., Yardımcı, S. ve Şentürk, Y. (Der.). *Sakatlık Çalışmaları: Sosyal Bilimlerden Bakmak*. (ss. 51-63) İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.
- Tarricone, R., Tsouros, A. D., World Health Organization, & Università commerciale Luigi Bocconi (Ed.). (2008). *Home care in Europe: The solid facts*. World Health Organization, Europe.

- Toğa, N. (2016). *Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama / Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, Malatya.
- Tüfekçi, A. (2019). *Hemşirelerin İş Performanslarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kırklareli Üniversitesi, Sağlık Kurumları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı, Kırklareli.
- Uçar, H. (2021). *Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: İş Becerikliliğinin Aracı Rolü*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, Karaman.
- Wright, T.A., ve Bonett, R. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 491-499.