

Araştırma

Makale Geliş Tarihi: 13.11.2017

Makale Kabul Tarihi: 28.06.2018

ENGELLİ VE YAŞLI BAKIM PERSONELİNİN TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİ İLE ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ ALGISI İLİŞKİSİ

Relationship between Work Life Quality and Burnout of Disabled and Elderly Care Personnel

Oğuz BAŞOL*

Yalçın SAĞLAM**

Nisan Nur ÇAKIR***

* Doç. Dr., Kırklareli Üniversitesi, İİBF, ÇEEİ Bölümü, oguzbasol@klu.edu.tr

** Lüleburgaz Ramazan Yaman Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Kuruluş Müdür Vekili, yalcin0039@gmail.com

*** Kırklareli Üniversitesi, SBE, ÇEEİ Doktora Öğrencisi, nisannurcakir@gmail.com

ÖZET

Günümüzde geleneksel aile yapısının çekirdek aile yapısına dönüşmesi ve kadınların çalışma hayatına girmesiyle, eskiden aileler tarafından sağlanan bakım hizmeti yerini kurumsal bakım hizmetlerine ve profesyonel bakım personeline bırakmıştır. Diğer mesleklere kıyasla bakım hizmeti sunan personelin tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek, çalışma ortamlarının ise daha riskli olması, sunulan hizmetin kalitesini negatif etkilemektedir. Bu anlamda mevcut araştırma, Kırklareli, Edirne ve Tekirdağ illerinde bulunan toplam 11 huzurevi, bakım, rehabilitasyon ve aile danışma merkezi ve yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezinde çalışan engelli ve yaşlı bakım personelinin; tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi algı düzeylerinin çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemeyi ve tükenmişlik ile çalışma yaşamı kalitesi algı düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Anket tekniğinin ve tam sayım yönteminin kullanıldığı araştırmada bulgular; engelli ve yaşlı bakım personelinin

tükenmişlik seviyesinde ve çalışma yaşamı kalitesi algısında fark yaratan tek değişkenin, hizmet içi eğitim alma durumu olduğunu ve tükenmişlik ile çalışma yaşamı kalitesi arasında negatif ilişki olduğunu göstermiştir.

Anahtar Sözcükler: *Tükenmişlik, çalışma yaşamı kalitesi, engelli ve yaşlı bakım personeli*

ABSTRACT

Family care service has been left to institutional care services and professional care personnel because the traditional family structure has been transformed into core family structure and women take part in working life. Compared to other occupations, higher burnout level of social service personnel and the work environment's being more hazardous affect the quality of care service in a negative way. Current research carried out by the disabled and elderly care personnel working at a total of 11 aged care and disabled care facilities in the provinces of Kırklareli, Edirne, and Tekirdağ aims to determine whether the levels of burnout and working life quality perception differ according to the socio-demographic characteristics of employees and to investigate the relationship between burnout and working life quality perception levels. In the research, survey technique and complete inventory method were used. The results show that the only variable which made a difference in the burnout level of the social service personnel and the quality of working life perception is service training and there is a negative relationship between burnout and work life quality.

Keywords: *Burnout, Work Life Quality, Disabled and Elderly Care Personnel*

GİRİŞ

Günümüzde geleneksel aile yapısının çekirdek aile yapısına dönüşmesi ve kadınların çalışma hayatına girmesiyle, eskiden aileler tarafından sağlanan bakım hizmeti yerini kurumsal bakım hizmetlerine ve profesyonel bakım personeline bırakmıştır. Bu dönüşüm sosyal hizmetlere olan talebi arttırmış; ülkeler de artan talebi karşılamak için yeni politikalar oluşturmaya başlamıştır. Sosyal destek programlarının önemi her geçen gün artmış ve ülkelerin kalkınmışlık seviyelerinin bir göstergesi olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Ülkemizde de sosyal hizmete ihtiyacı olan vatandaşların refah seviyelerinin yükseltilmesi ve sosyal esenliklerinin sağlanması için geliştirilen politikalar 2011 yılına kadar Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmüş, 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın (ASPB) kurulmasıyla hız kazanmıştır.

Bakım hizmetlerinde önemli bir rol üstlenen bakım personeli, çalışma ortamında dezavantajlı gruplarla sürekli ve yoğun iletişim içerisindedirler. Hizmet verilen engelli ve yaşlı grupların özellikleri nedeniyle bakım personelinin tükenmişlik yaşama riskinin

yüksek olabileceği, bununla ilişkili olarak çalışma yaşamı kalitesi algısının da düşük olabileceği düşünülmektedir (Çimen ve Diğ., 2012: 22; Ünal ve Diğ., 2001: 114).

Mevcut araştırma, Kırklareli, Edirne ve Tekirdağ illerinde faaliyet gösteren toplam 11 huzurevi, bakım, rehabilitasyon ve aile danışma merkezi ve yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezinde engelli ve yaşlılara yönelik hizmet veren bakım personelinin; tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi algı düzeylerinin çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemeyi ve tükenmişlik ile çalışma yaşamı kalitesi algı düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Yazında tükenmişlik ile çalışma yaşamı kalitesinin ilişkilendirildiği çalışmalar olmakla birlikte, mevcut araştırmada ele alınan engelli ve yaşlı bakım personeli özelinde bu ilişkiyi araştıran az sayıda çalışmanın olması mevcut araştırmanın önemini göstermektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu bölümünde; engelli ve yaşlı bakım personeli, tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi kavramlarına yer verilmiştir.

Engelli ve Yaşlı Bakım Personeli

Dünyada olduğu gibi ülkemizde de ortalama yaşam ömrünün ve yaşlı birey sayısının artmasına paralel olarak, bakıma muhtaçlık oranında da artış yaşanmaktadır (Atagün ve Diğ., 2011: 513). Uzun süren ömür bireylerin; fiziki, biyolojik ve zihinsel temel ihtiyaçlarını karşılayamayacak duruma gelmelerine yol açabilmektedir (Ceylan, 2015: 64). Günümüzde geleneksel aile yapısının dönüşümü ile ailelerin yakınlarına sağlamış olduğu bakım hizmeti rolü yetersiz kalmaktadır. Bu durum bakıma ihtiyacı olan birey sayısındaki talep fazlalığına, bakım hizmetlerinde çalışan kişi kavramının önem kazanmasına ve her geçen gün engelli/yaşlı bakım personeli ihtiyacının da artmasına neden olmaktadır (Danış ve Genç, 2011: 171). Bu bağlamda engelli/yaşlı bakım personeli, “bilim ve teknolojinin tüm verilerinden yararlanarak, ev ve kurumlarda kendi sorumluluklarının bilinci altında engelli/yaşlı bakım ve danışmanlığı, vücut temizliği, sağlık personeli tarafından önerilen ilaçların kullanılması ve tespit edilen nefes ve hareket çalışmaları, beslenmeleri, engelli/yaşlı kişilerin kişisel ve sosyal sorunlarının çözümünde yardımcı olan, alanıyla ilgili araç ve gereçleri yerinde ve zamanında kullanabilen kişi” şeklinde tanımlanmaktadır (www.eqirdirkml.meb.k12.tr, 2017).

Diğer yandan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) işbirliğinde 25 Ekim 2016 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan tebliğ ile engelli ve yaşlı bakım personeline yönelik ulusal mesleki standartlar belirlenmiş ve ortak bir tanımlama getirilmiştir. Buna göre engelli ve yaşlı bakım personeli, “iş sağlığı ve güvenliği ile çevre korumayla ilgili alınan önlemleri uygulayarak, mesleği ile ilgili kalite gereklilikleri çerçevesinde; bakım öncesi ön hazırlık yapan, hizmet alan bireyin öz bakımını uygulayan, yaşam alanını düzenleyen, yeterli ve dengeli beslenmesini sağlayan, aktif yaşama katılımını sağlayan, tedavi sürecinde sağlık profesyoneli destekleyen ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişi” olarak tanımlanmıştır (MYK, 2016).

Her geçen gün artan ihtiyacı karşılamak için ülkeler sosyal hizmet çalışanlarına özel önem göstermeye başlamıştır. Nitekim ülkemizde kurumsal bakım hizmetlerinde çalışan yaşlı bakım personelinin sayısında bir standartlaşmaya gitmiş ve ihtiyaçlarını bu doğrultuda planlamaya başlamıştır. Buna göre hizmet verilen yaşlı sayısına göre istihdam edilmesi gereken personel sayısı belirlenmiştir. Ancak engelli bakım hizmeti için ise henüz böyle bir standartlaştırmaya gidilmemiştir.

Tablo 1. Yaşlı Bakım Personeli Standart Çalışma Çizelgesi

	07.00-15.00 Vardiyası	15.00-23.00 Vardiyası	23.00-07.00 Vardiyası
Huzurevi	Her 15 yaşlı için 1 bakım personeli	Her 20 yaşlı için 1 bakım personeli	Her 25 yaşlı için 1 bakım personeli
Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	Her 10 yaşlı için 1 bakım personeli	Her 15 yaşlı için 1 bakım personeli	Her 20 yaşlı için 1 bakım personeli

Kaynak: <https://eyh.aile.gov.tr/uygulamalar/>

Tablo 1, hizmet verilen yaşlı sayısına göre istihdam edilmesi gereken personel sayısını göstermektedir. Buna göre, huzurevlerinde 07.00 ile 15.00 saatleri arasında her 15 yaşlı için 1; 15.00 ile 23.00 saatleri arasında her 20 yaşlı için 1 ve 23.00 ile 07.00 saatleri arasında ise her 25 yaşlı için 1 bakım personeli çalıştırılması zorunluluğu getirilmiştir. Yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezleri için ise daha fazla sayıda personel bulundurulması zorunluluğu getirilmiştir.

Görüldüğü üzere, engelli ve yaşlı bakım personeline olan talep artmaktadır. Ancak, engelli ve yaşlı bireylerin fiziksel, biyolojik ve zihinsel ihtiyaçlarının zorlu olması, hizmet

veren personelin stres seviyesinin artmasına, iş yükünün yükselmesine ve tükenmişlik yaşamasına sebebiyet verebilmektedir.

Tükenmişlik

Bir kavram olarak tükenmişlik, Büyük Türkçe Sözlükte “gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu” olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Çalışanın duygusal ve fiziksel olarak enerjisini kaybetmesi ve kendisini kuvvetsiz hissetmesi şeklinde ortaya çıkan tükenmişlik, her geçen gün daha sık karşılaşılan bir soruna dönüşmektedir. İlâveten, hizmet alanları ve hizmet sağlayanları etkileyen önemli bir problem olması dolayısıyla da tükenmişlik kavramının önemi giderek artmaktadır (Akıncı, 2016: 5; Filiz, 2014: 159; Filizöz ve Ay, 2011: 230).

İlk kez Graham Greene tarafından 1961 yılında kullanılan tükenmişlik kavramı (Gürsoy, 2016: 19; Maslach, ve Diğ., 2001: 498; Yıldırım ve İçerli, 2010: 124) “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde tanımlanmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 70; Ardıç ve Polatçı, 2009: 22). Çoğu yazar, tükenmişliğin bir motivasyon sorunu olduğunu, çalışanların isteklerini karşılayamaması sonucunda ortaya çıktığını ve çalışanın mesleğini tehdit eden bir tehlike olduğunu düşünmektedir (Ak, 2014: 15; Arı ve Bal, 2008: 132; Budak ve Sürvegil, 2005: 96; Eroğlu, 2014: 149; Karahüseyin, 2010: 10; Tarakçı ve Diğ., 2012: 27).

Günümüzde ise en yaygın olarak kullanılan tükenmişlik tanımı Maslach ve Jackson (1981) tarafından biçimlendirilmiştir. Buna göre tükenmişlik; “insanlarla çalışmayı gerektiren işlerde görev yapanlarda görülen, duygusal tükenme ve olumsuz düşüncelere kapılma, mesleğinin anlam ve hedefinden koparak hizmet verilen insanlarla ilgilenilmemesi şeklinde gelişen bir sendrom” olarak tanımlanmış, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği alt boyutlarıyla kavramsallaştırılmıştır (Baykan ve Diğ., 2014: 123; Çimen ve Diğ., 2012: 22; Dağdelen, 2012: 14; Karadağ, 2013: 5; Keçelioğlu, 2016: 14; Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Bireyin tükenmişlik yaşamasında etkili olan en temel faktörün iş stresi olduğu, diğer yandan kişilik özellikleri ile çalışılan örgütün özelliklerinin de tükenmişlik üzerinde etkili

olduğu vurgulanması gereken noktalardandır (Akbolat ve Işık, 2008: 231; Ardiç ve Polatçı, 2009: 25; Keçelioğlu, 2016: 20; Maslach ve Diğ., 2001: 400).

Tükenmişlik, iş yaşamıyla ilgili bir çok tutumu etkileyen değişken konumundadır. Çalışanların tükenmişlik seviyelerinde meydana gelen bir artış, iş tatmini, örgütsel bağlılık, performans ve çalışma yaşamı kalitesi gibi kavramları negatif etkilemektedir. Bu anlamda çalışma yaşamının güncel değerlendirmesi niteliğinde olan çalışma yaşamı kalitesini de açıklamakta fayda bulunmaktadır.

Çalışma Yaşamı Kalitesi

Fransızca konuşulan ülkelerde “çalışma şartlarının geliştirilmesi”, İskandinav ülkelerinde “çalışma çevresi ve işyerinin demokratikleştirilmesi”, sosyalist ülkelerde “işçilerin korunması” olarak kavramsallaşan “çalışma yaşamı kalitesi” dilimizde; iş yaşamı kalitesi, çalışma hayatının kalitesi, çalışma yaşamının niteliği, çalışma yaşamının insancillaştırılması ve işin insancillaştırılması şeklinde kullanılmaktadır (Aba, 2009: 3; Bircan, 2014: 46-51).

Çalışma yaşamı kalitesi kavramı ilk kez 1972 yılında Uluslararası Çalışma Örgütü tarafından kullanılmıştır (Güçlü, 2014: 5). Devam eden süreçte Cherns (1975) çalışma yaşamı kalitesini “çalışanın fiziksel gereksinimleriyle sınırlı kalmayan, zihinsel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını da karşılayan çalışma koşulları” şeklinde tanımlamıştır (Saygılı ve Diğ., 2016: 439). Davis ve diğerleri (1977) çalışma yaşamı kalitesini; “çalışan birey ve iş ortamı arasındaki ilişkinin kalitesi” olarak değerlendirmiştir (Kösterelioğlu, 2011: 13; Ünlü, 2015: 31; Yücel ve Erkut, 2003: 50). Levine ve diğerleri (1984) çalışma yaşamı kalitesini, “bir organizasyonda çalışan personelin çalışma ortamındaki yaşam kalitesini arttırmaya yönelik beklentiler” olarak tanımlamıştır (Erdem ve Kaya, 2013: 136-137). Cascio (1995) ise çalışma yaşamı kalitesini “inanç ve değerler yaratma süreci” olarak değerlendirmiştir. Sonuç olarak çalışma yaşamı kalitesi; iş zenginleştirme, çalışanların karar süreçlerine katılımı, demokratik denetim, güvenli çalışma koşulları gibi inanç ve değerler oluşturma süreci olarak kavramsallaştırılmıştır (Aba, 2009: 4; Kösterelioğlu, 2011: 13).

Bazı yazarlar çalışma yaşamı kalitesini örgütsel bir değer olarak ele almakta ve çalışanların örgütlerine faydalı olabilmeleri için; bireysel yeteneklerini algılamaları ve geliştirmelerine imkân veren ortamın oluşturulması süreci olarak değerlendirmektedir

(Kılıç ve Keklik, 2012: 148; Martel ve Dupuis, 2006: 333-334; Türk ve Diğ., 2012: 173; Ünlü, 2015: 31). Bahsi geçen kavramlardan hareketle çalışma yaşamı kalitesini en genel haliyle; bireye ve örgüte fayda sağlayan olumlu iş ortamı şeklinde değerlendirmek mümkündür (Ayaz ve Beydağ, 2014: 61; Uğur ve Abaan, 2008: 298-299).

Bakım ve sağlık sektörlerinde verilen hizmetin niteliğini ve dolayısıyla hizmet alanın memnuniyetini yine hizmet veren personelin çalışma yaşamı kalitesine ilişkin algıları etkilemektedir. Buradan hareketle sosyal hizmetler ve sağlık hizmetleri gibi çok disiplinli ve stresin yoğun olarak yaşandığı kurumlarda çalışma yaşamı kalitesi artışına daha çok önem verilmesi gerektiğini söylemek mümkündür (Çelik ve Tabancalı, 2012: 32; Saygılı ve Diğ., 2016: 438). Nitekim, çalışma yaşamı kalitesini iyileştirmek hem personel için en uygun çalışma şartlarını sağlamaya çalışmak manasına geldiğinden (Çelik ve Tabancalı, 2012: 32; Erdem ve Kaya, 2013: 136) hem de çalışanın iş doyumunu ve işe olan bağlılığını artırmak için bir araç olarak düşünüldüğünden sürekli geliştirilmesi gereken bir olgudur (Bircan, 2014: 49). Ayrıca, engelli ve yaşlı bakım hizmeti veren personelin diğer meslek gruplarına göre daha fazla stres ve tükenmiş yaşaması da bu grubun çalışma yaşamı kalitesini aşağı çeken unsurların başında gelmektedir (Oktar, 2015: 26; Yerlikaya, 2015: 15). Bu nedenle engelli ve yaşlı bakım personeli özelinde tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi ilişkisini incelemek önem arz etmektedir.

ENGELLİ VE YAŞLI BAKIM PERSONELİNDE TÜKENMİŞLİK VE ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ

Tükenmişliğin başlangıçta sağlık, sosyal hizmet ve eğitim gibi insanlarla yüz yüze iletişim kurulması gereken mesleklerde (Tarakcı ve Diğ., 2012: 27; Ünal ve Diğ., 2001: 114) görüldüğünü ancak zaman içinde hizmet sektörü haricindeki diğer alanlara da yayıldığını gösteren araştırmalar mevcuttur (Storm ve Rothmann, 2003: 219). Ancak hala birçok araştırma bakım ve sağlık sektörlerinde çalışanların tükenmişlik yaşama riskinin diğer mesleklere kıyasla daha yüksek olduğunu dile getirmektedir. Bakım hizmetleri; yardımseverlik, hassasiyet, şefkat ve fedakârlık gibi özellikleri kullanmayı gerektirdiğinden dolayı diğer mesleklerden daha fazla tükenmişlik yaşama riski barındırmaktadır (Baykan ve Diğ., 2014: 123; Bilgin ve Diğ., 2011: 215-216; Oktar, 2015: 26; Yerlikaya, 2015: 15; Yörükoğlu, 2008: 24). Nitekim tükenmişlik de bakım hizmeti sunan çalışanların çalışma yaşamı kalitesini aşağı çekmektedir (Gürsoy, 2016: 64). Daha fazla tükenmişlik yaşayan çalışan, çalışma yaşamından tatmin olmayan, işine

devamsızlık yapan, çalışma verimi düşen ve kendi yeteneklerinden faydalanamayan bir bireye dönüşebilmekte, bunun bir sonucu olarak da hem özel yaşamında hem de çalışma yaşamında olumsuzluklar yaşayabilmektedir (Gürsoy, 2016: 20).

Engelli ve yaşlı bakım personeli, bakım hizmetini sunarken sürekli hizmet verdikleri kesimin problemleri ve gereksinimleriyle ilgilendiklerinden stres, depresyon, anksiyete, moral bozukluğu, yorgunluk, bitkinlik ve tükenmişlik gibi temel sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu sorunların engellenmesi veya azaltılması hem bakım personelinin hem de verilecek hizmetle doğru orantılı olarak bakıma ihtiyaç duyan bireylerin yaşam kalitelerinin yükseltilmesinde önemli bir faktör olarak görülmektedir (Lawton ve Diğ., 1999).

Bakım hizmetlerinde, hizmet alan ve hizmet veren arasında sık ve sürekli iletişim olması, çalışanın kişisel özellikleri, sunulan hizmetin kalitesi ve yeterliliği gibi geri bildirimlerin soyut olması, talep edilen hizmet miktarının arz edilen hizmet miktarından fazla olması (iş yükü), rol çatışmasının yüksek olması, çalışanların fiziksel ve psikolojik yüklerinin ağır olması gibi durumlardan dolayı sosyal hizmet sunan personelde tükenmişlik riskinin daha fazla olabileceği raporlanmaktadır (Cankurtaran Öntaş ve Tunç, 2012: 200; Gürsoy, 2016: 59; Oktar, 2015: 27; Yürür ve Sarıkaya, 2011: 537). Ayrıca zaman zaman palyatif bakım merkezlerinde olduğu gibi ağır ve ölümcül, dramatik vakalarla karşı karşıya kalma, engelli ve yaşlı ailelerinin olumsuz tutum ve tepkileriyle de başa çıkmaya çalışma, insan faktörünü önemsemeyen klasik yönetim anlayışına sahip örgütsel yönetimlerin varlığı gibi sebepler de engelli ve yaşlı bakım personelinin stres ve tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir (Çimen ve Diğ., 2012: 22; Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011: 62). Bakım hizmetleri sunulan organizasyonlardaki yapı, yöneticilerin tutumları, hizmet verilen grubun çeşidi ve özellikleri çalışanlardaki tükenmişlik düzeylerinde etkili olan örgütsel faktörler olarak belirtilmektedir (Bilgin ve Diğ., 2011: 215). Ayrıca bakım görevi yaklaşımı ile tükenmişlik arasında da bir ilişki bulunmaktadır. Bakım görevi yaklaşımında; engelli/yaşlı bakım personelinin duygusal bağı olmayan başka bir bireye bakım hizmeti sunarken istekli ve samimi olma derecelerinin farklılık gösterdiği belirtilmektedir. İsteksiz, gönülsüz ve yüzeysel davranış sergileyen çalışanlara göre arzulu ve samimi duygularla görevini yapan çalışanlar daha az tükenmişlik yaşamaktadırlar (Gürsoy, 2016: 59). Hissettiklerini işine yansıtmadan sadece kuruluşun standart kuralları ve akli doğrultusunda hareket

eden bakım personeli hem mesleğinden hem de insancılıktan uzaklaşabilmekte (Öztürk, 2009: 111), böylece psikolojik ve duygusal problemler yaşamanın yanı sıra tükenmişlik gibi olumsuz durumların da artması olası görülmektedir.

Bakım personelinin profesyonel eğitim almaları, engellilik ve yaşlılığın fiziksel, ruhsal ve sosyal boyutlarını teorik olarak kavramaları, empati kurma yeteneğine sahip olmaları, bakım hizmetlerini sunarken daha az problem yaşamalarına ve tükenmişliğe karşı kendilerini daha iyi korumalarına imkân vermektedir (Danış ve Genç, 2011: 172). Bu nedenle engelli ve yaşlı bakım hizmetlerinde çalışan bakım personelinin tükenmişlik yaşamalarını azaltmanın en önemli stratejilerinden biri profesyonel eğitim almalarını sağlamaktır.

Farklı bir açıdan bakıldığında, engelli ve yaşlı bakım hizmeti alan grubun ve yakınlarının yaşamış oldukları duygu durumlarının ve stres seviyelerinin, bakım hizmeti sunanlara doğru suçlayıcı tutum ve davranışlara dönüşebildiği ve bu olumsuz davranışların engelli ve yaşlı bakım personelinin çalışma yaşamı kalitesini olumsuz etkileyebildiği de göz önünde bulundurulmalıdır. Yapılan araştırmalar engelli ve yaşlı bakım personelinin tükenmişlik seviyelerinin diğer meslek gruplarına kıyasla daha yüksek olduğunu, bu personelin iş ve özel yaşamlarının birbirleriyle ilişkili olduklarını ve tükenmişlik seviyelerinin hem iş hem de özel yaşam kaliteleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermiştir. Buradan hareketle, bakım hizmeti sunan kuruluşlarda çalışan personelin çalışma ortamlarının, çalışanların iş tatminlerini olumsuz etkileyebildiğini ve çalışma yaşamı kalitesi üzerinde negatif etkiye sahip olabildiğini söylemek mümkündür (Çimen ve Diğ., 2012: 22; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012: 199).

Bahsi geçen tüm bilgiler ışığında mevcut araştırmanın iki temel amacı bulunmaktadır. Araştırmanın ilk amacı; engelli ve yaşlılara bakım hizmeti sunan kuruluşlarda çalışan bakım personelinin tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi algı düzeylerinin çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesidir. İkinci amaç ise engelli ve yaşlılara bakım hizmeti sunan kuruluşlarda çalışan bakım personelinin tükenmişlik düzeyleri ile çalışma yaşamı kalitesi algısı ilişkilerinin ortaya konmasıdır.

Hassas ve dezavantajlı gruplara hizmet veren ve bu gruplarla en sık iletişim içerisinde olan engelli/yaşlı bakım personelinin işlerindeki zorluk nedeniyle yaşadığı tükenmişlik,

personelin çalışma yaşamı kalitesini etkilemektedir. Ayrıca ulusal ve uluslararası yazında konuyla ilgili çalışmaların genellikle hemşireler ve öğretmenler üzerinden gerçekleştirildiği, engelli/yaşlı bakım personeline yönelik olarak bu iki kavramın birlikte araştırılmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla mevcut araştırma yazındaki önemli bir boşluğu kapatması açısından önemlidir.

Tablo 1. Yazında Engelli/Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Kaleme Alınan Lisansüstü Tezler

Araştırmacı	Yıl	Araştırma Başlığı	Araştırmanın Tipi
Sezen SONER	2017	Alzheimer Hastalık Sürecinin Kurumlarda Bakım Verenler Üzerine Etkileri	Yüksek Lisans
Ayşe BERK	2016	Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların Tükenmişlikleri Üzerindeki Etkisi: Yaşlı Bakım Sektörü Üzerine Bir Araştırma	Yüksek Lisans Tezi
Gülmedine GÜRSOY	2016	Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	Yüksek Lisans Tezi
Müge ÖKTEN	2015	Yaşlı Bakım ve Hizmetleri Yönetimi Konusunda Bir Araştırma	Yüksek Lisans Tezi
Ferhat KAYA	2014	Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve İş Doymu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma	Yüksek Lisans Tezi
Yasemin ŞİMŞEK BİLGİN	2007	Huzurevi Çalışanlarının İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyinin Araştırılması	Yüksek Lisans Tezi

Kaynak: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> sitesinde "Huzurevi, Bakım, Bakıma Muhtaçlık, Yaşlılara Bakım, Yaşlı Bakımı, Yaşlı Bakım Programı, Bakım Elemanı, Özel Bakım Merkezi, Sosyal Hizmet Çalışanları" başlıkları kullanılarak 07.04.2017 tarihinde sosyal bilimler alanında yapılan arama sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 2. Yazında Engelli/Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Kaleme Alınan Çalışmalar

Araştırmacı(lar)	Yıl	Araştırma Başlığı	Araştırmanın Tipi
Harun CEYLAN	2015	Yaşlanan Türkiye'de Yaşlı Bakım Personeline Duyulan İhtiyaç ve	Makale

		Yaşlı Bakım Programlarının Önemi	
Mesut ÇİMEN Bayram ŞAHİN Mahmut AKBOLAT Oğuz IŞIK	2012	Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma	Makale
Mehmet Zafer DANIŞ Yusuf GENÇ	2011	Kurumsal Bakım Elemanlarının Genel Özellikleri ve Yaşadıkları Sorunlar	Makale
Rıfat BİLGİN Abdurrahim EMHAN Yasin BEZ	2011	Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik ve Depresyon: Diyarbakır İli Alan Araştırması	Makale
Aliye MANDIRACIOĞLU Olca ÇAM	2004	Huzurevi Çalışanlarının Sorunları ve Yaşlılar Hakkında Görüşleri	Makale

Kaynak: <http://dergipark.gov.tr> ve <http://uv.t.ulakbim.gov.tr/uv.t/> sitelerinde “Huzurevi, Bakım, Bakıma Muhtaçlık, Yaşlılara Bakım, Yaşlı Bakımı, Yaşlı Bakım Programı, Bakım Elemanı, Özel Bakım Merkezi, Sosyal Hizmet Çalışanları” başlıkları kullanılarak 07.04.2017 tarihinde sosyal bilimler alanında yapılan arama sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 1 ve Tablo 2, Türk sosyal bilimler yazınında bahsi geçen anahtar kelimeleri kapsayan araştırmaları göstermektedir. Bu anlamda engelli ve yaşlı bakım personeli ile ilgili az sayıda yüksek lisans tezinin ve makalenin kaleme alındığı tespit edilmiştir. Ayrıca bu çalışmalardan hiçbirinin tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi ilişkisine odaklanmadığı gözlenmiştir. Dolayısıyla mevcut araştırma Türk sosyal bilimler yazınına önemli bir katkıda bulunmaktadır.

YÖNTEM

Mevcut araştırmada nicel araştırma tekniklerinden biri olan anket tekniği kullanılmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Kırklareli, Edirne ve Tekirdağ illerinde engelli ve yaşlılara yönelik faaliyet gösteren kuruluşlardaki 215 bakım personeli oluşturmaktadır. Bahsi geçen kuruluşlar; Kırklareli Huzurevi Müdürlüğü (9 yaşlı bakım personeli), Kırklareli Bakım Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezi Müdürlüğü (24 engelli bakım personeli), Lüleburgaz Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü (22 yaşlı bakım personeli), Edirne Huzurevi Müdürlüğü (25 yaşlı bakım personeli), Uzunköprü Süleybe Şefik Huzurevi Müdürlüğü (17 yaşlı bakım personeli), Uzunköprü 80.Yıl Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi (25 engelli bakım personeli), İpsala Özel Yeni Hayat Bakım Merkezi (10 engelli bakım personeli), Meriç Hanife Ağyüz Özel Bakım Merkezi (25

engelli bakım personeli), Tekirdağ Zübeyde Hanım Huzurevi Müdürlüğü (17 yaşlı bakım personeli), Çorlu Huzurevi Müdürlüğü (19 yaşlı bakım personeli) ve Çorlu Bayıroğlu Özel Bakım Merkezidir (21 engelli bakım personeli).

Bahsi geçen kentlerde 11 kuruluş ve bu kuruluşlarda çalışan toplam 215 engelli/yaşlı bakım personeli bulunmaktadır. Araştırmada herhangi bir örnekleme tekniği kullanılmamış olup tüm evrene ulaşmak hedeflenmiştir. İlgili kuruluşlara anket formları gönderilmiş ve gönüllülük esası göz önünde bulundurularak çalışanlara anketleri tamamlamaları için 3 hafta süre verilmiştir. Bu süre sonunda doğum izni, hastalık izni gibi nedenlerle bazı personele ulaşılamadığı ve bazı personelin de araştırmaya katılmaya gönüllü olmadığı tespit edilmiştir. Bu sebeple 17 personele ilişkin veriler toplanamamış ve analizler 198 geçerli anket üzerinden değerlendirilmiştir.

Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket formunda 3 bölüm bulunmaktadır. Bu bölümlerden ilki katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeyi, ikinci bölüm katılımcıların tükenmişlik seviyelerini ölçmeyi, üçüncü bölüm ise katılımcıların çalışma yaşamı kalitelerini tespit etmeyi amaçlamaktadır.

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin sorgulandığı ilk bölümde; cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan birim, hizmet içi eğitim alma durumu, yaş ve deneyim sorgulanmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği: Araştırmanın ikinci bölümünde Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Ergin (1992) tarafından Türkçe geçerlik-güvenirlilik çalışması yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere 3 alt boyutu bulunmaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesi için 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır (0: Hiçbir zaman, 1: Çok nadir, 2: Bazen, 3: Çoğu zaman, 4: Her zaman). Ölçeğin değerlendirilmesinde tüm maddelerin ortalaması alınmaktadır ve katılımcıların ölçeği değerlendirme puanı arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de arttığı söylenebilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Ergin, 1992). Ölçekten alınan en düşük puan 0 iken en yüksek puan 4'tür ve ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0.768 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3. Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlama Tablosu

Tükenmişlik Düzeyleri	Alt-Üst Sınır
Çok az tükenmiş	0,00-0,79
Az tükenmiş	0,80-1,59
Orta düzeyde tükenmiş	1,60-2,39
Çoğunlukla tükenmiş	2,40-3,19
Çok fazla tükenmiş	3,20-4,00

Kaynak: Yılmaz, 2007: 90

Tablo 3 tükenmişlik ölçeği puanlarının yorumlama kıstaslarını göstermektedir. Buna göre; katılımcıların tükenmişlik puanları 0,00 ile 0,79 arasında ise çok az tükenmiş oldukları; 0,80 ile 1,59 arasında ise az tükenmiş oldukları; 1,60 ile 2,39 arasında ise orta düzeyde tükenmiş oldukları; 2,40 ile 3,19 arasında ise çoğunlukla tükenmiş oldukları ve 3,20 ile 4,00 arasında ise çok fazla tükenmiş oldukları söylenebilmektedir (Yılmaz, 2007: 90).

Çalışma Yaşamı Kalitesi Ölçeği: Araştırmanın üçüncü ve son bölümünde Van Laar ve diğerleri (2007) tarafından geliştirilen ve Bektaş (2015) tarafından Türkçe geçerlik-güvenirlik çalışması yapılan Çalışma Yaşamı Kalitesi Ölçeği kullanılmıştır. 16 maddeden oluşan ölçeğin değerlendirilmesinde 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır (1: Kesinlikle katılmıyorum; 2: Katılmıyorum; 3: Ne katılıyorum, ne katılmıyorum; 4: Katılıyorum; 5: Kesinlikle katılıyorum) ve ölçeğin 2 maddesi dışındaki tüm maddeleri pozitifdir. Ölçeğin 5 alt boyutu bulunmaktadır (genel iyilik hali, işyerinde kontrol, iş memnuniyeti, iş-yaşam dengesi ve işyerinde stres). Ölçeğin değerlendirilmesinde negatif maddeler ters kodlanarak tüm maddelerin ortalaması alınmaktadır ve katılımcıların ölçeği değerlendirme puanı arttıkça çalışma yaşamını daha kaliteli buldukları söylenebilmektedir. Ölçekten alınan en düşük puan 1, en yüksek puan ise 5'tir ve ölçeğin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0.919 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Yapılan yazın taraması sonucunda; engelli/yaşlı bakım personelinin tükenmişlik düzeyleri ile çalışma yaşamı kalitesi ilişkisinin herhangi bir araştırmaya konu olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla engelli/yaşlı bakım personelinin tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi algı düzeylerinin sosyo-demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin bir hipotez geliştirmek mümkün olmamıştır. Bu nedenle aşağıdaki araştırma soruları ileri sürülmüştür:

Araştırma Sorusu 1: Engelli ve yaşlı bakım personelinin tükenmişlik düzeyleri

katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmakta mıdır?

Araştırma Sorusu 2: Engelli ve yaşlı bakım personelinin çalışma yaşamı kalitesi algısı katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmakta mıdır?

Mevcut araştırmanın ikinci amacı ise engelli ve yaşlılara bakım hizmeti sunan kuruluşlarda çalışan bakım personelinin tükenmişlik düzeyleri ile çalışma yaşamı kalitesi ilişkilerinin ortaya konmasıdır. Bu anlamda yazındaki araştırmalar; çalışanların tükenmişlik düzeyi ile çalışma yaşamı kalitesi arasında negatif bir ilişki olduğunu ileri sürmektedir (Alan ve Yıldırım, 2016: 95; Arabacı, 2012: 62; Bilgin ve Diğ., 2011: 210; Cerit ve Diğ., 2016: 117; Çatak ve Bahçecik, 2015: 87; Çimen ve Diğ., 2012: 29; Çoban ve Özbesler, 2016: 106; Dülger, 2014: 97; Kebapçı ve Akyolcu, 2011: 59; Oktar, 2015: 60; Sat ve Ay, 2010: 63; Umay, 2015: 152; Uzunkaya, 2010: 64). Buradan hareketle aşağıdaki hipotez ileri sürülmüştür:

Hipotez 1: Engelli ve yaşlı bakım personelinin tükenmişlik düzeyi ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasında negatif bir ilişki vardır.

Verilerin Analizi

Değişkenlere ilişkin normal dağılım analizi sonuçları incelendiğinde; tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının, çalışma yaşamı kalitesi ölçeği ve alt boyutlarının normal dağılıma sahip olmadığı tespit edilmiştir (Analize ilişkin sonuçlar Tablo 5’de incelenebilir). Buradan hareketle, bu ölçeklere ilişkin yapılan analizlerde parametrik olmayan istatistikî yöntemler tercih edilmiştir (Mann-Whitney U (MW-U), Kruskal-Wallis H (KW-H) ve Spearman’s rho).

BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine, araştırmada kullanılan ölçeklere ve alt ölçeklere, araştırma sorularına ve hipotezlere ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Sosyo-demografik Özellikler	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	126	63,6

Erkek	72	36,4
<i>Toplam</i>	<i>198</i>	<i>100</i>
Medeni durum		
Bekâr	26	13,1
Evli	160	80,8
Boşanmış	12	6,1
<i>Toplam</i>	<i>198</i>	<i>100</i>
Eğitim durumu		
İlkokul	65	32,8
Ortaokul	59	29,8
Lise	60	30,3
Önlisans	14	7,1
<i>Toplam</i>	<i>198</i>	<i>100</i>
Çalışılan birim		
Yaşlı hizmetleri	107	54,0
Engelli hizmetleri	91	46,0
<i>Toplam</i>	<i>198</i>	<i>100</i>
Eğitim alma durumu		
Hizmet içi eğitim aldım	181	91,4
Hizmet içi eğitim almadım	17	8,6
Toplam	198	100

Tablo 4, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini göstermektedir. Buna göre araştırmaya katılan sosyal hizmet çalışanlarının 126'sı kadın (%63,6) ve 72'si erkektir (%36,4). Çalışanların medeni durumları incelendiğinde 26'sının bekâr (%13,1), 160'ının evli (%80,8) ve 12'sinin boşanmış (%6,1) olduğunu söylemek mümkündür. Eğitim durumları ile ilgili verilerde ise 65 çalışanın ilkokul (%32,8), 59 çalışanın ortaokul (%29,8), 60 çalışanın lise (%30,3), 14 çalışanın da önlisans (%7,1) mezunu olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler bakım personeli olarak çalışanların ilkokul, ortaokul ve lise seviyelerinde olduğunu, önlisans mezunlarının sayısının az olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışanların 107'sinin (%54,0) yaşlı hizmetleri biriminde, 91'inin ise (%46,0) engelli hizmetleri biriminde görev yaptığı tespit edilmiştir. Araştırmaya dâhil edilen personelden 181'i (%91,4) hizmet vermiş olduğu grubun özelliklerine göre hizmet içi eğitim aldıklarını, 17'si (%8,6) ise hizmet içi eğitim almadıklarını belirtmiştir. Katılımcıların yaşları 19 ile 62 arasında değişmekte olup ortalama yaş 42 (ss: 8,34) olarak hesaplanmıştır. Son olarak, katılımcıların meslekteki yılları incelendiğinde 1 ile 19 arasında değiştiği ve ortalama çalışma yılının 6 (ss: 4,69) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5. Ölçeklere ve Alt Ölçeklere İlişkin Değerler

Alt Ölçekler ve Ölçekler					
Tükenmişlik ölçeği	Madde Sayısı	Cronbach' s Alpha	Ort.	Standart Sapma	Kolmogorov-Smirnov

Duygusal tükenme	9	0,663	1,00	0,58	0,127	0,000
Duyarsızlaşma	5	0,645	0,74	0,63	0,172	0,000
Kişisel başarı	8	0,695	1,00	0,78	0,166	0,000
<i>Tükenmişlik</i>	<i>22</i>	<i>0,768</i>	<i>0,94</i>	<i>0,50</i>	<i>0,153</i>	<i>0,000</i>

Çalışma yaşamı kalitesi ölçeği	Madde Sayısı	Cronbach' s Alpha	Ort.	Standart Sapma	Kolmogorov-Smirnov	
Genel iyilik hali	5	0,926	3,80	1,01	0,153	0,000
İşyerinde kontrol	3	0,739	3,62	0,92	0,112	0,000
İş memnuniyeti	3	0,824	3,72	0,95	0,178	0,000
İş – yaşam dengesi	3	0,758	3,78	0,93	0,173	0,000
İşyerinde stres	2	0,652	3,47	1,06	0,153	0,000
<i>Çalışma yaşamı kalitesi</i>	<i>16</i>	<i>0,919</i>	<i>3,71</i>	<i>0,77</i>	<i>0,087</i>	<i>0,001</i>

Tablo 5, ölçeklere ve alt ölçeklere ilişkin değerleri göstermektedir. Buna göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının, çalışma yaşamı kalitesi ölçeği ve alt boyutlarının içsel tutarlığa sahip değişkenler olduğu belirlenmiştir. Engelli ve yaşlı bakım personeli olarak çalışan katılımcıların tükenmişlik ortalaması 0,94 (ss: 0,50) olarak tespit edilmiştir. Analiz sonucunda çalışma yaşamı kalitesine ilişkin elde edilen bulgularda çalışma yaşamı kalitesi ortalamasının 3,71 (ss: 0,77) olarak değerlendirildiği görülmektedir.

Tablo 6. Engelli ve Yaşlı Bakım Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Değişkenler	Tükenmişlik	Test	Test Değeri	p
Cinsiyet				

Kadın	0,95±0,50	MW-U	Z: -0,243	0,808
Erkek	0,92±0,51			
Medeni durum				
Bekâr	1,02±0,58	KW-H	Chi-Square: 1,003	0,606
Evli	0,92±0,48			
Dul/Boşanmış	1,06±0,63			
Eğitim durumu				
İlkokul	0,94±0,48	KW-H	Chi-Square: 1,699	0,637
Ortaokul	0,97±0,51			
Lise	0,87±0,47			
Önlisans	1,10±0,68			
Çalışılan birim				
Yaşlı hizmetleri	0,99±0,51	MW-U	Z: -1,364	0,173
Engelli hizmetleri	0,88±0,48			
Eğitim alma durumu				
Hizmet içi eğitim aldım	0,92±0,50	MW-U	Z: -2,304	0,021*
Hizmet içi eğitim almadım	1,16±0,50			

*p<0.05

Tablo 6, engelli ve yaşlı bakım personelinin tükenmişlik düzeylerinin katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmasına ilişkin sonuçları (Araştırma Sorusu 1) göstermektedir. Buna göre; engelli ve yaşlı bakım personelinin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve çalışılan birime göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0.05$). Hizmet içi eğitim alma durumu ise tükenmişlik üzerinde fark yaratmaktadır. Sonuçlar, hizmet içi eğitim alan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin hizmet içi eğitim almayan katılımcılara göre daha düşük olduğunu göstermiştir (MW-U: -2,304; $p<0.05$). Katılımcıların tükenmişlik seviyeleri ile yaşları ($r: 0,063$; $p>0,05$) ve tecrübeleri ($r: 0,100$; $p>0,05$) arasında da anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 7.Engelli ve Yaşlı Bakım Personelinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısının Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Değişkenler	Çalışma Yaşamı Kalitesi	Test	Test Değeri	p
Cinsiyet				
Kadın	3,64±0,79	MW-U	Z: -1,076	0,282
Erkek	3,82±0,74			

Medeni durum				
Bekâr	3,60±0,80	KW-H	Chi-Square:	0,488 1,436
Evli	3,75±0,74			
Dul/Boşanmış	3,36±1,11			
Eğitim durumu				
İlkokul	3,75±0,85	KW-H	Chi-Square:	0,147 5,362
Ortaokul	3,69±0,73			
Lise	3,76±0,73			
Önlisans	3,37±0,74			
Çalışılan birim				
Yaşlı hizmetleri	3,70±0,84	MW-U	Z: -0,356	0,722
Engelli hizmetleri	3,71±0,70			
Eğitim alma durumu				
Hizmet içi eğitim aldım	3,76±0,76	MW-U	Z: -3,721	0,000*
Hizmet içi eğitim almadım	3,11±0,68			

**p<0.01

Tablo 7, engelli ve yaşlı bakım personelinin çalışma yaşamı kalitesi algısının katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmasına ilişkin sonuçları (Araştırma Sorusu 2) göstermektedir. Buna göre; engelli ve yaşlı bakım personelinin çalışma yaşamı kalitesi algı düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve çalışılan birime göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0.05$). Hizmet içi eğitim alma durumu ise çalışma yaşamı kalitesi algısı üzerinde fark yaratmaktadır ($p<0.01$). Sonuçlar, hizmet içi eğitim alan katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi algısının hizmet içi eğitim almayan katılımcılara göre daha yüksek olduğunu göstermiştir (MW-U: -3,721; $p<0.01$). Katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi algılarıyla ile yaşları ($r: -0,013$; $p>0,05$) ve tecrübeleri ($r: 0,099$; $p>0,05$) arasında da anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 8. Tükenmişlik ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısı İlişkisi

Değişkenler	1	2
1. Tükenmişlik	1	
2. Çalışma Yaşamı Kalitesi	-0,490**	1

*: $p<0,05$ **: $p<0,01$

Tablo 8, tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi algı düzeyi ilişkisini göstermektedir. Buna göre; tükenmişlik düzeyi ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır (rho: -0,490; $p < 0,01$). Diğer bir ifade ile engelli ve yaşlı bakım personelinin tükenmişlik seviyelerinde meydana gelen bir artış, çalışma yaşamı kalitesini azaltmaktadır. Bu bağlamda, ileri sürülen H1 hipotezinin (Engelli ve yaşlı bakım personelinin tükenmişlik düzeyi ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasında negatif bir ilişki vardır) kabul edildiği görülmüştür.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Günümüz aile yapısındaki değişimin yanı sıra ortalama yaşam ömrünün artması ile bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalmaları neticesinde yaşlı ve engelli bakım personeline duyulan ihtiyaç artmaktadır (Ceylan, 2015: 64; Danış ve Genç, 2011: 171). Yaşlı ve engelli bakım personelinin ise işin niteliği gereği fiziksel ve psikolojik yüklere maruz kalarak tükenmişlik yaşama risklerinin yüksek olduğu görülmektedir (Gürsoy, 2016: 59; Oktar, 2015: 27; Yürür ve Sarıkaya, 2011: 537). Diğer yandan fiziksel, zihinsel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlara cevap veren, yoğun stres ve baskı altında çalışan sosyal hizmet çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi algısı önemli bir hal almıştır (Çelik ve Tabancalı, 2012: 32; Saygılı ve Diğ., 2016: 438-439).

Araştırmanın sonuçları; engelli ve yaşlılara bakım hizmeti sunan kuruluşlarda çalışan bakım personelinin tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi algı düzeylerinin, katılımcıların cinsiyetine, medeni durumuna, eğitim durumuna, çalıştığı birimine, yaşına ve deneyimine göre farklılaşmadığını göstermiştir. Diğer bir ifade ile; engelli ve yaşlılara bakım hizmeti sunan kuruluşlarda çalışan bakım personelinin kadın ya da erkek olmasının, evli ya da bekar olmasının, düşük ya da yüksek eğitimli olmasının, yaşlı ya da engelli biriminde çalışmasının, genç ya da yaşlı olmasının, deneyiminin az ya da çok olmasının; tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi algı düzeyi üzerinde bir farklılığa neden olmadığı tespit edilmiştir. Buradan hareketle, bakım işinin her çalışan için benzer seviyelerde tükenmişlik yarattığını söylemek mümkündür. Bu noktada tükenmişlikle mücadele yöntemlerinden biri çalışma saatleriyle ilgili düzenlemeler olabilir. Bakım personelinin çalışma saatlerinin düşürülmesi, tükenmişlikle mücadelede etkin politikalardan biri olarak düşünülmektedir. Ayrıca çalışanlardaki grup bilinci kültürünün geliştirilmesi için grup terapisi uygulamalarının kullanılması, sorunların birlikte farkına varılması ve çözülmesi için ortak bir adım atılmış olmasını sağlayabilir.

Araştırma sonuçlarından biri de; tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi algı düzeyleri üzerinde anlamlı etkiye sahip olan tek değişkenin “hizmet içi eğitim” olduğudur. Buna göre hizmet içi eğitim alan çalışanların tükenmişlik düzeyi daha düşük, çalışma yaşamı kalitesi algısı ise daha yüksek olarak değerlendirilmiştir.

Nitekim yazındaki araştırmalar da tükenmişlikle mücadelede hizmet içi eğitimin en etkili yöntemlerden biri olduğunu dile getirmektedir (Dolunay, 2002: 60; Izzar, 2000: 37-38; Sağlam Arı, ve Çına Bal, 2008: 142). Buradan hareketle hizmet içi eğitim sisteminin iyileştirilmesinin ve verilen hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak artırılmasının bir yandan tükenmişlikle mücadele etmede önemli bir politika, diğer yandan çalışma yaşamı kalitesini arttırmada önemli bir araç olduğunu vurgulamak yerinde olacaktır. Doğru müdahale, pozisyon verme ve kaldırma, kişisel bakım teknikleri, engelli ve yaşlılarla iletişim, stresle baş etme ve tükenmişlik ile mücadele gibi hizmet içi eğitimler; bir yandan personelin doğru müdahalesini ve iletişimini sağlayabilecek, diğer yandan tükenmişlikle mücadele etmesini kolaylaştırabilecektir. Ayrıca, bu uygulamalar hizmet alanların memnuniyetini de yukarı çekebilecek niteliktedir.

Tükenmişlikle mücadele ederken çalışma yaşamı kalitesi algısını yukarı çekebilecek bir diğer çözüm yolunun, kısa dönemli eğitimler yerine meslek liselerinde ya da meslek yüksek okullarındaki ilgili bölümlerin sayısının artırılması ve mezunların uzmanı olduğu bakım işlerinde kullanılması olduğu düşünülmektedir. Bu açıdan hem bakım teknikleri bilen hem de psikolojik olarak daha hazır olan çalışanlar, doğal olarak tükenmişlikle mücadele edebilecek hem de çalışma yaşamını severek işlerini yapabileceklerdir.

Araştırma kapsamında elde edilen bir diğer bulgu ise engelli ve yaşlı bakım personelinin tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi algısı arasındaki negatif yönlü ilişkidir. Diğer bir ifade ile katılımcıların tükenmişlik düzeylerinde meydana gelen artış, çalışma yaşamı kalitesi algılarını azaltmaktadır. Elde edilen bu sonuç yazındaki farklı meslek gruplarında yapılan çalışmaların sonuçlarıyla da benzerlik göstermektedir. Örneğin; Sat ve Ay (2010) banka çalışanlarının, Uzunkaya (2010), Kebapçı ve Akyolcu (2011), Çatak ve Bahçecik (2015), Alan ve Yıldırım (2016) Cerit ve diğerleri (2016) hemşirelerin, Bilgin ve diğerleri (2011) sosyal hizmet kurumu çalışanlarının, Arabacı (2012) hemşire yöneticilerin, Çimen ve diğerleri (2012) özel bakım merkezinde çalışan personelin, Oktar (2015) engelli bireylerle çalışanların, Umay (2015) psikolojik danışmanlık ve rehberlik öğretmenlerinin, Çoban ve Özbesler (2016) ise sosyal hizmet

uzmanlarının, tükenmişlik düzeyi ile çalışma yaşamı kalitesi arasında negatif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Bu bulgulardan hareketle tükenmişlik ve çalışma yaşamı kalitesi arasındaki ilişkinin engelli ve yaşlı bakım personeli için de geçerli olduğunu söylemek mümkündür.

Elde edilen bu sonuç iki yönlü politikaların geliştirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Tükenmişlik ile çalışma yaşamı kalitesi arasındaki negatif ilişki; ya tükenmişlikle mücadele etmek gerektiğini ya da çalışma yaşamı kalitesini arttırmak gerektiğini göstermiştir. Bu açıdan, stresle mücadele, iş-yaşam dengesini iyileştirici politikalar, yaşam tatminini artırıcı faaliyetlerle çalışma hayatında özerk alana sahip olma gibi uygulamalar çalışma yaşamı kalitesini arttırabilecektir. Diğer yandan, sağlıklı beslenme, zamanı etkin kullanma, fiziksel egzersiz yapma gibi bireysel; çalışma koşullarını iyileştirme, sosyal destek hizmeti sunma ve danışmanlık hizmeti sağlama gibi örgütsel tükenmişlikle mücadele politikaları ise çalışanların tükenmişlik seviyelerini azaltmada kullanılacak uygulamalar olarak değerlendirilebilir.

Unutmamak gerekir ki, bakım hizmeti sunan personelin tükenmişlik seviyesini azaltmak ya da çalışma yaşamı kalitesini arttırmak, yalnızca çalışanlar üzerinde etkisi olan bir durum değildir. Bu tip uygulamalarda meydana gelen bir iyileşme esasen hizmet alan bireylerin memnuniyetinin de artmasının bir ölçüsüdür.

KAYNAKÇA

- Aba, G. (2009). İş yaşam kalitesi ve motivasyon ilişkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, <https://www.aile.gov.tr>, Erişim: 07.04.2017.
- Ak, N. (2014). Mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi-Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Akbolat, M. ve Işık, O. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 229-254.
- Akıncı, M. (2016). Özel eğitim kurumlarında (rehabilitasyon) ve devlet okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

- Alan, H. ve Yıldırım, A. (2016). Hemşirelerin iş yaşam kalitesi ve etkileyen faktörlerin incelenmesi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(2), 86-98.
- Arabacı, S. (2012). Yoğun bakımlarda görevli hemşire yöneticilerin liderlik davranışlarının hemşirelerin motivasyonu üzerine etkisi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Atagün, M. İ., Balaban, Ö. D., Atagün, Z., Elagöz, M. ve Özpolat, A. Y. (2011). Kronik hastalıklarda bakım veren yükü. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi*, 3(3), 513-552.
- Ayaz, S. ve Beydağ, K. D. (2014). Hemşirelerin iş yaşamı kalitesini etkileyen etmenler: Balıkesir örneği. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1(2), 60-69.
- Baykan, Z., Çankaya, F., Naçar, M., Kaya, A. ve Işıldak, M. Ü. (2014). Aile hekimlerinin tükenmişlik durumları ve ilişkili faktörler. *Türk Aile Hekimliği Dergisi*, 18(3), 122-133.
- Bektaş, H. (2015). İkili değişkenler için faktör analizi: Çalışma yaşamı kalitesi üzerine bir uygulama. Yayımlanmamış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Berk, A. (2016). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların tükenmişlikleri üzerindeki etkisi: Yaşlı bakım sektörü üzerine bir araştırma. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Bilgin, R., Emhan, A. ve Bez, Y. (2011). Sosyal hizmet kurumu çalışanlarında iş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon: Diyarbakır ili alan araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(38), 210-228.
- Bilgin, Y. Ş. (2007). Huzurevi çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin araştırılması. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Bircan, N. (2014). Stresin hemşirelerde çalışma yaşam kalitesine etkisi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *D.E.Ü.İ.İ.B.F Dergisi*, 20(2),

95-108.

- Cankurtaran Öntaş, Ö. ve Tunç, M. (2012). Caregiving of aged people, either professional job or acquiring merit in God's sight: An example of qualitative research. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 55, 200–204.
- Cascio, W. F. (1995). *Managing Human Resources*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Cerit, G. N., Aykal, G., Güzel, A. ve Kara, İ. (2016). Bir hastanede çalışan yoğun bakım hemşirelerinde tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi. *Anadolu Kliniği Dergisi*, 21(2), 109-118.
- Ceylan, H. (2015). Yaşlanan Türkiye'de yaşlı bakım personeline duyulan ihtiyaç ve yaşlı bakım programlarının önemi. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 4, 61-68.
- Çatak, T. ve Bahçecik, N. (2015). Hemşirelerin iş yaşamı kalitesi ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 85-95.
- Çelik, K. ve Tabancalı, E. (2012). Özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin iş/çalışma yaşam kalitesi. *Akdeniz Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 11, 31-38.
- Çimen, M., Şahin, B., Akbolat, M. ve Işık, O. (2012). Özel bakım merkezinde çalışan personelin tükenmişlik ve iş doyum düzeylerine yönelik bir çalışma. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(1), 21-31.
- Çoban, M. A. İ. ve Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(2), 90-109.
- Dağdelen, N. (2012). Türkiye'de radyasyon onkolojisi anabilim dalında çalışmakta olan araştırma görevlisi hekimlerde tükenmişlik ve depresyon düzeyleri ve etki eden faktörlerin değerlendirilmesi. Uzmanlık Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Danış, M. Z. ve Genç, Y. (2011). Kurumsal bakım elemanlarının genel özellikleri ve yaşadıkları sorunlar. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 170-183.
- Dolunay, A. B. (2002). Keçiören ilçesi genel liseler ve teknik-ticaret-meslek liselerinde görevli öğretmenlerde tükenmişlik durumu araştırması. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 51-62.
- Dülger, V. (2014). Tükenmişlik sendromu ve iş doyumuna etkisi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Erdem, B. ve Kaya, İ. (2013). Çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin işgörenler

- tarafından algılanması: Otel çalışanları üzerinde bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35, 135-150.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerde iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23), 157-172.
- Filizöz, B. ve Ay, F. A. (2011). Örgütlerde mobbing ve tükenmişlik olgusu arasındaki ilişkilere yönelik bir araştırma. *e-Journal of New World Sciences Academy Social Sciences*, 6(2), 229-241.
- Güçlü, A. (2014). Cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Gürsoy, G. (2016). Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanlarının duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: Şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş doyum ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 171-204.
- Izgar, H. (2000). Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri (burnout) nedenleri ve bazı etken faktörlere göre incelenmesi (Orta Anadolu örneği). Yayımlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Karadağ, N. (2013). Tükenmişlik ve iş doyum: Kırklareli Devlet Hastanesi hemşireleri örneği. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Karahüseyin, A. (2010). Dinlenme ve bakımevinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörlerin incelenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Kaya, F. (2014). Duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyum arasındaki ilişkinin incelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı huzurevlerinde çalışan yaşlı bakım personeline yönelik bir araştırma. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.

- Kebapçı, A. ve Akyolcu, N. (2011). Acil birimlerde çalışan hemşirelerde çalışma ortamının tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 11(2), 59-67.
- Keçelioğlu, A. (2016). Muhasebecilerin tükenmişlik ve çalışma yaşam kalitesinin meslekten ve örgütten ayrılma niyeti üzerine etkileri. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Kılıç, R. ve Keklik, B. (2012). Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi ve motivasyona etkisi üzerine bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 14(2), 147-160.
- Kösterelioğlu, M. A. (2011). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşması arasındaki ilişki. Yayımlanmamış doktora tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Lawton, M. P., Winter, L., Kleban, M. H. ve Ruckdeschel, K. (1999). Affect and quality of life. *Journal of Aging and Health*, 11(2), 169-198.
- Mandıracıoğlu, A. ve Çam, O. (2004). Huzurevi çalışanlarının sorunları ve yaşlılar hakkındaki görüşleri. *Türk Geriatri Dergisi*, 7(1), 29-32.
- Martel, J. P. ve Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Research Psychology*, 52, 397-422.
- Milli Eğitim Bakanlığı, Eğirdir Mavigöl Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, <https://www.egirdirkml.meb.k12.tr>, Erişim: 07.04.2017.
- MYK, (2016). *Engelli ve Yaşlı Bakım Elemanı Ulusal Mesleki Standardı (Seviye 4)*, Ankara: MYK Yönetim Kurulu.
- Oktar, M. N. (2015). Engelli bireylerle çalışanlarda algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik düzeyinin iş tatmini üzerindeki etkisi: İstanbul ili Beykoz ilçesi örneği. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Ökten, M. (2015). Yaşlı bakım ve hizmetleri yönetimi konusunda bir araştırma. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Öztürk, A. B. (2009). Sosyal hizmet etiğinde farklı yaklaşımlar. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*,

20(1), 105-115.

Sağlam Arı, G. ve Çına Bal, E. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.

Sat, S. ve Ay, Ü. (2010). Banka çalışanlarının iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Çukurova Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 14(2), 47-66.

Saygılı, M., Avcı, K. ve Sönmez, S. (2016). Sağlık çalışanlarının çalışma yaşam kalitesine ilişkin bir değerlendirme: Bir kamu hastanesi örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 52, 437-451.

Storm, K. ve Rothman, I. (2003). A psychometric analysis of the Utrecht work engagement scale in the South African police service. *South African Journal of Industrial Psychology*, 33(40), 219-226.

Tarakcı, E., Tütüncüoğlu, F. ve Tarakcı, D. (2012). Özel eğitim ve rehabilitasyon alanında çalışan meslek elemanlarının öz-yeterlilik ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Fizyoterapi Rehabilitasyon Dergisi*, 23(1), 26-35.

Tuncer, M. ve Yeşiltaş, M. (2013). Çalışma yaşam kalitesinin otel işletmesi çalışanları üzerindeki etkileri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 57-78.

Türk Dil Kurumu, <https://www.tdk.gov.tr>, Erişim: 07.04.2017.

Türk, Y. Z., Çetin, M. ve Fedai, T. (2012). Genç hekimlerde çalışma yaşam kalitesinin belirleyicileri. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, 21(3), 172-181.

Türkiye Büyük Millet Meclisi, <http://www.meclishaber.gov.tr/>, Erişim: 11.04.2017.

Uğur, E. ve Abaan, S. (2008). Hemşirelerin iş yaşamı kalitesi ve etkileyen faktörlere ilişkin görüşleri. *Türkiye Klinikleri J Med Sci*, 28, 297-310.

Umay, G. (2015). Psikolojik danışman ve rehberlik öğretmenlerinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin ilişkisi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.

Uzunkaya, S. (2010). Hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin iş yaşam kaliteleriyle ilişkisi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.

Ünal, S., Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin yaşam doyum düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 4, 113-118.

Ünlü, Z. (2015). Yenilik yönetiminin iş yaşam kalitesi üzerine etkisi: Ankara'daki devlet üniversiteleri bünyesinde bulunan teknokentlerde bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Yerlikaya, Ö. (2015). Çalışma hayatında tükenmişlik (Edirne 112 acil sağlık çalışanları örneği). Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Yıldırım, A. ve Hacıhasanoğlu, R. (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 61-68.
- Yıldırım, M. H. ve İçerli, L. (2010). Tükenmişlik sendromu: Maslach ve Kopenhag tükenmişlik ölçeklerinin karşılaştırmalı analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 123-131.
- Yılmaz, A. (2007). İlköğretim müfettişlerinin mesleki görevlerini yerine getirme durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. Yayımlanmamış doktora tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, İstanbul.
- Yörükoğlu, S. (2008). Özel bir hastanede çalışan sağlık personelinin rol çatışması, rol belirsizliği ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Yücel, D. ve Erkut, H. (2003). Bilişim teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesi üzerine etkisi. *İstanbul Teknik Üniversitesi Dergisi*, 2(2), 49-59.
- Yürür, S. ve Sarkaya, M. (2011). Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(4), 537-552.