

## Araştırma

## ÖZEL EĞİTİM ALANINDA ÇALIŞAN PERSONELİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE ETKİDE BULUNAN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ

### Investigation the Effects of the Burnout Levels of Personnel Working in Special Education Institutions

Vedat IŞIKHAN\*

\* Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü

#### ÖZET

Özel eğitim, birçok sorunun bir arada yaşandığı bir alandır. Özel eğitim personeli, mesleki sorumluluklarının, zihinsel engelli çocukların ve ailelerinin özelliklerinden kaynaklanan birçok problemle karşı karşıyadır. Yaşanan ve çözülemeyen birçok sorun personelde; strese, tatminsizliğe, psikolojik ve fiziksel sorunlara, verimlilikte düşüşe, işten ayrılmalara ve tükenmişliğe neden olabilmektedir. Bu araştırma, özel eğitim alanında çalışan personelin tükenmişlik düzeylerine

etkide bulunan faktörleri incelemeyi amaçlamaktadır.

Araştırmaya, Ankara'da Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı 9 özel eğitim merkezlerinde çalışan toplam 233 personel katılmıştır. Oransız küme örnekleme ile seçilen bu personel araştırma nüfusunu oluşturmaktadır. Kişisel Bilgi Formu ile personelin demografik ve çalışma hayatına ait özellikleriyarica Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile personelin tükenmişlik düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Analizler Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi program (SPSS) versiyonu 22.0 ile yapılmıştır.

Personel MTÖ'nün üç alt ölçeği olan duygusal tükenmeden 1.41, duyarsızlaşmadan 0.94 puan ve düşük kişisel başarı hissinden 2.69 puan almıştır. Personelin ortalama tükenmişlik düzeyine sahip olduğu saptanmıştır. Bu üç alt ölçek ile özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçme, şu an yerine getirdiği mesleğin kendisine uygun olduğunu düşünme, emekli oluncaya kadar bu alanda çalışmayı düşünme ve çalışılan çocukların sahip olduğu engel türünün kendilerini zorlama durumları arasında istatistiksel düzeyde anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir ( $p < 0.05$ ).

Araştırma özel eğitim alanında tükenmişlikten kaçınmanın neredeyse imkansız olduğunu göstermiştir. Personel, psikolojik, sosyal, ekonomik ve sağlık açısından birçok sorunla karşı karşıyadır. Personelin aldığı ücretin artırılarak finans sorunlarının çözülmesi, boş zamanları ve hizmet içi eğitimlerin artırılması, personelin güçlendirilmesi ve desteklenmesi personeli tükenmişlikten koruyabilecek etkili stratejiler olarak dikkat çekmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Özel eğitim personeli, tükenmişlik, endüstriyel sosyal hizmet, zihinsel engelli çocuk, özel eğitim.

#### ABSTRACT

Special education is an area that is experiencing many problems. Special education

personnel are confronted with problems due to their professional responsibilities and characteristics of children with mental disabilities and their families. Many problems which have been experienced and remain unsolved might cause stress, dissatisfaction, psychological and physical problems, lack of productivity, job leaves and burnout in personnel. This research aims to examine variables effecting the burnout level of the personnel.

A total of 233 personnel working in 9 private special education centers affiliated to the Ministry of National Education participated in the research in Ankara. The sampling personnel of the research was selected by unproportional cluster method. Personal Information Form prepared by the researcher was used to determine the demographic and working characteristics of personnel. Moreover, Maslach Burnout Inventory was used to measure the burnout level of the personnel. The analyses were conducted using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program version 22.0.

Personnel were scored 1.41 from the emotional exhaustion, 0.94 from the depersonalization, and 2.69 from the lack of personal accomplishment on the three subscales of MBI. It was determined that personnel have an average burnout level. A statistically significant difference was found between these three subscales and voluntarily choosing to work in the field of special education, thinking that their current job is suitable for them, thinking about working in the field of special education until retirement and how much the kind of disability challenges them ( $p < 0.05$ ).

The research has shown that it is almost impossible to avoid burnout in the field of special education. Personnel are confronted with many problems in terms of psychological, social, economic and health. It is suggested that solving financial problems by increasing the salaries, increasing leisure time and in-service training, strengthening

and supporting staff are effective strategies to protect staff from burnout.

**Keywords:** Special education personnel, burnout, industrial social work, children with mental disabilities, special education.

## GİRİŞ

Tükenmişlik özel eğitim alanında önemli bir problem olarak görülmektedir. Özel eğitim öğretmenleri başta olmak üzere bu alanda çalışan diğer personelin de çalıştığı ortam ve çocukların özellikleri nedeniyle tükenmişlik yaşama açısından daha yüksek risk grubu olduğu kabul edilmektedir. Konuyla ilgili çalışmalara bakıldığında eğitimcilerde tükenmişliğin ve ilgili değişkenlerin birçok çalışmada ele alındığı görülmüştür.

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan personel birçok sorunla karşılaşmaktadır. Personelin yaşadığı sorunlara etkide bulunan önemli faktörlerden bir tanesi personelin eğitim özgeçmişidir. Zihinsel engelli bireylerin etkili eğitim hizmeti alabilmeleri ancak özel eğitim alanında eğitim almış nitelikli personel ile gerçekleştirilebilir. Fakat Türkiye’de özel eğitim alanında yetişmiş personel sayısı oldukça azdır. Son yıllarda üniversitelerin özel eğitim bölümünden mezun olmuş ve alanda hizmet vermeye başlamış olsa da mezun sayısı ülkemizdeki özel eğitim öğretmeni ihtiyacını karşılayacağı yeterlilikte değildir. Bu nedenle kurumlarda/sınıflarda hizmet veren personelin çoğu farklı alanlardan gelmektedir. Bu durum, personeli hiç tanımadıkları, özelliklerini bilmedikleri

çocuklarla karşı karşıya getirmektedir. Personelin çoğunlukla bu çocuklardan düşük beklentileri olması eğitim ve öğretim ortamını olumsuz yönde etkilemektedir (Akçamete ve Diğr., 2001).

Çalışan personelin farklı kaynaklardan yetişmiş olması, zihinsel engelli çocukların eğitim ve öğretiminde uygulayacağı yöntem ve tekniklerinin farklı olması sorununu ortaya çıkarmaktadır. Personel dışındaki diğer personele yeterli donanım verilmediği görülmektedir. Bundan dolayı da personel, özelliklerini yeterince tanımadıkları çocuklarla çalışmak zorunda kalmakta, kurumlardaki araç-gereç yetersizliği, programların sınırlılığı, ailelerle yaşanan sorunlar ve var olan programların uygulamaya konulamaması gibi problemlerle baş etmeye çalışmaktadır. Ayrıca özel eğitim kurumlarında öğretmenlere bilgi ve beceri yönünden destek verecek uzmanların bulunmaması, uygulamaya ilişkin birçok sorunu kendilerinin çözmek zorunda kalmaları personelin çalışmasını güçleştirmektedir (Akçamete ve Diğr., 1998).

Özel eğitim okullarında çalışan öğretmenlerin, normal ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin de karşılaştıkları sorunlar olan araç-gereç sıkıntısı gibi konularda normal ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerden daha fazla sorun yaşadıkları düşünülmektedir. Ayrıca çocukların yetersizlik düzeyi, öğretmenlerin aldıkları eğitimin yeterliliği, sürekli kendilerini yetiştirmeleri gereği gibi ek zorluklar da yaşamaktadır (Vızlı, 2005). Engelli çocukların akranlarından özür tür ve derecelerine bağlı olarak geri olmaları, personelin bu çocukların özür tür ve derecelerine uygun

eğitim verebilecek yeterli bilgi ve becerilere sahip olmamaları, özel eğitim öğretmeni olarak yetişmemiş olmaları, öğrencilere ilişkin gerçekçi olmayan beklentilere sahip olmaları personelin tükenmişlik yaşamalarına ve dolayısıyla olumsuz duygular geliştirmelerine neden olabilmektedir. Tüm bu olumsuzluklar özel eğitim alanında çalışan personelin stres, tükenmişlik, iş stresi, bıkkınlık, monotonluk, sıkıntı yaşamamasına sonuçta işinden doyum almamasına neden olabilmektedir.

Tükenmişliğin aşırı derecede yorgunluk ve bitkinlik anlamında kullanıldığı ve tükenmişliğe yol açan dışsal stress kaynakları arasında iş veya yaşam durumlarından herhangi birinin etkili olduğu bildirilmektedir (Freudenberger, 1974,1989). Duygusal tükenme; tükenmişliğin stress boyutunu ifade etmekte olup, enerji yitimi ve yorgunluk olarak tanımlanmaktadır. Duygusal tükenme strese çok benzer bir tepki olmasına karşın stresten ayırt eden özelliği, diğer bileşenlerle birlikte ele alınmasıdır. Duyarsızlaşma; tükenmişliğin kişilerarası ilişkilerdeki yanıyla ilgili olup, çalışanların kendisiyle ve hizmet verdiği müracaatçılara karşı duyarlılığın azalması; başka bir ifadeyle, kendinden ve hizmet verdiklerinden duygusal ve bilişsel olarak uzaklaşması şeklinde nitelendirilmektedir. Kişisel başarının azalması, diğer iki bileşenle ilişkili olup, duygusal olarak tükenen ve işiyile arasına mesafe koyan çalışanların, kendilerini yeterince üretken ve başarılı görmemelerini ifade eder (Maslach, 1982: 32-39).

Tükenmişlik ilk olarak sağlık ve sosyal hizmet alanlarında keşfedilip incelenmiştir. Çünkü bu alanlar, psikolojik ve davranışsal eylemlerin ciddi olarak

tükenmişliğe nasıl yol açtığı konusunda çeşitli gözlemlerin yapılabileceği doğal ortamlardır. Tükenmişliğin, bu mesleklerde çalışanların üzerinde nasıl fonksiyonelleştiği de somut olarak görülebilmektedir (Felton, 1998: 237-50; Gillespie, 2000: 155-168; Kalliath ve Diğr., 2000: 35-50; Coyle ve Diğr., 2005: 201-211; Lo, 2005: 455-465; Mong ve Tam, 2005: 467-483). Tükenmişlik, insanlarla yoğun ilişkileri gerektiren mesleklerde çalışanları tehdit eden bir sendromdur (Barling ve Macintyre, 1993: 21-28; Astrom ve Diğr., 1991: 155-159). Tükenmişlik fenomeni yerine iş ortamında yaratıcılığın yok olması, iş stresi, aşırı çalışma sendromu, (Eker ve Diğr., 1993:115-122 ) bıkkınlık, ilgisizlik, yılgınlık terimleri kullanılabilmektedir (Lenhart, 1980: 54-59). Maslach (1982: 32-39)'a göre tükenmişlik sendromu, başedilemeyen stresin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik, fiziksel ve psikolojik iş kaynaklarının tutku haline gelmiş bir başarıma arzusu yüzünden çok çalışma nedeniyle bitip tükenmesidir.

Her meslekte olduğu gibi özel eğitim personeli de mesleğe başlarken öğrencilerinin yaşantılarında ve programlarında olumlu etkiler yaratabilmek, öğrencilerin aileleri ve okul yöneticileriyle olumlu ilişkiler kurabilmek, kariyer fırsatı, rolleriyle ilgili kendilerine sağlanacak destekler yoluyla mesleki gelişim olanakları elde edebilmek gibi beklentilere sahiptir. Bunlarla bağlantılı olarak, mesleki anlamda verimli olurken kendi yaşamlarında da mutlu olmak gibi beklentileri bulunmaktadır. Personelin tükenmişlik yaşamlarına neden olan sorunlar bir çalışmada; kurum içi hiyerarşiden kaynaklanan sorunlar, ailelerle yaşanan sorunlar ve

mesleki yeterlilikten kaynaklanan sorunlar olarak belirlenmiştir (Karasu ve Mutlu, 2014).

### Güncel Literatür Bilgisi

Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) kullanılarak, engelli ve engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırıldığı çalışma sonunda; iki grup öğretmenin toplam tükenmişlik puanları arasında fark olmadığı, her iki grubun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından farklılaşmadığı ancak ilkökul öğretmenlerinin kendilerini engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerden daha başarılı gördükleri bulunmuştur. Aynı çalışmada öğretmenlerin tükenmişlikleri; demografik özellikler, çalıştıkları eğitim modeli, çalışma süresi, çocukların özellikleri gibi değişkenler açısından incelenmiş ve kullanılan eğitim modelinin, çocukların özelliklerinin (engel türünün) ve öğretmenin cinsiyeti ile yaşının tükenmişlikte etkili bir değişken olmadığı görülmüş, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın öğretmenin çalışma süresi ile farklılaşmadığı bulunmuştur. Ancak, daha uzun süre çalışan öğretmenlerin kişisel başarı puanlarının, çalışma süresi az olanlardan anlamlı derecede farklılaştığı beş yıldan fazla çalışan öğretmenlerin kişisel başarı puan ortalamalarının beş yıldan az çalışan öğretmenlerden daha fazla olduğu görülmüştür (Sucuoğlu ve Kuloğlu-Aksaz, 1996: 44-60).

Yiğit (2007) özel eğitim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin iş doyumu, tükenmişlik ve ruh sağlığı düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Özel eğitim öğretmenlerinde duygusal tükenmişlik ve genel

tükenmişlik yaşandığı saptanmıştır. Görece daha yaşlı öğretmenlerin genç öğretmenlerden, orta ekonomik düzeye sahip olan öğretmenlerin de yüksek ekonomik düzeye sahip öğretmenlerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Ayrıca görme engelliler okullarında görev yapan özel eğitim öğretmenlerinin genel tükenmişlik düzeylerinin, diğer okullarda görev yapan özel eğitim öğretmenlerinden daha düşük olduğu saptanmıştır.

Özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik ve mesleki değişkenler açısından tükenmişlik puanlarının farklılaşmış farklılaşmadığını incelediği bir çalışma sonunda araştırmaya katılan özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyinin *duygusal tükenme* alt boyutunda görev türü, mesleğini isteyerek seçip seçmeme, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulup bulmama, üstlerinden yaptığı işle ilgili takdir görüp görmeme; *duyarsızlaşma* alt boyutunda görev türü, öğretmenlik mesleğini isteyerek seçip seçmeme, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulup bulmama; *kişisel başarı alt boyutunda* yaş, görev yapılan okul türü, görev süresi ve öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulup bulmama değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Öğretmenlerin cinsiyet, medeni durum, mezun olunan alan, çalışma hayatında iş arkadaşlarından destek görme durumuna göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır (Oruç, 2007: 68-74).

Banks ve Necco (1990: 187-191),181 özel eğitim öğretmeni ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında; çalışılan özel eğitim gruplarının, eğitim özgeçmişinin ve eğitimcinin yaşının tükenmişlik

düzeyi ile ilişkili olduğunu saptamışlardır. Davranış bozukluğu olan çocuklarla çalışmak üzere eğitim alan, yaşça daha genç olan öğretmenlerin tipik olarak risk altında bulunan gruplar olduğu belirtilmiştir.

Billingsley (1995) 470 özel eğitim ve normal okul öğretmenini karşılaştırdığı çalışmada, özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin normal kurumlarda çalışan öğretmenlere göre anlamlı düzeyde yüksek olduğunu bildirmektedir. Özel eğitim öğretmenlerinin işten ayrılma oranının %6–8 arasında değiştiğini ve bu öğretmenlerin yarıdan fazlasının görevden memnun olmadıkları için ayrıldıklarını belirlemiştir.

“Forlin (2001; Akt. Çokluk, 1999: 46), engelli öğrencilerle çalışan öğretmenlerin potansiyel stres kaynaklarını incelediği çalışmasında 571öğretmenle “Öğretmenlerde Stres ve Tükenme Ölçeği”ni kullanarak yaptığı çalışmada; kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere oranla daha fazla stress yaşadıklarını saptamıştır. Stres kaynaklarını; kaynak yetersizliği, sınıfın ebatları, öğrenci disiplini, yetersiz planlama, çeşitli ağır yük sorunları, yazışım sorumluluğu ve aşırı kağıt işleri olarak sıralamıştır. Ayrıca genç ve az deneyimli öğretmenlerin daha stresli olduğunu saptamıştır. Bunun yanında yazar, araştırmasında öğretmenlerin tükenmişliklerinin özel eğitime gereksinim duyan öğrencilerine eğitimlerini üstlendiklerinde arttığını açıklamıştır. Platidou ve Agaliotis (2008; Akt. Çokluk, 1999: 46) ilkokullarda çalışan 127 özel eğitim öğretmenin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini inceledikleri çalışmalarında öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin düşük, işleriyle ve

temelde bir bütün olarak okulla ilgili memnuniyetlerinin ise yüksek olduğunu bildirmişlerdir. Ayrıca yaş, cinsiyet ve aile statüsünün de tükenmişliğe etki ettiğini belirtmişlerdir.”

Özetle, tükenmişliğe ilişkin olarak gerek yurtdışında, gerek Türkiye’de yapılan araştırmalar bir bütün olarak değerlendirildiğinde pek çok değişkenin tükenmişlikle ilişkisinin araştırıldığı görülmektedir. Bu araştırmalarda incelenen değişkenlerden özellikle kişisel ve demografik özelliklere (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) ilişkin olarak oldukça farklı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak, kurumsal değişkenlere (iş yükü, karara katılım, sosyal destek) ilişkin sonuçların daha tutarlı olduğu göze çarpmaktadır. Kişisel özelliklerin tükenmişliği etkileme düzeyleri çalışılan grubun özelliklerine bağlı olarak daha fazla değişkenlik gösterebilirken, kurumsal özellikler ve işe ilişkin özelliklerin tükenmişliği daha tutarlı olarak yordadığı söylenebilir.

Varolan bu sorunlara ek olarak birçok öğretmenin özel eğitim alanında yetişmemesi, hatta konuyla ilgili kurs görmemelerine karşın farklı özellikteki çocukların gereksinimlerini karşılamak zorunda kalmaları öğretmenleri olumsuz yönde etkilemektedir. Dolayısıyla öğretmenlerin verimleri azalmakta ve birçok özel eğitim öğretmeni normal çocuklarla çalışmak üzere özel eğitim alanını terk etmektedir (Akçamete ve Diğr., 1998).

Sosyal hizmetin bu özel alanında hizmet sunan personel, çalışma ortamında üstlenilen rol ve sorumluluk, yapılan iş, ücret yetersizliği, ücret adaletsizliği, kişilerarası çatışmalar, sürtüşmeler, rol çatışması ve belirsizliği, astlarla ve

müracaatçılarla olan ilişkiler, örgütlerde kariyer gelişiminin olmaması, örgütsel yapı ve atmosfer gibi tükenmişliğe yol açan çeşitli faktörlerle karşı karşıyadır. Çalışanın yaşadığı bu tükenmişliğin etkilerini en aza indirmesi, onunla mücadele edebilmesi ve belki de tükenmişliği yönetebilmesi için kendisinde tükenmişliğe neden olan faktörleri bilmesi, tanımlayabilmesi büyük bir önem taşımaktadır. Endüstriyel ortamda sosyal hizmetin en önemli hedef grubu müracaatçılara hizmet sunan ve sürekli yanında onlarla doğrudan çalışan personeldir. İnsana yönelik hizmet sunulan kurumlarda yardım edene yardım kavramı giderek önem kazanmaktadır. Günboyu özel eğitim gibi bir alanda farklı sorunlarla uğraşmak zorunda kalan personele yardımcı olmak gerekir. Çünkü bu çocuklara ve ailelerine hizmet sunan personel zamanla tükenmektedir. Müracaatçılara kaliteli hizmet sunabilmek için bu alanda çalışan personele profesyonel anlamda yardımcı olmak gerekir. Bu da sosyal hizmetin en önemli sorumluluklarından bir tanesidir (Işıkkhan, 2002: 14-22).

## ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırma, Ankara’da MEB’na bağlı olan Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri’nde çalışan personelin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amaçları aşağıdaki denencelerle ifade edilmiştir:

Personelin unvanı, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, işinden doyum alma durumu duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma (D) ve kişisel başarı noksanlığı (KBN)’ndan aldığı puanları farklılaştırmaktadır.

Personelin kıdem, haftalık ortalama çalışma saati, özel eğitim alanında



çalışmayı isteyerek seçme durumu, şu an yerine getirilen mesleğin kendisine uygun olduğunu düşünme durumu, emekli oluncaya kadar özel eğitim alanında çalışmayı düşünme durumu, iş arkadaşlarından yeterli destek görme durumu, üst-amirlerinden takdir görme durumu, alınan ücreti yeterli görme durumu ve öğrencinin sahip olduğu engel türünün işlerini yerine getirirken kendilerini zorlama durumu personelin MTÖ'nün üç ölçüğü olan duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma (D) ve kişisel başarı noksanlığı (KBN)'ndan aldığı puanları farklılaştırmaktadır.

## YÖNTEM

### Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada "tarama modeli" kullanılmıştır. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen varolan bir durumu var olduğu şekliyle hiçbir değişikliğe yol açmadan inceleyen araştırma tasarımlarıdır (Karasar, 2014). Personelin tükenmişlik düzeyleri, kendi koşulları içinde varolduğu gibi tanımlanmaya çalışılmıştır. Araştırmada, personelin tükenmişlik düzeyleri (bağımlı değişken) ve bunları etkileyebileceği varsayılan değişkenler (personelin sosyo-demografik ve çalışma hayatıyla ilgili özellikleri) belirlenmeye çalışılmıştır.

### Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evreni Türkiye'de MEB'e bağlı olarak çalışan Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan personel (özel eğitim öğretmeni, psikolog, fizyoterapist, çocuk gelişimi ve eğitimcisi, sınıf öğretmeni, rehber öğretmen, sosyal hizmet uzmanı ve okul öncesi öğretmeni)'dir. Çalışma

nüfusunu ise, Ankara'da MEB'a bağlı olarak hizmet sunan Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan personel oluşturmaktadır.

Araştırmanın çalışma nüfusu, Oransız Küme Örneklem yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Özel Eğitim Merkezlerinin yoğun olarak bulunduğu 9 ilçeyi (Altındağ:35, Çankaya: 35, Etimesgut:32, Gölbaşı: 20, Keçiören: 29, Mamak:16, Pursaklar:20, Sincan:33, Yenimahalle:13; toplam 233 merkez) temsil eden birer Özel Eğitim Merkezi tesadüfen seçilmiş ve anket uygulaması toplamda 9 merkezde çalışan personel ile gerçekleştirilmiştir. [Örneklem şu şekilde yapılmıştır: Ankara ilindeki Merkezlerde çalışan tüm personelin tükenmişlik düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Merkezdeki her İlçe bir küme kabul edilmiş (9 İlçe), tüm bu merkezlerin topluca listesi MEB'ndan alınmıştır. Bu listeden yansızlık kuralına göre, yeterli sayıda Merkez örneklem alınmıştır. Örneklemeye alınan Merkezlerdeki tüm tüm personel üzerinde veri toplama araçları uygulanmış ve alınan sonuçlar, Ankara'daki tüm Merkezlerde çalışan personel için genellenmiştir. Burada izlenen örneklem, oransız küme örneklem olarak kabul edilmiştir].

### Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanması için Görüşme Formu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Görüşme Formu: İlgili literatürün taranması sonucunda oluşturulan bu form iki bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde; personelin çalıştığı kurum/kuruluş, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, unvan, toplam hizmet yılı (kıdem), haftalık çalışma saati ve işinden doyum alıp almadığı ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi saptayıcı

sorular yer almıştır. İkinci bölümde; personelin bu mesleği isteyerek seçip seçmediği, mesleğin kendisine uygun olup olmadığını düşünme, emekli oluncaya kadar bu meslekte çalışmayı düşünme vb. sorular yer almıştır.

**Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ):** En yaygın kullanılan strandartlaşmış tükenmişlik ölçümü olan MTÖ, araştırma kapsamında bulunan personelin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla kullanılmıştır. Bu çalışmada personelin yaşamış olduğu tükenmişlik; yüksek seviyede duygusal tükenme ve yüksek seviyede duyarsızlaşma ve düşük seviyede kişisel başarı hissi şeklinde tanımlanmıştır.

MTÖ, tükenmişliğin üç alt boyutunu oluşturan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığını ölçmeye yönelik 22 maddeden oluşmaktadır. Maslach ve Jackson tarafından 80'li yıllarda geliştirilen MTÖ, tükenmişlik araştırmalarında yaygın olarak kullanılan ve oldukça kabul gören bir ölçektir. Bir diğer özelliği de tükenmişlik düzeyini tespit etmeye yönelik ilk ölçek olmasıdır. Güvenirliği yüksek bir ölçektir. Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye çevrilen ölçeğin, doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis gibi mesleklerden 235 kişi üzerinde ön denemesi yapılmış, bu gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Özgün ölçekte 7 basamaklı olan yanıt seçenekleri, Ergin'in çalışmasında 0= hiçbir zaman, 1= çok nadir, 2= bazen, 3= çoğu zaman ve 4= her zaman şeklinde 5'li olarak düzenlenmiştir. Bu çalışmada da beşli dereceleme kullanılmıştır. MTÖ'de puanlama sonucunda toplam puan ve alt ölçek puanları elde edilmektedir. Çalışmada denence

sınamaları yapılırken MTÖ'nün alt ölçeklerinden alınan ortalama puanlar dikkate alınmıştır.

MTÖ'nün kullanıldığı çalışmalarda, Ergin (1992: 143-154) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış olan ve Çam (1991) tarafından Türkiye'deki geçerlik ve güvenilirliği test edilen MTÖ'den elde edilen puanlar için kesme değeri bildirilmemiş olup, tükenmişliği olan bireylerde DT ve D puanlarının yüksek, KBN puanlarının düşük düzeylerde olması beklenmektedir. Bu çalışmada da puanlar her alt ölçek için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Duygusal tükenmede ve Duyarsızlaşmada; yüksek puanlar yüksek tükenmişliğin gösterirken KBN'da düşük puanlar yüksek tükenmişliği ifade etmektedir.

### **Veri Toplama Araçlarının Uygulanması**

Araştırmada veri toplama araçlarının güvenilirliği artırmak amacıyla Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü üçüncü sınıf öğrencileri olan ve SHO 319 Uygulamalı Araştırma (bitirme tezi) dersini alan öğrencilerden veri toplama araçlarının uygulanması sürecinde yardım alınmıştır. Öğrenciler araştırma konusunda bilgilendirildikten sonra hazırlanan veri toplama araçlarının yüz yüze görüşme yöntemiyle Ankara'da 9 ilçede görev yapan personele uygulanması planlanmıştır. Araştırmada geçerlik ve güvenilirliği artırmak amacıyla farklı kurumlardan seçilen 13 personel ile araştırmacı ve öğrencilerden oluşan araştırma grubu 4-15 Aralık 2015 tarihleri arasında ön deneme yapılmıştır. Öndeneme yapılan kuruluşların yöneticilerinin sosyal hizmet uzmanı olması çalışmayı kolaylaştıran bir özellik



olmuştur. Öndeneme sonuçları araştırmacı tarafından gözden geçirilmiş ve 18 Aralık tarihinde son hali verilerek uygulamaya geçilmiştir. Uygulama yaklaşık 4 ay sürmüştür. Araştırma sonunda ulaşılan toplam personel sayısı dokuz ilçeden 289 olmuştur. Veri kaynağını oluşturan personelden elde edilen 289 anket formu incelenmiş eksik doldurulmuş olan yaklaşık 56 form iptal edilmiştir. Araştırmada veri girişi için kabul edilen form sayısı 233 olmuştur.

### Verilerin Çözümü ve Yorumlanması

Verilerin analizi için Statistical Packet for Social Science (SPSS) 22.0 programı kullanılmıştır. Veriler düz çizelgelerle, sayı ve yüzdeler şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca ortalamalar arası farkın önem kontrolü için "t" testi, personelin tükenme düzeylerini etkileyen değişkenleri belirlemek amacıyla varyans analizi "F" (ANOVA), aralıklı düzeyde ölçülen değişkenler arasındaki ilişkiler için Pearson Çarpım Momentleri Korelasyonu "r" uygulanmıştır. Elde edilen veriler literatür bilgileri doğrultusunda yorumlanmaya çalışılmıştır. Önem denetiminde hata payı: 0.05 olarak kabul edilmiş ve önemli çıkan ortalama farkları da ilgili çizelgelerde gösterilmiştir.

### SONUÇLAR

Araştırma kapsamındaki personelin unvan dağılımı incelendiğinde; personelin büyük bir kısmı (n: 87; %37,3)'nin zihinsel engelliler öğretmeni olduğu, bunu öğretmenlerin (%30,5) ve fizyoterapistlerin (%12,0) izlediği belirlenmiştir. Personelin büyük bir kısmı (%64,8)'nin kadınlardan oluştuğu belirlenirken bu personelin ortalama yaşı: 32.65; en düşük yaşı: 23 ve en yüksek yaşı: 60

olarak bulunmuştur. Ayrıca, personelin büyük bir kısmı (n:117; %50,2)'nin bekarlardan yine büyük bir kısmının eğitimlerinin lisans (n:201; %86,3) olduğu saptanmıştır. Personelin büyük bir kısmı (%76)'nin işlerinden doyum elde ettiği belirlenirken, bu personelin özel eğitim alanında ortalama 9,09 yıldır çalıştığı, en genç personelin bir yıldır ve en kıdemli personel ise 40 yıldır bu alanda çalıştığı görülmektedir. Personelin özel eğitim alanında çalıştığı haftalık ortalama çalışma saatinin 39.43 saat olduğu personel arasında en düşük çalışma saatinin 27 en fazla çalışma saatinin 48 saat olduğu saptanmıştır (Çizelge 1).

Araştırma kapsamındaki personelin çoğunluğu (n: 201; %86,3)'nun özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçtiği belirlenirken bu personelin büyük bir kısmı (%81,1)'nin şu an yerine getirdiği mesleğinin kendisine uygun bir meslek olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca bu personelin büyük bir kısmı (n:125; %53,6;)nin emekli oluncaya kadar özel eğitim alanında çalışmayı düşündüğü belirlenmiştir. Personelin büyük bir kısmı (%83,7)'nin yakın çalışma arkadaşlarından destek gördüğü ve amirlerinden takdir gördüğü (%73,4) ve yine çoğunluğu (n: 165; %70,8)'nin ise aldığı ücreti yeterli görmediği saptanmıştır. Personelin büyük bir kısmı (%68,7)'nin özel eğitim alanında hizmet sunduğu öğrencilerin sahip olduğu engel türünün işlerini yaparken kendilerini zorladığı bulunmuştur (Çizelge 2).

Özel eğitim alanında çalışan personelin yaşamış olduğu tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla MTÖ uygulanmıştır. Ölçeğin üç alt ölçeğinden elde edilen puan ortalamalarına bakıldığında; personelin duygusal

**Çizelge 1. Personele Ait Sosyo-Demografik Bulgular**

Ünvan	Sayı	%
Öğretmen	71	30,5
Uzman Öğretici	19	8,2
Zihinsel Engelliler Öğretmeni	87	37,3
Psikolog	4	1,7
Fizyoterapist	28	12,0
Sosyal Hizmet Uzmanı	17	7,3
Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Öğretmeni	7	3,0
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	151	64,8
Erkek	82	35,2
Yaş (Ortalama Yaş: 32,65)	En Düşük Yaş: 23	En Yüksek Yaş: 60
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	93	39,9
Bekâr	117	50,2
Dul-Boşanmış	14	6,0
Dul-Eşi Ölmüş	9	3,9
<b>Eğitim Durumu</b>		
Dört Yıllık ya da Daha Uzun Süreli Akademi, Yüksekokulu veya Fakülte	201	86,3
Lisansüstü Eğitim (Yüksek Lisans-Doktora)	32	13,7
<b>İşinden Doyum Elde Etme</b>		
Evet	177	76,0
Hayır	56	24,0
Kıdem (Ortalama: 9,09 yıl)	En düşük: 1 yıl	En yüksek: 40 yıl
Haftalık çalışma saati (Ortalama: 39,43)	En düşük: 27 saat	En yüksek: 48 saat
Toplam	233	100

**Çizelge2. Personelin Çalışma Hayatına Ait Bulguları**

Özellik	Evet		Hayır	
	Sayı	%	Sayı	%
Mesleği İsteyerek Seçme	201	86,3	32	13,7
Mesleğin Kendisine Uygun Olduğunu Düşünme	189	81,1	44	18,9
Emekli Oluncaya Kadar Çalışmayı Düşünme Durumu	125	53,6	108	46,4
İş Arkadaşlarından Yeterli Destek Görme	195	83,7	38	16,3
Üstlerinden Takdir Görme	171	73,4	62	26,6
Ücreti Yeterli Görme	68	29,2	165	70,8
Kendilerini Zorlama Durumu	160	68,7	73	31,3
Toplam	233		100	

**Çizelge 3. Personelin Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Üç Alt Ölçeğinden Aldığı Ortalama Puanlar**

Alt Ölçekler	Ortalama Puan (X)
Duygusal Tükenme (DT)	1,41
Duyarsızlaşma (D)	0,94
Kişisel Başarı Noksanlığı (KBN)	2,69

tükenme alt ölçeğinden ortalama 1,41 puan aldığı (duygusal tükenmişlik orta); duyarsızlaşma alt ölçeğinden ise ortalama 0,94 puan aldığı (duyarsızlaşma düşük) ve son olarak kişisel başarı noksanlığı alt ölçeğinden ortalama 2,69 puan aldığı (kişisel başarı noksanlığı orta) belirlenmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde personelin tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır (Çizelge 3).

**TARTIŞMA**

Tükenmişlik özel eğitim alanında önemli bir problem olarak görülmektedir. Özel eğitim öğretmenleri, çalıştıkları ortam ve çocukların özellikleri nedeniyle tükenmişlik yaşama açısından daha yüksek risk grubundadır.

Aksoy (2007) özel eğitim öğretmenleri üzerine yaptığı araştırmada, özel eğitim öğretmenlerinin orta düzeyde bir

**Çizelge 4. Personelin MTÖ'nün Üç Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Bazı Değişkenlerle Karşılaştırılması**

MTÖ'nün Üç Alt Ölçeği	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Noksanlığı	
	X	SS	X	SS	X	SS
<b>Mesleği İsteyerek Seçme</b>						
Evet (n=201)	1,32	,577	,90	,572	2,71	,532
Hayır (n=32)	1,95	,374	1,20	,630	2,58	,315
Testt	-5,91		-2,65		1,30	
Anlam	p<0,05*		p<0,05*		p<0,05*	
<b>Mesleğin Kendine Uygun Olduğunu Düşünme</b>						
Evet (n=189)	1,33	,569	,87	,570	2,76	,524
Hayır (n=44)	1,75	,579	1,23	,583	2,39	,290
Testt	-4,45		-3,72		4,47	
Anlam	p<0,05*		p<0,05*		p<0,05*	
<b>Emekli Oluncaya Kadar Özel Eğitim Alanında Çalışmayı Düşünme</b>						
Evet (n=125)	1,21	,548	,86	,601	2,80	,580
Hayır (n=108)	1,64	,560	1,04	,559	2,56	,378
Testt	-5,92		-2,37		3,59	
Anlam	p<0,05*		p<0,05*		p<0,05*	
<b>Personelin Öğrencinin Sahip Olduğu Engel Durumunun İşlerini Yerine Getirirken Kendilerini Zorlama Durumu</b>						
Evet (n=160)	1,47	,482	1,02	,560	,77	,613
Hayır (n=73)	1,27	,770	2,59	,462	2,91	,543
Testt	2,458		3,109		-4,545	
Anlam	p<0,05*		p<0,05*		p<0,05*	

tükenmişlik yaşadığı tespit etmiştir. Akçamete ve arkadaşları (2001) engelli olmayan çocuklarla ve engelli olan çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik durumunu karşılaştıran çalışmalarında, engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik puanlarının, engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik puanlarından daha yüksek olduğunu saptamıştır. Zabel ve Diğr., (1984), üstün zekalılar ve zihinsel engellilerle çalışan öğretmenlerin tükenmişliğini araştırmış, üstün zekalılarla çalışan öğretmenlerin duygusal tükenme boyutunda daha çok tükendiklerini bulmuştur. Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996)'nın çalışmasında ise, engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin kendilerini, engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerden daha başarılı buldukları belirlenmiştir. Yapılan çalışmalarda özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişliğe daha yatkın oldukları belirtilirken, özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişliklerinin düşük çıkması farklı şekillerde açıklanmıştır. Bu açıklamalardan biri sınıfa yardımcı personel ile girilmesi ve özel eğitim öğretmenlerinin çocuklarla ilgili beklenti düzeylerinin düşük olmasıdır. Sonuç olarak personelin tükenmişliğin üç alt ölçeğinden aldıkları puanlar, onların **orta düzeyde** bir tükenmişlik yaşadığını ve sonucun literatür bulgularını destekler nitelikte olduğunu göstermektedir.

Araştırma sonunda, personelin MTÖ'nün üç alt ölçeği olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ile; unvan, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, işten doyum elde etme durumu, kıdem, haftalık çalışma saati, durumları arasında istatistiksel düzeyde anlamlı bir

fark olmadığı belirlenirken ( $p>0.05$ ); özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçme, şu an yerine getirdiği mesleğin kendisine uygun olduğunu düşünme, emekli oluncaya kadar bu alanda çalışmayı düşünme ve çocukların sahip olduğu engel türünün işlerini yerine getirirken kendilerini zorlama durumları arasında ise istatistiksel düzeyde anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ( $p <0.05$ ). Makalenin sayfa sınırlılığı dikkate alınarak bu çalışmada Çizelge 4'de istatistiksel düzeyde anlamlı çıkan değişkenlerin sonuçları ve yorumları yapılmıştır.

Özel Eğitim Alanında Çalışmayı İsteyerek Seçme: Öz-yeterlik ve tükenmişlik karşılıklı olarak etkileşim içindedir. Buna göre öz-yeterlik arttıkça tükenmişlik azalmaktadır. Tükenmişlik arttıkça öz-yeterlik azalmaktadır. Bu nedenle özel eğitim alanında öz-yeterlik düzeyinin artırılması doğrultusunda çalışmalar yapılarak tükenmişlik düzeyinin azalması sağlanabilir. Uygulanacak eğitimlerde yeterliğin artırılması amacıyla, personele olası yaşanacak problemler anlatılarak başa çıkma yolları tartışılmalıdır. Bununla birlikte tükenmişliği azaltıcı önlemler almak ya da ilgili etkenleri düzenlemek öz yeterliği arttırabilmektedir. Araştırmamızda personelin özel eğitim alanında çalışmaya isteyerek seçme durumunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı puan ortalamaları arasında istatistiki anlamda fark olduğu saptanmıştır ( $p<0.05$ ). Başka bir bölüm kazanmaya puanı yetmediği ya da başka kaygılardan (gelecek kaygısı, işsiz kalma kaygısı, merkezi bir ilde ya da merkezde kalma kaygısı vb.) dolayı özel eğitim öğretmeni olan kişilerin mesleklerini isteyerek seçmediklerinden dolayı

daha fazla tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir. Araştırmada elde edilen bu sonucun tersine Kulaksızoğlu, Dilmaç, Aydın (2003; Akt. Yiğit, 2007); Vızlı (2005) ve Aksoy (2007) yaptıkları araştırmalarda özel eğitim alanını isteyerek seçme ile tükenmişlik arasındaki anlamlı bir fark bulmamışlardır. Sonuç olarak bu mesleği isteyerek seçme durumunun araştırma kapsamında bulunan personelin tüm tükenmişlik alt ölçeklerinde etkili olduğu saptanmıştır (Çizelge 4).

**Mesleğin Kendine Uygun Olduğunu Düşünme:** Personele, şu anki mesleklerinin kendilerine uygun olup olmadığına yönelik düşüncelerinin tükenmişliklerini etkileyip etkilemediği sorulmuştur. Araştırma kapsamındaki personelin büyük bir kısmı şuan yerine getirdiği mesleğin kendisine uygun olduğunu düşünmektedir. Şu anki mesleklerini kendine uygun bulanlarla bunu kendine uygun bulmayanlar arasında tükenmişliğin tüm alt ölçeklerinde istatistiksel anlamda bir fark olduğu bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Bu mesleği kendine uygun bulmayanlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Bu sonuçlar Aksoy (2007)'un araştırmasında çıkan sonuçları destekler niteliktedir. Sonuç olarak, personelin mesleklerinin kendilerine uygun olduğunu düşünme durumlarının tüm tükenmişlik alt ölçekleri üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir (Çizelge 4).

**Emekli Oluncaya Kadar Özel Eğitim Alanında Çalışmayı Düşünme:** Emeklilik, orta yaş ve orta yaş yıllarından yaşlılığa geçişi belirleyen toplumsal bir dönüm noktası olduğu için yetişkinin gelişiminde önemli bir aşama ve değişimdir. Özel eğitim kurumlarında

öğretmenlere bilgi ve beceri yönünden destek verecek uzmanların bulunmaması, öğrencilerin öğrenme güçlüğü, ailelerle yaşanan sorunlar, uygulamaya ilişkin birçok sorunu kendilerinin çözmek zorunda kalmaları personelin verimli çalışmasını güçleştirmektedir (Akçamete ve Diğer, 1998).

Araştırma kapsamındaki personelin büyük bir kısmı emekli oluncaya kadar bu alanda çalışmayı düşünmektedir. Emekli oluncaya kadar bu alanda çalışmayı düşünen ve düşünmeyen personelin tükenmişliğin puan ortalamaları arasında fark olup olmadığı incelenmiş ve tükenmişliğin tüm alt ölçeklerinde istatistiksel düzeyde anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Emekli oluncaya kadar bu alanda çalışmayı düşünmeyen personel, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Emekli oluncaya dek özel eğitim okulunda çalışmak istememe; bu çocuklara ve gereksinimlerine karşı duyarsızlaşmış olmanın, normal çocukların taleplerinin daha fazla oluşunun bu alanda çalışan personele daha zor gelmesinin bir sonucu olabilir. Sonuç olarak, emekli oluncaya kadar özel eğitim alanında çalışmayı düşünme durumlarının personelin tüm tükenmişlik alt ölçeklerinde etkili olduğu belirlenmiştir (Çizelge 4).

**Öğrencinin Sahip Olduğu Engel Durumunun İşlerini Yerine Getirirken Kendilerini Zorlama Durumu:** Özel eğitim okullarında çalışan öğretmenlerin, normal ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin de karşılaştıkları sorunlar olan; öğrencilerin özellikleri, engel türü ve araç-gereç sıkıntısı gibi konularda normal ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerden



daha fazla sorun yaşadıkları düşünülmektedir. Ayrıca çocukların yetersizlik düzeyi, öğretmenlerin aldıkları eğitimin yeterliliği, sürekli kendilerini yetiştirmeleri gereği gibi ek zorluklar da yaşamaktadırlar (Vızlı, 2005). Engelli çocukların akranlarından özür tür ve derecelerine bağlı olarak geri olmaları, personelin bu çocukların özür tür ve derecelerine uygun eğitim verebilecek yeterli bilgi ve becerilere sahip olmaları, özel eğitim öğretmeni olarak yetişmemiş olmaları, öğrencilere ilişkin gerçekçi olmayan beklentilere sahip olmaları personelin tükenmişlik yaşamalarına ve dolayısıyla olumsuz duygular geliştirmelerine neden olabilmektedir (Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996; Oruç, 2007).

Araştırma kapsamında yer alan personelin büyük bir kısmının çocuğun engel durumunun işlerini yaparken kendilerini zorladığı belirlenmiştir. Özel eğitim alanında verilen eğitimler ve bu merkezlerden hizmet alan engelli çocukların özellikleri düşünüldüğünde, merkezlerdeki çalışma koşulları, çalışılan öğrenci grubunun zorluğu, çalışılan alanda var olan bilimsel temelli öğretim programları ile bu programlar konusunda alınan hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimlerin, personelin yeterliklerine ve dolayısıyla tükenmişliklerine etki ettiği söylenebilir. Çocukların engel durumunun işlerini yaparken kendilerini zorladığını düşünen ve düşünmeyen personelin tükenmişliğin puan ortalamaları arasında fark olup olmadığı incelenmiş ve tükenmişliğin tüm alt ölçeklerinde istatistikî düzeyde anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ( $p < 0,05$ ).

Literatür incelendiğinde Özmen (2001), Vızlı (2005) ve Aksoy (2007) öğretmenlerin eğitim verdikleri öğrenci-

lerinin yetersizliklerinin türünün tükenmişliğin hiçbir alt boyutunda anlamlı bir fark yaratmadığını bildirmektedirler. Bununla birlikte Başaran (1999), Oruç (2007) ve Karahan (2008) hizmet verilen yetersizlik türünün duygusal tükenme alt boyutunda etkili bir değişken olduğunu belirtmişlerdir. Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) ve Yiğit (2007) ise çalışmalarında hizmet verilen yetersizlik türünün kişisel başarı boyutunda farklılıklar yarattığını belirtmişlerdir. Bu bulgular, bir önceki araştırma sorusunun bulgularıyla birlikte ele alınarak düşünüldüğünde, özel eğitim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlikleri üzerinde çalışılan yetersizlik türünden daha fazla çalışma koşulları ile birlikte sosyo-ekonomik faktörler ve benzeri değişkenlerin daha fazla etki ettiği söylenebilir. Araştırmanın sonunda, özel eğitim alanında verilen eğitimler ve bu merkezlerden hizmet alan engelli çocukların özelliklerinin personelin yaşamış olduğu tüm tükenmişlik düzeylerine etkide bulunduğu saptanmıştır (Çizelge 4).

## ÖNERİLER

Özel eğitim; yetersizlikten etkilenmiş bireylerin eğitim ve sosyal gereksinimlerini karşılamak üzere; alanda özel olarak yetiştirilmiş personel tarafından, geliştirilmiş eğitim programları ve özel eğitim yöntem ve teknikleri kullanılarak ve bu çocukların gelişim özelliklerine uygun eğitim ortamlarında sürdürülen eğitimidir. Özel eğitim hizmetlerinin istenilen biçimde yürütülebilmesi bu alanda çalışan personelin beceri ve yeteneklerine bağlıdır. Bu beceri ve yetenekler personelin alan bilgisi, öğretmenlik meslek bilgisiyle doğru orantılı olmalıdır. Özel eğitime ihtiyacı olan zihinsel

engelli çocukların bilişsel gelişimlerini tanımlayabilmek, çocuktaki olumlu davranışları geliştirmek, olumsuz davranışları en aza indirmek ve yapıcı hale getirmek personelin yetenek ve becerileri arasındadır. Ayrıca personelin uyguladığı özel eğitim yöntem ve tekniklerine hakim olması gerekmektedir.

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan personel birçok zorlukla karşılaşmaktadır. Bu zorlukların arasında en önemli olarak niteleyebileceğimiz üç sorun vardır. Kurum içi hiyerarşiden kaynaklanan sorunlar. Personelin yöneticiden yeterli destek görememesi, istek ve önerilerinin idare tarafından önemsenmemesi, sorunlarına çözüm odaklı yaklaşmaması gibi problemleri içerir. Diğer, ailelerle yaşanan sorunlardır. Zihinsel engelli çocukların ailelerinin özel eğitim hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları, verilen sorumlulukların yerine getirilmesinde gerekli önemi göstermemeleri, eğitim kurumu ile yeterli iletişim kurmamaları ve her şeyi kurumdan beklemeleri yaşanan sorunlar arasındadır. Son olarak mesleki yeterlilikten kaynaklanan sorunlar: Personel zihinsel engelli çocukların eğitiminde bireyselleştirilmiş eğitim programlarını kullanmalıdır.

Son yılların en önemli sosyal ve mesleki problemlerinden biri olarak görülen tükenmişlik sendromunun ortaya çıkardığı olumsuzlukları en aza indirgeyebilmek için bireylere, örgütlere ve yapılan bu çalışmanın bundan sonar yapılacak olan geniş kapsamlı çalışmalara temel oluşturacağı düşünülerek bir takım önerilerde bulunmak faydalı olacaktır. Tükenmişlik sendromunun, merkez yöneticilerine ve bu alanda çalışan personele tanıtılması, özellikle

mesleğinde başarı gösteremeyen personelin tespit edilerek kişisel başarı duygularının hissedilmesine yönelik önlemler alınması, personelin eğitimde yeni yönelimlere göre kendilerini yenilemelerine olanak sağlayacak, hizmet içi eğitimler veya seminerlerinin düzenlenmesi gibi stratejilerle personelin tükenmişliği azaltılabilir. Araştırmanın sonunda elde edilen veriler doğrultusunda yapılabilecek çalışmalar aşağıda maddeler halinde sunulmuştur.

Meslek seçiminde iyi bir danışmanlık ve rehberlik hizmeti verilmesi, böylelikle personelin mesleklerini isteyerek seçmelerinin sağlanması, özel eğitim alanında okumayı seçen öğrencilere, bu mesleğin gerektirdiği yetenek ve becerilerin tanıtılması daha sağlıklı bir seçim için etkili olabilir. Böylece bilinçli ve severek seçilen bir işte yaşanan tükenmişlik de azalabilir.

Personelin tükenmişlikleri ile ilgili bulgular dikkate alındığında, genç yaşta, göreve yeni başlayan öğretmenlere, daha deneyimli öğretmenlerin yardımcı olmaları gerekmektedir. Bunun, öğretmenlerin hem kendilerine güven kazanmalarında hem de ortama uyum sağlamalarında kolaylık sağlayacağı düşünülmektedir.

Engelli çocuklarla çalışacak personelin, çalıştıkları engel grubunu iyi tanımaları, gereksinimlerini bilmeleri, uygun araç gereç kullanarak uygun ortamlarda eğitim vermeleri gerekmektedir. Bunu sağlamak için özel eğitim alanında çalışan personelin titizlikle seçilmesi, öğrencilerin titizlikle gruplara yerleştirilmesi ve okulların özel eğitime uygun olarak inşa edilmesi gerekmektedir.

Engelli çocuğa sahip ailelere gerek eğitimsel gerekse psikolojik destek sağlanarak özel eğitim öğretmenlerinin yükleri hafifletilmeli, kurumlarda düzenli olarak aile danışmanlığı verilmeli, velilerin çocuklarının ihtiyaçları ve eğitimleri konularında bilgilenmeleri sağlanmalıdır.

Özel eğitim alanındaki en büyük sıkıntılardan biri yetişmiş personel azlığıdır. Bu sorunu aşmak için üniversitelerde daha fazla özel eğitim bölümleri açılmalı, bu bölümlerde ihtiyacı karşılayacak sayıda mezun verilmelidir.

Merkez yöneticileri personelin olumlu davranışlarını gerek sözel yollarla gerekse diğer yollardan takdir etmekten kaçınmamalı, çalışanlarını desteklemeli ve motive etmelidir.

Personelin tükenmişliklerini azaltmak için yapılacak değişiklikler de birey odaklı düşünülüp esnek, alternatif başa çıkmayolları konusunda idari destek sağlanmasının personelin yaşadığı tükenmişliği azaltmada yararlı olacağı düşünülmektedir.

Tükenmişlik yaşayan **bireyler için**; kendilerini tekrar değerlendirmeleri ve umutlu bir düşünce tarzı geliştirmeleri, kendilerine ulaşılabilir hedefler belirlemeleri, mizahı kullanmaları, sabretmeleri, sosyal destek alanlarına önem vermeleri, iç huzura sahip olmaya çalışmaları, dengeli yemek yeme ve egzersiz alışkanlıkları edinmeleri, düzenli tatile çıkmaları, rahatlama ve nefes egzersizleri yapmaları önerilebilir.

**Örgütsel öneriler** ise; merkezdeki iş yükünün hafifletilmesi, günlük seans sayısının azaltılması, seans

aralarındaki molaların yeterli uzunlukta olması, haftalık iş günü sayısının 5.5'tan 5'e indirilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, işteki monotonluğu azaltmak için kurum içi aktivitelere ağırlık verilmesi, eğitimci maaşlarının belirlenmesinde adaletli davranılması, hizmet sunulan birey ve aileleriyle karşılaşılabilecek problemleri azaltmaya yönelik çalışmalar yapılması, hizmet içi eğitimlere ağırlık verilmesi, eğitimcilerde tükenmişlikle baş edebilme veya tükenmişliği önlemeye yönelik seminer ve eğitimlerin hazırlanması şeklinde sıralanabilir.

Bu çalışma MEB'na bağlı Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde özel eğitim hizmeti veren personelle gerçekleştirilmiştir. Gelecek çalışmalarda devlet ve özel sektöre ait özel eğitim okullarında görev yapan personel ile karşılaştırmalı olarak nicel ve nitel tarzda çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca özellikle derinlerde kalan sorunların ve deneyimlerin tükenmişliğe olan etkisini ortaya çıkarabilmek amacıyla odak grup çalışmaları yapılabilir.

## TEŞEKKÜR

Bu çalışma, Hacettepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi (Proje No: Proje No: 7191 SHD-2015-7191) tarafından desteklenmiştir.

## KAYNAKLAR

Akçamete, G., Kaner, S., ve Sucuoğlu, B. (1998). *Engelli ve engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi*, VI. Ergonomi Kongresi,

- Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Akçamete, G., Kaner S. ve Sucuoğlu, B. (2001). Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumunu ve kişilik, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aksoy, Ş.U. (2007). Eskişehir ili özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Astrom, S., ve Diğerleri. (1991). Staff burnout in dementia care relations to empathy and attitudes. *International Journal of Studies*. 28(1), 155-159.
- Banks, S.R., ve Necco, E.G. (1990). The effects of special education category and type of training on burnout in special education teachers. *Teacher Education and Special Education*, 13, 198-191.
- Barling, J., ve Macintyre, T.A (1993). Daily work role stressors, mood and emotional exhaustion. *Work and Stress*. 17(4), 21-28.
- Başaran, B.I. (1999). Zihinsel, görme ve işitme özürlü çocuklara eğitim veren özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve karşılaştırılması. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Billingsley BS. (1995). *Improving the retention of special education teachers; Final Report. RTI Project 5168: ResearchTriangle Inst. NC.NT.*
- Çam, M.O. (1991). Hemşirelerde tükenmişlik (burnout) sendromunun araştırılması, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çokluk, Ö.(1999). Zihinsel ve işitme engelliler okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerde tükenmişliğin kestirilmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Coyle, D., Edwards D., Hannigan, B. Fothergill, A., Burnard, P. (2005). A systematic review of stress among health social workers. *International Social Work*. 11(48), 201-211.
- Eker, A., Taylan, B., Sapancalı, F. (1993). Meslekten yulğunluğun psikososyal temellerinin ergonomik açıdan değerlendirilmesi. 4. Ergonomi Kongresi. İzmir, MPM Yayınları: 509, 115-122.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını, 143-154.
- Felton, J.S. (1998). Burnout as a clinical entity-its importance in health care workers. *Occupational Med. (Oxf)*, 48 (4), 237-50.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 30, 159-165.
- Freudenberger, H.J. (1989) *Burnout: Past, present, and future concerns. Professional Burnout in Medicine and the Helping Professions* (Editors: D.T. Wessells, Jr. Austin., H. Kutscher, Haworth Press, 1-9.
- Gillespie, D.F. (2000). Organizational structure and performance, 155-168 içinde *the Handbook on Social Welfare Administration*. Rina, Patti (Editor), Newbury Park: Sage Publications, Inc.
- Işıkhan, V. (2002). Yardım edici mesleklerde tükenmişlik sendromu. *Sosyal Hizmetler Dergisi*. 2(13), 14-22.
- Kalliath, T.J., Gillespie, D.F., Driscoll, M.P.O., ve Bluedorn, A.C. (2000). A test of the Maslach Burnout Inventory in three samples of healthcare professionals. *Work and Stress*. 14 (1), 35-50.
- Karahan, S. (2008). Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Karasar, N. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemi. Nobel Yayınları, Ankara.*
- Karasu, T. ve Mutlu, Y. (2014). *Öğretmenlerin perspektifinden özel eğitimde yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri: Muş il örneği. Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2, 44-66.*
- Lenhart, C.R. (1980). *Faculty burnout and some reasons why. Nursing Outlook. July, 54-59.*
- Lo, W.T. (2005). *Task-Centered groupwork: Reflections on practice. International Social Work.1 (48), 455-465.*
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring. New Jersey, Prentice Hall., 32-39.*
- Mong, P.K., ve Tam, S.K (2005). *Job stress perceived inequity and burnout among school social workers in Hong Kong. International Social Work. 1 (48), 467-483.*
- Oruç, S. (2007). *Özel Eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (Adana-lli Örneği), (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Adana.*
- Özmen, H. (2001). *Görme engelliler okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.*
- Sucuoğlu, B. ve Kuloğlu, N. (1996). *Özürlü çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi. Türk Psikoloji Dergisi, 10(36), 44-60.*
- Vızlı, C. (2005). *Görme engelliler ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlere normal ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması üsküdar ilçesi örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.*
- Yiğit, A. (2007). *Özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin iş doyumu, tükenmişlik ve ruh sağlığı düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Zabel, M.K. ,Dettmer, P.A. ve Zabel, R.H. (1984). *Factorofemotional exhaustion, de-personalization and sense of accomplishment among teacher of the giflet, Giflet-Child Quarterly, 28(2), 65-69.*