



T.C.

ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

SOSYAL HİZMET YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

YAŞLI BAKIM ALANINDA ÇALIŞAN BAKIM
ELEMANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN MESLEKİ
PERFORMANSLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Nalan ÇİFTÇİ BAŞAR

Tez Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Zülfikar ÖZKAN

İSTANBUL - 2019

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

YAŞLI BAKIM ALANINDA ÇALIŞAN BAKIM ELEMANLARININ
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN MESLEKİ PERFORMANSLARI
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Nalan ÇİFTÇİ BAŞAR

Tez Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Zülfikar ÖZKAN

İSTANBUL - 2019

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Anabilim Dalı : Sosyal Hizmet
Program : Sosyal Hizmet
Öğrenci No : 174205076
Öğrenci Adı Soyadı : Nalan Çiftçi Başar

"Yaşlı Bakım Alanında Çalışan Bakım Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Performansları Üzerindeki Etkisi" isimli çalışma aşağıdaki jüri tarafından 24.07.2019 tarihinde yapılan sınavda Yüksek Lisans Tezi olarak oybirliğiyle kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı : Dr.Öğr.Üyesi Abdulhakim BEKİ
(T.C. Üsküdar Üniversitesi)

İmza

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Zülfikar ÖZKAN
(T.C. Üsküdar Üniversitesi)

İmza

Üye : Doç.Dr. Hasan Hüseyin TAYLAN
(Sakarya Üniversitesi)

İmza

ONAY

Bu tez, yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Doç.Dr. Türker Tekin ERGÜZEL
Enstitü Müdür V.

ÖZET

Yaşlı bakım kuruluşlarının ana amacı yaşlıların tatminini ileri düzeyde sağlamak, yaşlılara nitelikli ve kaliteli hizmet vermektir. Bu hizmet kalitesi sadece kuruluşlarında yaşlı bakım personelinin işlerini severek yapmaları ve ileri düzey performans göstermeleri ile olasıdır. Tükenmişlik ise, bu süreçte çalışanlara ait önemli bir performans faktörüdür. Bu araştırma yaşlı bakım elemanlarının tükenmişlik ve performans düzeylerini saptamak, tükenmişlik ve performans arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek, bir ilişki var ise bu ilişkinin yönü ile şiddetini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırma Mart – Nisan ayında görev yapan 210 yaşlı bakım personeline anket uygulanarak gerçekleştirilmiş, 5’li Likert ölçeği uygulanmış ve verilerin analiz edilmesinde SPSS 21.0 (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Tükenmişlik seviyesi Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği ile performans düzeyi ise; Borman ve Motowidlo (1993) tarafında geliştirilen iş performansı ölçeği ile belirlenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; cinsiyet, yaş, medeni durum gibi değişkenlerin yaşlı bakım personeline tükenmişlik ve performans düzeylerinde etkin olmadığı belirlenmiştir. Eğitim düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin arttığı ancak performans üzerinde bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Ancak hizmet içi eğitimlerin iş performansında artışa neden olduğu tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyetinin olmadığı çalışanların performansının yüksek olduğu da değerlendirilmektedir. Tükenmişlik ve Performans arasındaki ilişki incelendiğinde; tükenmişlik alt boyutu “kişisel başarı” arttıkça performansın arttığı, kişisel başarı eksikliğinde ise azaldığı belirlenmiştir. Sonuç olarak; yaşlı bakım personeline hizmet içi eğitimlerin önemli olduğu görülmektedir. Önemli düzeyde çalışanın sertifika ile bu işi yaptığı değerlendirildiğinde; üniversite seviyesinde eğitim alınmasının kritik bir faktör olduğu sonucuna varılmış ve bu yönde önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Performans, Yaşlı Bakımı, Hizmet Kalitesi, Hizmet İçi Eğitim

ABSTRACT

The main purpose of elderly care organizations is to provide the highest level of satisfaction of the elderly and to provide qualified and effective service to the elderly. This is only possible if the service is done by the elderly care personnel and their high performance. Burnout is an important performance factor for the employees in this process. This study was conducted to determine the burnout and performance levels of elderly care personnel, to determine whether there is a relationship between burnout and performance, and to determine the severity of this relationship.

The research was conducted by applying a questionnaire to 210 elderly care personnel working actively in March – April. 5 - point Likert scale was applied to the answers and SPSS 21.0 (Statistical Package for the Social Sciences) package program was used to analyze the data. The burnout level was developed by Maslach and Jackson (1981). Borman and Motowidlo (1993). According to the research results; gender, age, marital status were not found to be effective in the burnout and performance levels of the elderly care personnel. As the level of education increased, the level of burnout increased but it had no effect on performance. However, it was determined that in-service trainings caused an increase in job performance. It is also considered that the performance of the employees who do not intend to quit is high. When the relationship between burnout and performance is examined, it is determined that performance increases with the increase in personal achievement which is the subscale of burnout scale and performance decreases with lack of personal success. As a result; In-service trainings are important in elderly care personnel. Considering that a significant employee is doing this job with a certificate; it is concluded that university level education is a critical factor and recommendations are made in this direction.

Key Words: Burnout, Performance, Elderly Care, Quality of Service, In-Service Training

ÖNSÖZ

Yaşlı nüfusunun zaman içinde giderek artması ile yaşlılık ve yaşlı kavramları daha fazla araştırılan, üzerinde düşünülen ve projeler geliştirilen bir alan haline gelmiştir. Onlara bakan aileleri dışında kalan huzurevinde ya da evlerinde bakım sağlayan elemanlar da artan yaşlı nüfus ile birlikte büyük bir sektörü oluşturmaktadır.

Bu araştırmada hem yaşlılık olgusu hem de onlara bakan personellerin bakım aşamasında yaşadıkları zorluklar neticesinde yaşadıkları tükenmişlik ile bunun performansa etkisi konularına yer verilmektedir.

Bu çalışma ve araştırmanın her aşamasında bana yol gösteren, fikirleri ve yönlendirmeleriyle çalışmamda beni destekleyen başta danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Zülfikan Özkan'a ve her aşamada destek veren tüm enstitü çalışanlarına teşekkür ederim.

Yüksek Lisans eğitimim boyunca bilgi ve tecrübelerini paylaşan başta Sosyal Hizmet Bölüm Başkanı Doç. Dr. İsmail Barış ve öğretim üyesi Prof. Dr. Abdullah Karatay'a ve yine Sosyoloji Bölüm Başkanı Prof. Dr. Abulfaz Süleymanov'a teşekkür ederim.

Ayrıca araştırmalarım sırasında desteklerini esirgemeyen, sevgili eşim Rasim Cüneyt Başar'a ve benden yardımlarını esirgemeyen tüm meslektaşlarıma, her zaman yanımda olan aileme teşekkür ediyorum.

BEYAN

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.



Tarih

Nalan Çiftçi Başar

İmza

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
BEYAN	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar DİZİNİ	viii
KISALTMALAR DİZİNİ	x
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER	4
2.1. Yaşlı Bakım Hizmetleri Ve Bakım Personeli	4
2.1.1. Yaşlılık Sınıflandırması	4
2.1.2. Dünya’da ve Türkiye’de Yaşlı Nüfus	5
2.1.3. Yaşlı Bakım Hizmetleri.....	7
2.2. Tükenmişliğin Tanımı, Temel Boyutları, Modelleri ve Nedenleri	9
2.2.1. Tükenmişliğin Tanımı.....	9
2.2.2. Tükenmişliğin Tarihsel Gelişimi ve Önemi	10
2.2.3. Tükenmişliğin Boyutları	11
2.2.3.1. Örgüt ve İş ile İlgili Boyutları	11
2.2.3.2. Sosyal ve Bireysel Boyutları	12
2.2.4. Tükenmişliğin Nedenleri.....	12
2.2.4.1. Bireysel Nedenler.....	13
2.2.4.2. Örgütten Kaynaklanan Nedenler	16
2.2.5. Tükenmişliğin Etkileri	17
2.2.5.1. Birey Üzerindeki Etkileri	18
2.2.5.2. Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkileri	19
2.2.6. Tükenmişliğin Modelleri.....	20
2.2.6.1. Pines Tükenmişlik Modeli	21
2.2.6.2. Meier Tükenmişlik Modeli	21
2.2.6.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	22

2.2.6.4. Cherniss Tükenmişlik Modeli	23
2.2.6.5. Freudenberger'in Tükenmişlik Model	23
2.2.6.6. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli	24
2.2.6.7. Leiter Tükenmişlik Modeli	24
2.3. Performans Kavramı, Unsurları Ve Performans Değerleme.....	25
2.3.1. Performans Kavramı Ve Önemi.....	25
2.3.2. Performans Unsurları	25
2.3.2.1 Tutumluluk.....	25
2.3.2.2. Verimlilik	26
2.3.2.3. Etkinlik.....	27
2.3.2.4. Kalite	27
2.3.2.5. Hakkaniyet	28
2.3.3. Performansı Belirleyen Faktörler.....	28
2.3.3.1. Örgütsel Faktörler	28
2.3.3.2. Kişisel Faktörler	29
2.3.3.3. Çevresel Faktörler	29
2.3.4. Performans Değerleme.....	30
2.3.4.1. Performans Değerleme Süreci.....	31
2.3.4.2. Performans Değerlemenin Amaçları.....	32
2.3.4.3. Performans Değerlendirmede Kullanılan Araçlar.....	33
2.4. Yaşlı Bakım Personeli.....	36
2.4.1. Personelin Yaşlı Bakımına İlişkin Tutumu	37
2.4.2. Yaşlı Bakım Personellerinde Tükenmişlik.....	39
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	41
3.1. Araştırmanın Modeli	41
3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	41
3.3. Veri Toplama Araç ve Yöntemi	41
3.4. Verilerin Analizi.....	43
4. BULGULAR.....	44
4.1. Demografik Verilerin Değerlendirilmesi	44
4.2. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Bulgular	46
4.3. İş Performans Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	56
5. TARTIŞMA	67

6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	71
6.1. Sonuç.....	71
6.1. Öneriler	72
7. KAYNAKLAR	75
EKLER.....	83



TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Demografik Verilerinin Değerlendirilmesi	44
Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Mesleki Durumlarının Değerlendirilmesi	45
Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Mesleki Eğitim Durumlarının Değerlendirilmesi	45
Tablo 4. Araştırmaya Katılanların “Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız” Sorusuna Verilen Yanıtlarının Değerlendirilmesi	46
Tablo 5. Tükenmişlik Ölçeğine Ait İfadelerin Ortalama Puanları	46
Tablo 6. TÖ Alt Boyutlarına Dair Ortalamalar	47
Tablo 7. Tükenmişlik Ölçeğinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi	48
Tablo 8. Tükenmişlik Ölçeğinin Yaşa Göre Değerlendirilmesi	48
Tablo 9. Tükenmişlik Ölçeğinin Medeni Durumu Göre Değerlendirilmesi	49
Tablo 10. Tükenmişlik Ölçeğinin Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi	50
Tablo 11. Tükenmişlik Ölçeğinin Lise-Lisans Eğitim Düzeylerine Göre Değerlendirilmesi	51
Tablo 12. Tükenmişlik Ölçeğinin Mesleği Kendi İsteği İle Seçme Durumuna Göre Değerlendirilmesi	51
Tablo 13. Tükenmişlik Ölçeğinin Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi	52
Tablo 14. Tükenmişlik Ölçeğinin Günlük Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi	52
Tablo 15. Tükenmişlik Ölçeğinin Mesleki Eğitime Göre Değerlendirilmesi	53
Tablo 16. Tükenmişlik Ölçeğinin “M.E.B Sertifika Eğitimi” ve “Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümünden” Eğitim Alma Durumuna Göre Değerlendirilmesi ..	54
Tablo 17. Tükenmişlik Ölçeğinin Hizmet İçi Eğitim Alıp Almama Durumuna Göre Değerlendirilmesi	54
Tablo 18. Tükenmişlik Ölçeğinin Kurum Değiştirme İsteğine Göre Değerlendirilmesi	55
Tablo 19. Tükenmişlik Ölçeğinin Kurum Değiştirme İsteğine Evet-Hayır Cevabı Verenlere Göre Değerlendirilmesi	56
Tablo 20. İş Performansı Ölçeğine Ait İfadelere Verilen Cevapların Değerlendirilmesi	56
Tablo 21. İş Performansı Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Ortalamaları	57
Tablo 22. İş Performansı Ölçeğinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi	58
Tablo 23. İş Performansı Ölçeğinin Yaşa Göre Değerlendirilmesi	58

Tablo 24. İş Performansı Ölçeğinin Medeni Durumu Göre Değerlendirilmesi	59
Tablo 25. İş Performansı Ölçeğinin Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi	59
Tablo 26. İş Performansı Ölçeğinin Mesleği Kendi İsteği İle Seçme Durumuna Göre Değerlendirilmesi	60
Tablo 27. İş Performansı Ölçeğinin Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi.....	61
Tablo 28. İş Performansı Ölçeğinin Günlük Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi	61
Tablo 29. İş Performansı Ölçeğinin Mesleki Eğitime Göre Değerlendirilmesi	62
Tablo 30. İş Performansı Ölçeğinin “M.E.B Sertifika Eğitimi” ve “Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümünden” Eğitim Alma Durumuna Göre Değerlendirilmesi ..	63
Tablo 31. İş Performansı Ölçeğinin Hizmet İçi Eğitim Alıp Almama Durumuna Göre Değerlendirilmesi	63
Tablo 32. İş Performansı Ölçeğinin Kurum Değiştirme İsteğine Göre Değerlendirilmesi	64
Tablo 33. İş Performansı Ölçeğinin Kurum Değiştirme İsteğine Evet-Hayır Cevabı Verenlere Göre Değerlendirilmesi	64
Tablo 34. Tükenmişlik Ölçeği ve İş Performansı Ölçeği Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi	65

KISALTMALAR DİZİNİ

MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

DSÖ : Dünya Sağlık Örgütü

TÜİK : Türkiye İstatistik Kurumu

BM : Birleşmiş Milletler

MYK : Mesleki Yeterlilik Kurumu

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences



1. GİRİŞ

Artan yaşlı nüfusun yıllar içinde oluşturduğu büyük bir sektör olan bakım sektörü hizmet sektöründe büyük bir yer edinmiştir. Bakım sektöründe çalışanların çoğu son yıllarda bu alanlarda eğitim almaktadır. Eğitimli ya da eğitimsiz hizmet sektöründe gerek bakım sağlanan kişiden, gerek bakım elemanı olarak çalışılan kurumdan gerekse çalışma koşullarının ağırlığından dolayı bakım elemanları tükenmişlik yaşamakta, bu da yaşlının kaliteli bakım alabilmesini ve elemanın performansını olumsuz etkilemektedir.

Tükenmişlik, üretim sektöründen ziyade hizmet sektörü çalışanlarında daha fazla yardıma muhtaç olan bireylerle çalışanlarda sık görülen bir durum olarak gelişmektedir. Bu meslek gruplarında çalışanlar müşterileri veya hizmet sundukları bireylerle diğer sektörlere nazaran daha fazla karşı karşıya kalmaktadırlar. İş görenin maruz kaldığı tükenmişlik seviyesi ile işinden sağladığı tatmini arasında ters orantılı bir ilişki olduğu ifade edilebilir (Çimen vd., 2012, s:21-31). İş hayatının niteliği ile yaşam kalitesinin birbirleri ile etkileşimde olduğu değerlendirildiğinde, iş ortamından sağlanan tatminin, iş görenin hem iş hem de özel hayat kalitesini etkileyebileceği düşünülmektedir.

Geçmişten günümüze kabul gören aile yapısının çağımızda çekirdek aile formuna evrimi ve kadınların iş hayatına dahil olmasıyla geçmişte aileler aracılığıyla verilen bakım hizmetleri yerini, tesislerde veya merkezlerde bakım hizmetleri ile meslekleşmiş bakım profesyonellerine bırakmıştır. Bakım hizmetlerinin niteliği yaşlılar için kritik önem barındırmakta, bakım hizmetlerinden ödün verilmemesi gerektiği anlayışı ile bu faaliyetler sürdürülmektedir.

Söz konusu bakım görevini üstlenen ve önemli role sahip bakım personelleri iş hayatında yaşlı bireylerle devamlı ve yoğun iletişim halindedirler. Hizmet sunulan yaşlı bireylerin kişisel özellikleri ve duygularını baskılama mecburiyeti sebebiyle bakım personellerinin tükenmişliğe maruz kalma riski çoğalmakta, bununla birlikte iş görenlerin iş hayatının niteliği ve işten elde ettiği hazzı olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Sonuç olarak bireysel motivasyonu, özel hayatı ve mutluluk düzeyi düşecektir. Kurumsal anlamda ise, tükenmişliğe maruz kalan çalışanın performans düşüklüğü nedeniyle, sunduğu bakım hizmetinin niteliği zayıflayacak ve bireyin işten ayrılma niyetinin meydana gelmesi söz konusu olabilecektir.

Toplumların yaşı bakım hizmet sunumuna ihtiyaç duydukları oran artarak önemli bir boyut kazanmıştır. Bu artan ihtiyaca cevap verebilmek için kurumların etkin bir şekilde işletilmesi zorunludur. Yaşlı bakım hizmetlerinin etkin, verimli ve ara vermeden sunulmasında bakım personellerinin çalışma performansları kritik bir öneme sahiptir. Verilen hizmetin bireysel olmasından kaynaklı, verimin elde edilmesi için motivasyonun ileri seviyede olması gerekir. Bu doğrultuda, bakım personellerinin tükenmişlik düzeyleri ve performans ile olan ilişkisi önem kazanmaktadır.

ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu araştırmanın odaklandığı ana problematik, yaşlı bakım alanında çalışan personellerin tükenmişlik düzeyleri ile performansları arasındaki ilişkidir. Bu anlamıyla bu araştırma literatüre sağlayacağı katkının yanı sıra konu ile ilgili uygulamacı ve politika yapıcılara belirli önerilerde bulunulacaktır. Bilindiği üzere sosyal hizmetlerin çalışma alanı insandır ve çalışma kalitesinin yükseltilmesi için insana dair bir çok detayın tahmin ve kontrol edilmesi gerekmektedir. Bu araştırma ile yaşlı bakım hizmeti gören personellerin sosyo-demografik profilleri, bu profillere bağlı olarak tükenmişlik düzeyleri, demografik bilgilerle performans düzeyleri ve nihai olarak performans ile tükenmişlik arasındaki ilişkilere ilişkin detay bilgi elde edilecektir.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmada, yaşlı bakım personellerinin; tükenmişlik ve performans düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı ve aynı zamanda tükenmişlik ile performans düzeyleri arasındaki ilişkinin incelemesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın birinci bölümünde; tükenmişlik kavramı tükenmişliğin tanımı, temel boyutları, modelleri ve nedenleri hakkında detaylı bilgi verilmiştir. İkinci bölümünde, performans kavramı değerlendirilmiştir. Üçüncü bölümünde, yaşlı bakım hizmetleri, bakım personeli ve yaşlılık sınıflandırması gibi konularda literatüre dair bilgi verilmiştir. Dördüncü bölümde, yaşlı bakım personellerinin tükenmişlik sendromları ile performansları arasındaki ilişkisinin belirlenmesine yönelik yapılan araştırmaya dair bulgular sunulmuştur.

Çalışmanın tartışma kısmında, araştırma neticesinde elde edilen bulgular ile literatürde önceki çalışmaların bulguları kıyaslanmıştır. Sonuç ve öneriler kısmında ise, bu alanda çalışan

ilgili araştırmacılara, politika belirleyici yöneticilere yararlı olabilmesi amacıyla öneriler sunulmuştur.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada bilgi toplama tekniği olarak anket uygulanacaktır. Araştırmada 5’li Likert ölçeği kullanılacaktır. Araştırma konuya ilgi duyan her kişi ve Araştırma konuya ilgi duyan her kişi ve kurum açısından faydalı olacaktır. Araştırmanın bu alanda yapılacak daha sonraki çalışmalar için temel bir veri kaynağı olması beklenmektedir. Tükenmişlik seviyesi Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği ile performans düzeyi ise; Borman ve Motowidlo (1993) tarafında geliştirilen iş performansı ölçeği ile belirlenmiştir. Araştırma örnekleme niceldir. Araştırma kapsamına girecek yaşlı bakım personelleri kartopu örnekleme yöntemi ile belirlenmiş, anket yapılan çalışanların tavsiyeleri üzerine farklı kişiler bulunmuştur. Katılımcıların çoğu erkeklerden oluşmaktadır. Çalışmada verilerin sağlanması amacıyla anket formu kullanılmıştır. Kullanılan bu form 3 bölümden oluşmaktadır (EK-1).

İlk bölümde çalışmaya katılmayı kabul eden yaşlı bakım personelinin demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik ve işten ayrılma niyetini değerlendiren toplamda 10 soru yer almaktadır.

İkinci bölümde, Maslach ve Jackson’e (1981) ait Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye uyarlanan ve geçerlik güvenilirliği yapılan “Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. 22 sorudan ve üç alt boyuttan oluşan ölçek beşli likert skalası ile değerlendirilmiştir. Alt boyutlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak isimlendirilmiştir. Tükenmişliğin ileri düzeyde olması duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarındaki yüksek puanı, kişisel başarı, alt ölçeğindeki düşük puanı yansıtmaktadır.

Üçüncü bölümde, Borman ve Motowidlo’nun (1993) geliştirdiği, Ertan (2008) tarafından Türkçe’ye uyarlanıp geçerlik ve güvenilirliği yapılan “İş Performansı” ölçeği kullanılmıştır. 24 ifadeden oluşan ölçek iki alt boyuttan meydana gelmektedir. İlk dört sorudan meydana gelen görev performansı alt boyutu ve kalan yirmi ifadeden meydana gelen bağlamsal performans alt boyutu ölçeği oluşmaktadır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Yaşlı Bakım Hizmetleri Ve Bakım Personeli

2.1.1. Yaşlılık Sınıflandırması

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) verilerine göre 65 yaş üzeri yaşlılık olarak belirlenmiştir. Fakat bu kronolojik belirlemedir, yaşlılığın belirli sınırları yoktur. Yaşlılık, bireyin ve toplumun yaşam standardına ve algısına göre farklılık gösterir. Bu sebeple yaşlanma süreci oldukça karışık bir kavramdır. Kaynaklara bakıldığında yaşlılığın sınıflandırılması aşağıdaki gibi farklı şekillerde yapılmaktadır (Karadakovan, 2014).

Kronolojik Yaşlanma; kişinin doğumundan itibaren yaşadığı süre boyunca geçen zamanı ifade eder. DSÖ kronolojik yaş olarak 85 yaşını yaşlılığın başlangıcı olarak görmüştür. Bu bilimle ilgilenen araştırmacılar yaşlılık konusunda çok fazla sınıflama yapmışlardır. Dünya Sağlık Örgütünün verilerine göre 60-70 yaşları erken yaşlılık, 70-85 yaşları arası orta yaşlılık, 85 üzeri ise ileri yaş olarak kabul etmişlerdir.

Biyolojik/Bireysel Yaşlanma; bireyin vücudundaki doku ve organların görevlerini yerine getirip getirmemesiyle ilgilidir. Organların ve dokuların işleyişinde bozulmaların meydana gelmesi sonucu bireyin yaşamsal fonksiyonlarında azalmalar görülür. Bu fonksiyonların azalmasıyla kişinin mesleği, beslenmesi, kişisel özellikleri vb. fizyolojik özelliklerinde de azalmalar meydana gelir.

Psikolojik Yaşlanma; kişinin bedensel olarak yaşlanmasının ardından bazı psikolojik sorunlar da gelişebilir. Bunlar, hafızadaki fonksiyon kayıpları ve davranışlardaki uyumun azalmasıdır. Psikolojik yaşlanma sürecinin kaygıları çok fazladır. Bireyler yaşlılığa kendilerini hazır hissetmezler, başkalarına yük olduklarını düşünürler, işe yarayamadıkları ve yetersiz olduklarını düşündükleri için mutsuzdurlar.

Sosyolojik Yaşlanma; sosyolojik yaşlanma toplumdaki bireyin toplumdaki değeri çok önemlidir. Bunun yanında toplumun yaşlıdan yapmasını beklediği davranışlar ve yaşlı bireyin toplumdaki rolü de önemli faktörler arasında yer alır. Emekli olup olmadığı, medeni durumu, kişisel özellikler, sosyal ilişkiler, maddi durumu gibi etkenler sosyolojik yaşlanmada önem arz eder.

Toplumsal Yaşlanma; fizyolojik olarak yaşlanmaya başlayan kişi çevresinde ona verilen görevleri yapamamaya başlar. Bu durum toplum tarafından kişiye yüklenen yaşlılık durumudur. Toplumsal yaşlanmada bireyin bulunduğu toplumun kültürel yapısı önemli rol oynamaktadır (Diren, 2018).

2.1.2. Dünya’da ve Türkiye’de Yaşlı Nüfus

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ve Birleşmiş Milletler (BM) 0-14 yaş genç bağımlı, 15-60 yaş çalışabilir, 60 ve üzeri yaş grubunu ise yaşlı bağımlı nüfus olarak sınıflamaktadır. TÜİK ve BM yaşlı bağımlılığı 60 yaş ve üzeri olarak tanımlarken, DSÖ ise 65 yaş ve üzeri olarak tanımlamıştır. Yaşlılığın tanımındaki bu yaş farkı ülkemizde ve dünyada yaşlı nüfusun fazlaşması ve yaşam süresinin artmasıyla daha da yukarıya çekilip değiştirilmesi gereken bir durumdur (Diren, 2018).

Dünyada ve ülkemizde nüfus artışı son dönemlerde giderek fazlaşmıştır. 1900’lü yıllarda dünya nüfusu 1.650 milyar iken 1950 tarihinde 2.520 milyar seviyesine ulaşmıştır. 1.ve 2. dünya savaşlarının sona ermesinin ardından dünyada nüfus artışı yaşanmıştır. İleriye dönük olarak yapılan araştırmalarda 2050’de nüfusun 8.909 milyar civarında olması beklenmektedir. Türkiye’de ise 1950 tarihinde nüfusun 21 milyona yakın olduğu görülmektedir. 2017 yılında gerçekleştirilen nüfus sayımı sonrası nüfusun 80.810.525 olduğu açıklanmıştır. Nüfusun 2019 itibari ile 81 milyona ulaşması beklenmektedir (TÜİK, 2018). BM araştırmaları 2050 yılında ülkemizin nüfusunu 100.664.000 civarında olabileceği şeklinde açıklamıştır (Karadakovan, 2014).

Dünya Sağlık Örgütü dünyadaki çocuk-yaşlı dengesinin yaşın yapısındaki değişimi ortaya çıkaracağını öngörmüştür. Dünyada yaşlı nüfusu ilk kez 1998 tarihinde çocuk nüfusunu geçmiştir. Gelişmiş ülkelerde yaşlı nüfus artışı gelişmekte olan ülkelere göre daha azdır. İlerleyen yıllarda gelişmişliğin yaşlı nüfus artışındaki payı azalarak ortalama yaşam süresi ve yaşlı nüfusun toplam nüfustaki sayısı fazlalaşacaktır. Doğuşta beklenen yaşam süresi; yeni doğan kişilerin yaşaması beklenen ortalama yıl sayısı olarak tanımlanır. Dünya ortalamasında son yıllarda ortalama yaşam süresi 20 yıl artmış ve 66 yıla ulaşmıştır. Araştırmalara göre 2050 yılı itibari ile dünyada doğuşta beklenen yaşam süresinin 76 yıla yükselmesi tahmin edilmektedir (Karadakovan, 2014).

21. yüzyıl dünyada yaşlı yüzyılı olarak adlandırılmaktadır. Bu olayın ülkemizde de aynı şekilde artış göstereceği düşünülmektedir. 2050 tarihinde ülkemiz nüfusunda 16 milyon yaşlı nüfusunun bulunacağı öngörülmektedir. 2005 tarihinde yaşlı nüfusu 6 milyon iken 2015 tarihinde 8 milyondur. 2025 tarihinde ise 10 milyonu bulacağı tahmin edilmektedir. Türkiye’de ortalama yaşam süresi 2005’te 71 iken 2017’de 78 civarına ulaşmıştır. Yaşlı nüfusundaki artışın sebebi, yaşlılara sunulan bakımın artırılması ve bunun önemli olduğunun tüm dünya tarafından benimsenmesidir (Mandıracıoğlu, 2010, s:39-45).

Avrupa ülkelerinde doğurganlığın azalması ve yaşam kalitesinin artması sonucu ile paralel olarak yaşlı nüfus da artmaktadır. Ülkemiz diğer birçok ülkeye oranla genç nüfusun fazla olduğu bir ülke olmasına rağmen erişkin nüfusun yaşlanması ile birlikte bu oran da azalacaktır. Ülkemizde 65 yaş üzeri nüfusun toplam nüfusa oranı son yıllarda %8 artmıştır. Bu oranın 2023’te %10, 2050’de %21 olması öngörülmektedir (TÜİK, 2016).

Ülkemizde yaşlı bağımlılık oranının da arttığı bir gerçeklik. Bu oran 2012’de %11 ve 2016’da ise %12 olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ülkemizde eğitimli ve internet kullanabilen yaşlı oranı da giderek artmaktadır. Türkiye'deki yaşlı sayısında artış olacağı öngörülmektedir (TÜİK, 2016).

Yukarıdaki veriler incelendiğinde Türkiye’de yaşlı nüfusu ile ilgili çok sayıda araştırma yapılmakta ve yaşlılık konusundaki bakımın önemi vurgulanmaktadır. Araştırmalar gösteriyor ki dünya ülkemizin nüfusu giderek yaşlanmaktadır. Yaşlı bireylerin sayısı artmakta ve bakıma olan ihtiyaç fazlalaşmaktadır. Bakımı yapacak kişilerin sayılarının çok olmadığı, bununla ilgili olarak yaşlı bakımı konusunda eğitilmiş bireylerin sayısının artması gerektiği önem taşımaktadır. Tüm dünyanın bu konudaki temel amacı sağlıklı ve kaliteli yaşlanmak olmalıdır (Diren, 2018).

2.1.3. Yaşlı Bakım Hizmetleri

Ülkemiz Anayasası'nın 61. Maddesine göre yaşlı bireyler devlet tarafından koruma altına alınır, yaşlılara verilecek haklar yine devlet tarafından belirlenir ibaresi yer almaktadır. Ülkemizde yer alan yaşlı bakım kurumları Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Müdürlüğü'ne bağlıdır. Bu kurumlar huzurevleri başta olmak üzere yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezleri, yaşlı yaşam evleri ve özel bakım merkezleridir (Diren,2018).

Huzurevi; Türkiye’de bulunan yaşlı bireylerin bakımının yapılması, korunmaları ayrıca sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarının sağlanmasına destek veren kuruluşlardır. Huzurevlerinin fiziki koşullarına bakıldığında yaşlı bireylerin kalabilecekleri odalar, toplu oturabilecekleri dinlenme salonlarının yanı sıra temel ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri yemek salonu, kafeterya vardır. Ayrıca bu kurumlarda ibadethaneler, psikolojik destek sağlama adına uğraşı odaları, kişisel bakım için kuaför, terzi, kütüphane ve sağlık ihtiyaçları için revir gibi birimler yer alır.

Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi; yaşlı bireylerin hayatlarını sağlıklı ve huzurlu bir şekilde geçirebilmeleri amacıyla kurulmuş birimlerdir. Burada bireyler hasta ise ve tedavisi mümkün ise kendilerini idare edebilmelerine yardımcı olabilmek için rehabilitasyonları sağlanır. Fakat tedavisi mümkün değil ise bu yaşlıların özel bakım altında yatılı olarak hizmet alması sağlanır.

Özel Bakım Merkezi; bu merkezler psikolojik problemi ve bulaşıcı bir hastalığı olmayan, yatağa bağımlı olan bireylere hizmet veren sosyal hizmet kuruluşlarıdır. Ayrıca fiziksel ve zihinsel problemleri sebebi ile desteğe ihtiyacı olan bireyler de bu kurumlardan hizmet alabilirler (ASPB, 2016).

Yaşlı Yaşam Evi; huzurevi vb. kuruluşlarda kalabilecek özelliklere sahip olan ve kendi temel ihtiyaçlarını kendileri karşılayabilen yaşlıların sosyal ve psikolojik olarak daha iyi bir yaşam sürebilmeleri adına, sosyal hizmetlerin belirlediği bu evlerde yaşamalarının sağlanmasıdır (ASPB, 2016).

Ülkemizde 2018 verilerine göre çeşitli bakanlıklara ve belediyeler gibi kuruluşlara bağlı olan toplam 202 adet huzurevi kayıtlarda yer alırken, özel olarak hizmet veren huzurevlerinin sayısı 182'dir. Yaşlı yaşam evlerinin sayısı ise 47'dir (ASPB, 2016). Ülkemizde yaşlı bakımı veren kuruluşlarda hekim, hemşire, psikoloğun yanı sıra sosyal hizmet uzmanı, diyetisyen ve yaşlı bakım görevlisi çalışmaktadır (ASPB, 2016).

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de yaşam süresinin artmasının beraberinde kronik hastalıklarda da artmaktadır. Bireylerin yaşam kalitesini düşüren bu kronik hastalıklar yaşlılarda bakım ile ilgili problemlere sebep olmaktadır. Yaşın ilerlemesi ile birlikte fiziksel gücün azalması nedeni ile bireylerin yapabilecekleri işin miktarı azalmaktadır ve hatta günlük ihtiyaçlarını karşılayamaz hala gelebilmektedirler. Bazı yaşlılar başka birinin desteğine bile gereksinim duyabilirler. Yaşlıların bakım ihtiyaçları üzerine yapılan araştırmalar, yaşlı bireylerin günlük hayatındaki aktivitelerini yerine getirmekte zorlandığını ve bu yüzden diğer kişilerin desteğine ihtiyaç duyduğunu ortaya kaymaktadır (Güler ve ark., 2009, s:367-373).

Kaynaklarda huzurevleri ile ilgili çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Bu araştırmalarda çoğunlukla huzurevlerinde yaşanan problemler ve sıkıntılara yer verilirken aynı zamanda yaşlılık problemleri ile ilgili çok sayıda önemli noktaya yer verilmiştir. Bazı araştırmalar gösteriyor ki, huzurevlerinde yaşayan bireylerin genel gereksinimleri karşılanmaktadır, fakat burada çalışan personel iletişim kurma ve

yaşlıların kendi aralarındaki iletişimi güçlendirme konusundaki becerileri yetersizdir (Baybaş, 2017).

Sağlık sorunu olan bireylerin öz bakımını iyi yapamadığı görülürken, sağlık problemi yaşamayan bireylerin ise öz bakımına önem verdiği görülmektedir. Öz bakımını iyi yapabilen kişilerin yüksek ve kaliteli yaşam doyumuna ulaştıkları bilinen bir gerçektir. Yapılan araştırmalar yaşlı bireylere bakım veren kişilerin bu konuda bilgili olması gerektiğinin önemli olduğunu bize göstermektedir. Ayrıca yaşlı bakımı veren kuruluşlarda çalışan bireylerin eğitimine önem verilmeli ve bu kuruluşlardaki denetimler sıklaştırılmalıdır (Altay ve Avcı, 2009, s:275-282).

2.2. Tükenmişliğin Tanımı, Temel Boyutları, Modelleri ve Nedenleri

2.2.1. Tükenmişliğin Tanımı

Tükenmişlik; sosyolojik ve psikolojik bir olgu olup 1970 yıllarında Amerika'da ortaya çıkmıştır. Çalışanların çok fazla bunalım yaşamaları sonucu tanımlanma gereği duyulduğu belirtilmiştir. İlk kez 1974 tarihinde psikanalist Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger'e göre tükenmişlik, içsel ve dışsal etkiler sonucunda oluşan psikolojik acıdır. Tükenmişlik son yıllarda kabul edilebilir bir hastalık halini almıştır. "Tükenmişliği mesleki bir hastalık olarak gören Freudenberger, başarısızlık duygusu, yıpranma, enerji kaybı ve güçsüzlük ya da beklentilerin karşılanmaması sonucu bireyin iç menşelerinde meydana gelen tükenme durumu olarak ifade etmiştir" (Güleç, 2013,s:3). Tükenmişlik, mesleki yaşamı ve aile hayatını olumsuz etkileyen bir hastalık olarak görülmeye başlanmış olup uzmanlar bu alanda çok sayıda çalışma yapmıştır. Maslach ise tükenmişliği şu şekilde tanımlamaktadır: İş hayatında yoğun bir şekilde isteklere maruz kalan ve sürekli insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda kalan kişilerde meydana gelen uzun süreli fiziksel yorgunluk, çaresizlik, umutsuzluk sonucu duygularının işe, hayata ve insanlara olumsuz davranışlar şeklinde yansması ile oluşan bir sendromdur (Ertürk,

2012, s:87). Bu tanım doğrultusunda tükenmişliği, insanlarla bire bir iletişim halinde olan çalışanlarda ortaya çıkan fiziksel veya psikolojik bitkinlik- yorgunluk, enerji ve güç kaybı, olumsuz tutum ve davranışlarda bulunmasına sebep olan bıkkınlık durumu olarak tanımlamak doğru olacaktır.

Maslach ve Jackson ise tükenmişlik kavramının en ideal tanımını yapmıştır. Buna göre tükenmişlik insanlara hizmet eden sektörlerde görülen, duygusal bitkinlik ve olumsuz düşünceler içine girme, mesleğin gerektirdiği hedeflerden koparak hizmet verilen insanlara yarar sağlanamaması şeklinde meydana gelen bir sendrom olarak tanımlanmış ve tükenmişliği duygusal tükenme, başarı eksikliği ve duyarsızlaşmada artış olmak üzere üç boyutta sınıflandırıp Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)'ni geliştirmiştir (Maslach ve Jackson, 1981).

Cherniss'e göre tükenmişlik, iş ortamında artmış olan stres ile başlayan, olanaklar ve talepler arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan karşılıklı etkileşim süreci olarak tanımlanmaktadır (Erkan, 2009,s:7). Cherniss tükenmişlik ile stres arasında bir bağlantı olduğuna deyinmiş ve tükenmişliği bireylerin stres sonucu geliştirdiği tepki olarak tanımlamıştır. Ayrıca tükenmişlik, kişinin sahip olduğu maneviyat ve itibarda aşınma durumu olarak da tanımlanabilir. Tükenmişlik, yavaş yavaş gelişirken bir durum olup devam etmesi neticesinde bireylerde kurtuluşu zor olan bir girdabın içine sürüklenme etkisi yaratır (Demir, 2010). Bu tanımlar neticesinde, bireylere hizmet veren çalışanlarda ortaya çıkan yıpranma, güçsüzlük, fiziksel ve duygusal yorgunluğa tükenmişlik denir.

2.2.2. Tükenmişliğin Tarihsel Gelişimi ve Önemi

Tükenmişliğin tarihsel gelişim süreci incelendiğinde üç geçiş dönemi ile karşılaşmaktadır. 1970- 1980 yılları, 1980-1990 yılları ve 1990 yılından günümüze kadar geçen süreç. 1970 yılından itibaren tükenmişlik üzerine 5000 araştırma yapılmış olup, günümüzde bu sayının giderek arttığı araştırmacılar tarafından belirlenmiştir. Tükenmişlik araştırmacılar için başlıca ilgi alanıdır. Fakat

tükenmişliğin sonuçlarına yönelik araştırmalara pek fazla rastlanmamaktadır (Yıldırım, 2001,s:11-19).

Tükenmişliğin yarattığı sonuçların ele alınması tükenmişlik duygusu ile mücadele konusunda büyük bir öneme sahiptir. Tükenmişliğin tarihi sürecine bakıldığında, 1970 tarihi itibari ile Kanada ve Kuzey Amerika'da bireylere hizmet edenlerin işlerini iyi yaparken, daha sonrasında duygusal çöküntü, daimi yorgunluk ve işten ayrılmaların olduğu görülmektedir. Tarihsel gelişim sürecine bakıldığında Psikanalist Freudenberger tükenmişlik tanımını ilk yapan kişi olup beraberinde Maslach 1980'de araştırmalar yapmış ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)'ni geliştirmiştir (Ergin, 1996,s:17). Bu ölçek insanın duygularındaki yoğunluğu ve sıklığı tanımlayıp araştırmacılar tarafından en çok tercih edilen ölçektir.

Tükenmişlik çalışmaları teorilerden ibaret olmayıp araştırmaların neticesinde ortaya çıkmış bir olgudur. Fiziksel, psikolojik ve duygusal belirtileri önem derecesini bize göstermektedir. Aile ilişkilerine, iş ortamına ve sosyal hayata olan olumsuz yansımaları, bireyin diğer bireylerle olan ilişkilerine zarar getirecek en önemlisi de bireyin sağlıklı ve mutlu yaşamasını engelleyecektir. Sağlıksız ve mutsuz bireylerin olması toplumun da sağlıksız ve mutsuz olmasına neden olacaktır. Bu bağlamda tükenmişlik üzerine günümüzde daha fazla araştırmaların yapılması ve sonuçlarının yorumlanıp değerlendirilmesi, çözüm önerilerinde bulunulması ve tüm bunların hayata geçirilmesi önem arz etmektedir.

2.2.3. Tükenmişliğin Boyutları

2.2.3.1. Örgüt ve İş ile İlgili Boyutları

Örgüt ve iş boyutu, tükenmişliğin gelişimi bakımından önem taşımaktadır. Çünkü bireyler hayatının büyük çoğunluğunu iş ortamında geçirmektedirler. İş ortamındaki problemleri ister istemez aile ve ev ortamına yansıtmaktadırlar. Özellikle yaşlı bakım personelleri için tükenmişlikte örgüt ve iş ile ilgili boyut, olumlu geri bildirim azlığı, duygusal stresin fazlalığı ve ilerleme olanağının olmaması bakımından ele alınmaktadır (Ergin, 1996,s:17). İş yükünün fazla olması,

çalışanların birbiri ile olan ilişkileri bunun yanında kurumun organizasyon yapısı, yöneticinin yaptırımları, kanunlar, yasalar ve yönetmelikler insanlarda tükenmişlik duygusunun oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Tükenmişliğin iş anlamındaki boyutunda, uzun ve yorucu iş ortamı ile stresin fazlaca olması neticesinde kişilerin işinde istekli davranmamasına sebep olmaktadır (Maraşlı, 2003). Tükenmişliğin örgüt boyutunda ise; çalışan bireylerin kurum içerisindeki olumsuz durumlardan etkilenmesi sonucu ortaya çıktığı görülmektedir. Örgüt boyutunda sorunlar, örgüt kültürüne olumsuz yansımakta ve örgütün imajını zedelemektedir.

2.2.3.2. Sosyal ve Bireysel Boyutları

Sosyalleşme boyutu çok yönlü ve karışık bir durumdur. Bireyin toplumun bir parçası olma sürecidir. Çocukluk döneminden itibaren kişiliğin, tutum ve davranış boyutunun oluşmasını ele alan bir olgudur. Sosyal ve bireysel boyut tükenmişlik bakımından önemli bir boyuttur. Çünkü çalışma hayatı ve iş ortamı sosyalleşme süreci bakımından çok önemlidir. Çalışma hayatını boyunca edinilen tutum ve davranışlar sosyal ve bireysel boyutun bir parçasıdır (Gezgin, 2000, s:62). Sosyalleşmenin neticesinde kazanılan sosyal davranışlar insanların kişilik ve karakterlerini olumlu veya olumsuz etkilemektedir. Bu durum çalışma hayatında tükenmişlik etki zinciri oluşmasına neden olabilmektedir. Kişilerin sosyal etki zinciri oluşturması aile ve iş yaşamını negatif etkilemesine sebebiyet verecektir. Tükenmişlik umutsuzluk ve olumsuzluğun yer aldığı bir süreç olup değişemeyen durumların insan ruhunda oluşturduğu olumsuzlukların birikimi olarak ifade edilmektedir (Dursun, 2000, s:1).

2.2.4. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişlik alanındaki araştırmalar incelendiğinde tükenmişliğe sebep olabilecek birçok faktör gösterilebilmektedir. Bu faktörlerin fazlaşması tükenmişlik düzeyinde de fazlaşmalara neden olur. Tükenmişliğin meydana geliş şekli ve nedenleri bu duruma çözüm bulunabilmesi açısından önem arz etmektedir. Bu bağlamda tükenmişlik sendromunun sebeplerinin bulunabilmesi için öncelikle iç-

duygu erozyonu ve birey ile işi arasındaki uyumluluğun bilinmesi gerekmektedir (Ok, 2002,s:85).

2.2.4.1. Bireysel Nedenler

Tükenmişliğe neden olan durumlar sadece örgütsel yapıdan kaynaklanmayıp, bireyin sosyal hayatı ve bireysel yapısı da önemli bir tükenmişlik nedeni olabilir. Bireysel nedenler, bireyin tükenmişliğine neden olan örgütsel kaynaklı nedenlerin etkisi altında kalmasını güçlendirici bir duruma sahiptir. Bireyin tükenmişlik sendromu içinde olup mutsuz olduğu bir işte, başka bir birey ise mutlu ve huzurlu çalışabilir (Seçer, 2011,s:22).

Aşağıdaki gibi birçok tükenmişlik sebebi vardır:

Kişilik yapısı: Kişilik yapısı bireylerin ortamlarında meydana gelen olaylara bakış açısı ve bu olaylar neticesinde verdiği tepkiyi gösteren davranışlar topluluğudur. Kişilerin iş seçimleri kişilik yapısını yansıtmaktadır. Bazı kişiler stres yaşayamayacakları işleri seçerken, bazıları için durum bunun tam tersi olabilir. Kişiliğin; insanların davranış ve tepkilerini etkilediğini belirlenmiştir. Bunun beraberinde kişilik özelliklerinin de iş stresine neden olduğu bilinmektedir (Sarıkaya, 2007, s:23). Bazı bireyler stres altında çalışsalar dahi bu mevcut strese karşı dirençli olabilir bazıları ise stres karşısında güçsüzdür. Bununla birlikte bazı bireysel özelliklerin tükenmişlik riskini daha çok taşıdıkları bilinmektedir. Dayanıklılık düzeyi düşük olan bireylerin özellikle duygusal yorgunluk boyutunda daha fazla tükenmişlik sendromuna girebildiği belirlenmiştir (Köksal, 2009,s:12). Araştırmalar gösteriyor ki sorun çözme yeteneği ve güveni olmayan kişilerde tükenmişlik sendromu daha fazla görülürken, kendine güvenen ve problemleri rahatlıkla çözebilen kişiler de tükenmişlik sendromu daha azdır. Gann ve Heckman, kişilik üzerine yaptıkları çalışmalar aşağıdaki sonuçlara ulaşmışlardır: (Eğin, 2015, s:64).

1. Güçsüz kişilik özelliği olan bireyler daha fazla tükenmişlik sendromuna yakalanmaktadır. Bu kişilik özelliklerine sahip bireyler aktif olmayan, sinirli, yakın

temasta bulunmayı sevmeyen ve iş ortamında sınırla koyabilmekte sorun yaşayan kişilerdir. Olayları kontrol edemeyip olayların akışında sürüklenirler. Örgütün isteklerine baş kaldıramadıkları için duygusal tükenmişlik riskleri taşırlar.

2. Sabırsız ve bencil kişilik özelliğine sahip bireyler tükenmişlikle mücadelede konusunda başarısız olmaktadır. Bu tür kişilik özelliğine sahip bireyler çok kolay bir şekilde öfkelenirler. Bu öfkelerini gizleyemezler ve iş ortamında veya aile yaşantısında duyarsızlaşırlar.

3. Özgüveni ve bir amacı olmayan, karar vermekte zorlanan bireyler için tükenmişlik Oldukça büyük bir sorundur. Bu kişilik özelliğine sahip bireyler güçlülere karşı kolaylıkla paniğe kapılıp tükenmişlik yaşayabilir (Seçer, 2011,s:22).

Yaş: Tükenmişliğin yaş kavramı ile anlamlı bir ilişkisi vardır. Genç yaşlarda bu durum daha yüksek iken 30-40 yaş üstü bireylerde tükenmişlik sendromu daha düşüktür. Küçük yaşta işe başlayan bireyler tükenmişlikle karşılaştıklarında bu durum karşısında yetersiz kalıp işlerinden kolaylıkla ayrılabilirler (Malak, 2009,s:12). Bunun sebebi, çalışma süresi artıkça kişilerin tükenmişlik sendromuna direncinin artmasıdır. Bu nedenle yaş tükenmişliği etkileyen önemli etkenlerden biridir. (Çimen, 2000,s:11). Araştırma sonuçları neticesinde tükenmişlik yaşla ters orantılı olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişliğin ilerleyen yaşlarda azalmasının nedeni kişilerin olgunlaşması ve mesleki deneyimlerinin artmasıdır.

Cinsiyet: Aynı işi yerinde çalışan farklı cinsiyette sahip kişilerin tükenmişlik düzeyleri birbirinden farklıdır. Bazı araştırmalarda kadınların tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığı erkeklere göre daha yüksek çıkmıştır. Bazı araştırmacılar ise çalışmalarında duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme duygusunun erkeklerde daha çok görüldüğünü ortaya koymuşlardır (Armutcuk, 2010, s:5). Kadınların erkeklere göre tükenmişliği daha çok yaşamasının sebebi iş hayatı dışında ev hayatında da daha fazla sorumluluğa sahip olmalarıdır. Bazı araştırmalarda tükenmişlik ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (Seçer, 2011,s:11).

Eğitim: Eğitimin yükselmesi ile birlikte hayatta beklentiler fazlalaşır. Bu nedenle beklentilerin fazla olması ve karşılanamaması tükenmişliğe zemin hazırlar. Araştırmalarda tükenmişlikten fazlaca söz edilmektedir,. Bazı araştırmacılar çalışmalarında eğitim düzeyi yüksek olan kişilerin duygusal anlamda tükenmeye daha yatkın olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bunun tam tersi olarak eğitim düzeyi düşük olan kişilerin duyarsızlaşma boyutu daha fazladır. Araştırmalar neticesinde, daha yüksek eğitim düzeyine sahip kişilerin duyarsızlaşma oranı daha düşük olup kişisel başarı konusunda, yüksek lisans mezunları skorları en yüksektir. Üniversite mezunlarının kişisel başarı konusundaki puanı lise mezunlarına oranla daha düşüktür (Tuna, 2010,s:26). Eğitim düzeyi azaldıkça kadere razı olma tutumu artmakta ve bu durum tükenmişliği engellemektedir. Stres ve eğitim düzeyi ilişkisi araştırmalarda farklı şekillerde görülmektedir. Değişik araştırmalar incelendiğinde eğitim düzeyinin stres üzerinde etkili olmadığı sonucuna varılırken, bir diğer araştırmada ise eğitim düzeyi ile stres faktörünün birbiri ile bağlantılı olduğu görülmektedir. Eğitimi fazla olan bireylerin eğitim düzeyi daha düşük olan bireylere oranla tükenmişliğinin fazla olmasının sebebi; çalışma alanındaki yetkisinin yüksek olması ve çalıştığı kurum veya çalışma alanındaki beklentilerinin fazla olmasından kaynaklanmaktadır (Aksu, 2010,s:14).

Beklentiler: Eğitim düzeyi fazla olan bireylerin çalışma ortamındaki beklentileri de fazla olmaktadır. Bu nedenden dolayı bu beklentilerinin karşılanmaması durumunda hayal kırıklığına uğramakta ve tükenmişlik duygusunu hissetmektedir. Çalışma ortamından beklentiler çalışan kişinin özelliğine, eğitimine ve işin niteliğine göre değişiklik göstermektedir. Çalışma ortamından ve çalışmanın neticesinden çok fazla beklentisi olan bireyler amaçlarını yerine getirebilmek için çok fazla miktarda emek harcar, bunun neticesinde beklediği sonucu alamaması kişide tükenmişlik sendromunun oluşmasına sebep olur (Köksal, 2009, s:12). Harcadığı emeğin karşılığını alabildiği konusunda şüphesi olmayan kişilerde tükenmişlik görülmezken, bunun tam tersini düşünen kişilerde tükenmişlik ortaya çıkar. Eğer kişiler yaptıkları işin çalışma ortamındaki beklentilerini karşılamadığını düşünüyorsa yapılan işin zorluklarıyla savaşamazlar ve bu durum tükenmişlik

sendromuna neden olur. Bu konu ile ilgili araştırmalarda genç ve tecrübesi olmayan bireylerde daha yaşlı ve tecrübesi olan bireylere oranla daha fazla tükenmişlik görüldüğü saptanmıştır. Bu araştırma sonucu beklenti düzeylerindeki farklılıktan kaynaklanmaktadır (Malak, 2009,s:12). alışmalar neticesinde doğan beklentiler yaş, eğitim düzeyi, tecrübe gibi birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörlerin ortak noktası bireylerin beklentisinin ne ölçüde karşılandığıdır.

Yapılan iş ile ilgili görüşler: Kişilerin yaptıkları işler beklentilerini karşılayacak düzeyde değil ise kişiler tükenmişlik yaşar. İş disiplini konusunda hassas olan kişiler diğer kişilere oranla daha fazla tükenmişlik sendromuna yakalanırlar. Hırslına yenik düşen ve çok çalışırsam çok yükselirim düşüncesine sahip olan bireyler bir müddet sonra iş kolik olurlar ve sarf ettikleri bu yoğun çaba neticesinde duygusal tükenmeye sürüklenebilirler. Bazı bireyler ise yaptığı işin kendisine çok uygun olduğunu düşünmüyorsa işten soğurlar ve bir süre sonra tükenmişliğe sürüklenirler (Seçer, 2011,s:22).

2.2.4.2. Örgütten Kaynaklanan Nedenler

Tükenmişlik alanında örgüt kaynaklı sebepler dört başlık altında incelenmektedir.

Aşırı İş Yüğü: İş yükünün çok olması kurumun çalışma sisteminden kaynaklanmaktadır. Fazla iş yüğü de bireyi tükenmişliğe sürükleyebilir. Fazla iş yüğü aynı zamanda işteki performansın düşmesine, yaralanmaların artmasına ve iş kazlarının da fazlalaşması gibi olumsuz sonuçlara sebep olabilir (Izgar, 2001). Bazı alışmalar gösteriyor ki aşırı iş yüküne maruz kalan bireyler daha çok işten ayrılmakta, tecrübeli olan personel daha erken emekli olmak istemekte ve en önemlisi ise bunları yapamayanlarda psikolojik ve duygusal tükenme çok fazla görülmektedir.

Kontrol Eksikliği: Kurumların amaçlarını elde etmeleri için süreç boyunca karşılaşacakları belirsizlikleri ve riskleri takip etme, değerlendirme, kontrol ve denetim mekanizmalarını planlamaları ve hayata geçirmeleri zorunludur. Denetim

süreçleri, iş görenlerle uyum, birliktelik, kararlara katılım, iletişim gibi fonksiyonların etkin ve doğru bir şekilde uygulanmaması iş görenlerde rol çatışmalarına neden olabilecek ve kurum içinde denetim yetersizliği tükenmişliğe sebep olabilecektir.

Çalışanlarla olan İlişkiler ve Çatışmalar: Çalışanların birbirleriyle olan ilişkileri ve oluşabilecek çatışmalar neticesinde bireyler sorun yaşayabilirler. Eğer aynı kurumdaki bireyler çatışmalar yaşarlarsa bedensel temastan ve aynı yerde bulunmaktan kaçınırlar. Hatta o kişilerle aynı ortamı paylaşmayacağı işlere yönelmeye çalışırlar (Izgar, 2001). Bundan dolayı son yıllarda örgütsel çatışma ile ilgili çok fazla miktarda araştırma yapılmıştır. Örgüt içinde yaşanan çatışmaların kurumun verimliliğini düşürdüğü saptanmıştır. Örgütün etkinliğinin azalmasının kurum içerisinde yaşanan iletişimsizlik ve çalışan ilişkilerindeki sorunlardan kaynaklandığı belirtilmektedir.

Örgüt Politikaları: Kurumların yönetim ve organizasyonların uyguladıkları birbirlerinden farklı olan hedeflerine yönelik politikaları bulunmaktadır. Kurumun bu hedef, politika, amaç, vizyon ve misyonu bazı bireyleri strese sokarak tükenmişliğe girmelerine sebep olabilmektedir (Ergin, 1996,s:17).

2.2.5. Tükenmişliğin Etkileri

Tükenmişlik durumu insanlarda fiziksel ve ruhsal açıdan bazı olumsuz sonuçlar oluşturmaktadır. Tükenmişlik sendromunda olan bireylerde yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık ve sindirim sorunları gibi fiziksel anlamda sorunlar görülür. Duygusal anlamda sorunlar ise depresyon, çaresizlik, özgüvenin azalması, alınganlık vb. gibi sorunlardır. Tükenmişlik sendromu içerisinde olan bireyler bu sendromun etkisini azaltmak için sigara, uyuşturucu ve sakinleştirici gibi zararlı maddelere başvurmakta ve zaman içinde bu maddelere bağımlı hale gelmektedir (Kaya, 2010,s:25). Uzun zaman tükenmişlik sendromu içinde olan kişilerin işlerine olan ilgisi ve bu alandaki bilgisi azalmaktadır. Tükenmişlik içerisinde olan bireyler sürekli yorgundur. Bu yorgunluk fazla çalışma sonucu daha da artar ve bunun neticesinde

kişiler psikolojik anlamda çöküntü yaşamaya başlar. Bu sorun da bireylerde bazı kronik sağlık sorunlarına yol açabilir (Aras, 2006). Tükenmişliğin olumsuz etkilerinden biri de, çok fazla strese maruz kalan bireylerin diğer çalışanlarla ve işleri konusundaki sorunları çözmede stressiz dönemlerine oranla daha fazla başarısız olmaya başlamasıdır. Tükenmişlik durumu içerisine girmeye başlayan bireyler psikolojik ve fiziksel anlamda işten uzaklaşmaya başlar. Yalnızca yapmak durumunda oldukları işleri yaparlar, çalışma ortamından ve çalışma arkadaşlarından kendilerini uzaklaştırırlar. Bu bireyler bu sebepten dolayı zorunluluk gerektiren işlerini yapıp diğer işlere kendilerini veremezler (Aras, 2006).

2.2.5.1. Birey Üzerindeki Etkileri

Bireyde tükenmişlik durumu fiziksel, psikolojik ve davranışsal açıdan birçok alanda çöküntüye yol açar. Bireylerde fiziksel açıdan, yorgunluk, baş ağrıları, sık sık hastalanmalar ve beslenme bozuklukları görülürken, psikolojik açıdan depresyon, bitkinlik, isteksizlik ve anksiyete vb. gibi belirtiler görülebilir. Davranışsal açıdan bakıldığında ise diğer kişilere karşı kızgın, stresli ve olumsuz davranma, ailesi ile kavga içerisinde olma, dostları ve hizmet ettiği bireylerle sürekli tartışma gibi sorunlara rastlanmaktadır (Yörükoğlu, 2008,s:2). Kişinin üzerinde oluşan bu fiziksel problemlerin davranışlarına yansımaları kişileri yaşadıkları ortamda sıkıntıya düşürebilmektedir. Tükenmişlik durumunda olan bireylerin yaşadığı en büyük problem enerjilerindeki meydana gelen kayıptır. Kişiler kendilerini duygusal, fiziksel ve davranışsal anlamda yorgun ve yıpranmış hissetmektedir. Kişinin içerisinde bulunduğu gerginlik durumu rahat uyumasını engellemektedir. Bu durum da bireyde baş ağrısı, ülser, baş dönmesi, halsizlik gibi durumlara sebep olmaktadır. Bireyler, bu durumla başa çıkabilmek için sigara, sakinleştiriciler, uyuşturucular ve alkol gibi maddelere yönelmekte ve bunlara bağımlı hale gelmektedir (Kavoğlu, 2009,s:63)

Stres iş sahibi bireylerde olumsuz ruh haline sebep olur. Aşırı stresle karşılaşan bireylerde duygusal tükenme oluşur. Duygusal alanda oluşan yorgunluk ve çöküntü fiziksel yorgunluğu da tetikler, bu nedenle bireylerde yorgunluk, bitkinlik ve çalışmaya başlamak için gerekli enerjiyi bulamama durumu görülür. Bunun yanı sıra

strese maruz kalan bireylerde uyku ile ilgili sorunlara rastlanır. Kronik yorgunluk ve stres, bireyi fizyolojik ve psikolojik açıdan olumsuz etkiler. Bu durum sonucunda bireyde depresyon, bıkkınlık, dikkat eksikliği, kararsızlık ve unutkanlık gibi belirtiler yaratır (Toker, 2007). Ayrıca tükenmişlik sendromu olan bireylerde yetersiz ve düzensiz beslenme şekli sonucunda sağlık sorunları ortaya çıkabilir. Aynı zamanda tükenmişlik bireylerin çalışma hayatı ile ilgili kaygılar yaşamalarına neden olabilir. Bireysel başarısında ve özgüveninde azalma, bireyin çalışma ortamı açısından kötü hissetmesi ve bu durumun işini iyi yapmamasına neden olması gibi olumsuz durumlar görülebilir. Bunun beraberinde psikolojik anlamda kendini suçlama, insanlardan uzaklaşıp izole yaşantı sürme, başka bireylere karşı pozitif olmayan hisler besleme ve şüpheli davranma, riski göze almada artış, güvensizlik, bazı olaylar karşısında kayıtsız kalma, unutkanlık, konsantrasyonda eksiklik gibi bireysel etkiler görülebilir. Ayrıca meslektaşlarından uzaklaşma, diğer çalışanlara fazla güvenmeme, oluşabilecek değişimleri kabullenmeme, çalıştığı iş ile ilgili sevgisini ve ilgisini kaybetme, giderek fazlalaşan stres duygusu hissetme, yaşantısından zevk alamama, mutsuzluk, daha fazla eleştirel yaklaşım benimseme, daha çok, gülmek istememe tükenmişlik altında olan bireylerin karşılaştığı olumsuz sonuçlardan bazılarıdır (Kavoğlu, 2009,s:63). Tükenmişlik yaşayan bireylerin işine ve çalıştığı ortamdaki diğer bireylere olan ilgisi azalır. Arkadaşlık ve dostluk ilişkileri kalmaz, kişi diğer kişilere ve iş ortamına tahammülsüz hale gelir.

2.2.5.2. Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkileri

Tükenmişliğe kapılan kişiler iş yaşamına özen göstermezler ise; işe geç kalmalar ve gelmemeler fazlalaşır. Bu kişi çalışma ortamında ve çalıştığı işte hatalar yapar. Kişinin iş verimliliğinde azalma ve iş kazası oluşma riski artar. İşlerine başlangıçta özveriyle çalışan bireylerin, iş yerinde fazlalaşan ağır iş yükü, işverenin ağır istekleri ve diğer çalışanlarla etkileşimlerle başarılı olamamaları, işlerine olan bağlılıklarını azaltmaktadır (Demir, 2010,s:8-32). Bunun neticesinde bireyler tükenmişlik duygusuna kapılmaya başlar. Tükenmişlik sendromu içerisinde bulunan bireyler bu duyguyu sadece kendi içsel olarak yaşamaz. Çalıştığı kurum ve çalışma hayatında da olumsuzluklara sebep olabilir. Çalışan birey veya bireylerde oluşan

tükenmişlik kurumda performansın düşmesine, hizmet sunulan kişilerle yeteri kadar ilgilenilmemesine ve kurumun olumsuz etkilenmesine sebep olabilir. Bu durum tükenmişlik yaşayan bireyleri de olumsuz etkiler, birey kendini suçlu hissetmeye başlar ve işe gitmek istemez. Bazı araştırmalar incelendiğinde tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerin, işten ayrılmak isteyen, sık sık hastalanan, alkol, ilaç ve farklı bazı maddeler kullanan, ailesinde ve evlilik hayatında sorunlar yaşayan bireyler olduğu ortaya konmuştur. Tükenmişlik durumu iş yerinde çalışan diğer bireyleri de etkilemektedir. Bir işyerinde depresif ve tükenmiş kişiler var ise kurumun diğer çalışanları da bu durum karşısında huzursuz olur ve kaygıya kapılır (Toker, 2007). Bu durumda tükenmişlik yalnızca kişiyi değil çalışılan ortamdaki diğer bireyleri etkiler. Kurum içindeki işleyişi ve kurumun sağlıklı bir şekilde çalışmasını etkiler. Tükenmişlik durumu hayatını da olumsuz etkiler. Tükenmişlik duygusu yaşayan kişiler daha kötü işler çıkarır. Motivasyonları yok olmuş ve engellenme hissine kapılan bu bireyler, yaptıkları ve yapacakları işe özen göstermezler. Başarılı olmak, çok çalışma, daha iyi işler başarma ve bu alanda yaratıcı olma gibi kaygıları yoktur. Tüm çabasını ve benliğini yaptıkları işe harcamazlar, işleri konusunda herhangi bir çaba da göstermezler. Bunun sonucunda kişilerin başarısı düşer. Kişinin başarısında meydana gelen bu düşme, kurumun başarısını da etkiler. Tükenmiş kişilerin çalıştığı bir kurum, çevresinde oluşan değişimleri görmezden gelir ve onlara uyum sağlayamaz. Kısacası kişilerin tükenmişlik duygusu içinde olması hem bireyin kendini geliştirmesini engellemekte hem diğer meslektaşları ile iletişimini güçleştirmekte hem de çalışma hayatında ve kurum içerisinde olumsuzluklara sebep olmaktadır (Bahar, 2006,s:34).

2.2.6. Tükenmişliğin Modelleri

Tükenmişlik konusunda çok fazla sayıda model ortaya konmuştur. Bu modellerden bazıları aşağıdaki gibidir.

2.2.6.1. Pines Tükenmişlik Modeli

Bıkkınlık sendromu üzerine geliştirilmiş modeldir. Tükenmişlik; kişileri duygusal anlamda devamlı tüketen yerlerin, kişilerde neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel bıkkınlık durumu şeklinde de tanımlanmaktadır (Demirbaş, 2006). Pines tükenmişliği şu şekilde tanımlamaktadır; duygusal anlamda kişinin tükenmesine zemin hazırlayan olayların kişilerde oluşturduğu bıkkınlık durumudur. Pines tükenmişlik modeline göre tükenmişliğin asıl sebebi, çalışanları devamlı duygusal olarak baskılayan iş ortamıdır. Aslında iş ortamı yalnızca iş güdüsü yüksek olan personelde tükenmişliğe neden olmaktadır. Bu modele göre iş ortamları destekleyici veya bireyi engelleyici nitelikte olmamalıdır. Tükenmişliğin görülme olasılığı, çalışılan kurumdaki destekleyici ve engelleyici faktörlerdeki dengenin sağlanıp sağlanmadığına göre değişiklik göstermektedir. İş ortamının destekleyici veya engelleyici olduğu o ortamdaki kişilerin çalışılan yeri nasıl algıladığı ile ilgilidir. Bu sebepten dolayıdır ki, aynı iş yerinde çalışan kişilerden bazılarında tükenmişlik görülürken bazılarında ise tükenmişlik görülmeyebilir (Yüksel, 2003,s:13). Pines tükenmişlik modeline göre, güdülenme düzeyi fazla olan kişilerde tükenmişlik daha fazla görülür. Çalışılan yerdeki destekleyici ya da engelleyici faktörlerin dengede tutulmaması tükenmişlik sendromuna neden olur. Bu modele göre tükenmişliğin asıl sebebi çalışma ortamıdır. Çalışma ortamı kişide duygusal baskıya neden olur, ancak çalışılan hiçbir kurum kişiyi tam anlamıyla engelleyen ve destekleyen özellikte değildir. Pines'e göre güdülenme düzeyi ile tükenmişlik arasında doğru orantı vardır (Demirbaş, 2006).

2.2.6.2. Meier Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre tükenmişlik kişisel ve çevresel etkenlerin bir sonucudur. Tekrar eden iş hayatının neticesinde tükenmişlik oluşabilir. Bu modele göre tükenmişlik 4 adet beklentiden oluşmaktadır. Bunlar; pekiştirme, sonuç, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme sürecidir (Tümkiye, 1996).

Pekiştirme Beklentileri : Bireylerin iş yerlerinin, bireyin amaçlarını ve hedeflerini karşılamasıyla ilgili beklentileridir.

Sonuç Beklentileri : Bireyler yaptıkları davranışların neden olduğu sonuçlar için beklentiye kapılmaktadır.

Yeterli Olma Beklentileri : Bireyler yetenekli olduğu davranışları yapabilmek için yeterlilik beklentisine kapılır.

Bağlamsal İşleme Süreci : Bireylerin iş ortamına karşı duyduğu hisler, iş ortamı ile ilgili ne düşündüğü ve ortamda nasıl davranışlar sergiledikleri kişinin tükenmişlik yaşama nedenleridir.

2.2.6.3. *Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli*

Edelwich tükenmişliği dönemlere ayırmıştır. Bu modeldeki tükenmişlik modeli de 4 başlık altında toplanmaktadır:

Heves-Hayal Kırıklığı Dönemi: Beklentilerin fazla, umutların yüksek olduğu bir dönemdir. Bireylerin bu dönemde enerjileri çok fazladır, motivasyonları çok yüksektir. Mesleğin amaçlarına ve hedeflerine ulaşmak için çok çalışırlar. Ancak bu dönemde kişiler övülmek yerine daha çok eleştirilere maruz kalırlar. Hedefler ya da amaçlar ile ilgili problemlerle karşılaştıklarında bireyler tükenmişliğin durgunluk dönemine girmeye başlarlar.

Durgunluk Dönemi: Çalışan bireyin enerji düzeyinin düşmeye başladığı dönemdir. Enerji düzeyinin düşmesi ile paralel olarak motivasyonda düşer ve kıdem veya idealistliğin önemi kalmaz.

Engellenme Dönemi: Bu dönemde kişiler yaşadıklarını tekrar değerlendirmeye başlarlar. Belirlediği hedeflerini ve amaçlarını gerçekleştirmesinin engellendiğini düşündüğü dönemdir.

Apati (Duyarsızlaşma) Dönemi: Duyarsızlaşma dönemi fazlaca ilgisizlik, sürekli yakınmalar ve çekişmelerin fazla olduğu dönemdir. Bu dönemde bireyler

işlerindeki doyumsuzluk duygusunu giderme çabasına girerler. Rutinlerin korunmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Bu sebeple bu döneme baş etme dönemi de denilmektedir (Ergin, 1993).

Edelwich ve Brodsky modelinde dönemler birbirini takip etmektedir. Bir önceki dönem gerçekleşmede bir sonraki dönem oluşmamaktadır. Edelwich ve Brodsky tükenmişliğin birbirini takip eden aşamalardan oluştuğunu ve belirli süreçlerden geçerek ortaya çıktığını öne sürmüşlerdir.

2.2.6.4. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss'e göre tükenmişlik aşırı bağlılık sonucunda ortaya çıkan stres veya doyumsuzluğa tepki olarak oluşan geri çekilme olarak tanımlanmıştır (Izgar, 2001). Bu modelde tükenmişlik süreç olarak ele alınmaktadır. Bu nedenle bu süreçler birbirini takip eden dönemler halinde görülmektedir. Cherniss modeline göre tükenmişlik çalışma ortamıyla ilgili stres odaklarına tepki ile başlayıp işi ile psikolojik bağlamda ilişkiyi bırakmayı kapsayan ve başa çıkmak için davranışlarda bulunmayı tetikleyen bir süreçtir (Yıldırım, 1996, s:11-19). Cherniss tükenmişliği stresle bağdaştırmıştır.

2.2.6.5. Freudenberger'in Tükenmişlik Model

Tükenmişlik, psikoloji literatürüne Freudenberger'in yayınlamış olduğu makale ile girmiştir (Toker, 2007). Bu modele göre tükenmişlik başarısızlık, yıpranma gibi olaylar sonucunda ortaya çıkan enerji ve güç kaybı ile sonuçlanan bir durumdur. Bu durum çoğunlukla kişinin iş yerinde çalışmaya başlamasından bir yıl sonra görülmektedir. Bir iş yerinde çalışan bireyin herhangi bir sebeple edindiği ve çalışamaz bir hal alıp görevlerini yerine getiremediği dönemdir (Tuna, 2010,s:26). İş hayatına yeni başlayan kişiler çalışma hayatına girmesinin beraberinde yüklendiği sorumlulukların fazlaşması ile tükenmişlik yaşamaya başlayabilirler. Freudenberger tükenmişliğin bazı fiziksel ve davranışsal belirtilerinin olduğunu ifade etmiştir. Fiziksel belirtiler; bitkinlik, baş ağrısı, gastrointestinal sistem rahatsızlıkları, solunum zorluğu gibi belirtilerdir. Duygusal belirtilere bakıldığında öfke

kontROLSÜZLÜĞÜ, aniden kızma ve engellenme hissine kapılma vb. gibi belirtilerdir. Güvensizlik, paranoya gibi belirtiler tükenmişliğin ilerleyen dönemlerinde görülebilmektedir.

2.2.6.6. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik kişileri duygusal açıdan etkilemektedir. Duygusal açıdan etkilenen kişilerde, ruhsal sorunlar ortaya çıkmaktadır. Tükenmişliğin ilk boyutu duygusal tükenmedir ve bu sürecin en önemli boyutudur. Tüm boyutlar ardışık süreç oluşturmaktadır (Dinç, 2008). Duygusal olarak baş gösteren tükenmişlik süreci zaman içerisinde büyüyerek fiziksel ve ruhsal bazı sorunlara sebep olmaktadır. Gaines ve Jermier modeline göre duygusal anlamda tükenmişlik sürecin en ortasında bulunmaktadır. Duygusal tükenmişlik, yorgunlukla karıştırılmasına rağmen süreklilik arz ettiğinden dolayı sürekli yorgunluk olarak isimlendirilebilir. Kişiler bu sürekli yorgunluğu normal karşılamaktadır. Çalışan birey işini tam olarak yerine getiremediği için kendini yaptığı işte yetersiz hissetmektedir (Ertürk, 2012,s:87). Duygusal tükenme kronik yorgunluk olarak da adlandırılabilir. Fiziksel yorgunluk, uykusuzluk, alkol alımı, aile ilişkilerinde zayıflama, bireylerle etkileşiminde sorunlar duygusal tükenmişliğin belirtileridir (Dinç, 2008).

2.2.6.7. Leiter Tükenmişlik Modeli

Leiter kendi modelini iki koşulda ele almaktadır. Tükenmişliğin üç boyutu olduğunu ileri süren Leiter. Yine Leiter'e göre bu üç boyutun çalışma saatleri dışında kalan sosyal yaşamını da etkilediğini öne süren koşul birinci koşuldur. İkinci koşul ise üç boyutun çevresel faktörler ve kişilik özelliklerindeki farklılık sebebi ile değişiklik gösterdiği koşuldur (Demirbaş, 2006). Leiter tükenmişlik modeli de duygusal tükenme üzerine kuruludur. Bu modele göre iş sahibi bireyler tükenme duygusu nedeniyle işlerine karşı duyarsızlaşırlar ve bu nedenle yaşanan problemler ile başa çıkamaz hale gelirler.

2.3. Performans Kavramı, Unsurları Ve Performans Değerleme

2.3.1. Performans Kavramı Ve Önemi

Türk dil kurumuna göre performans; ‘‘başarım, takat sınırı, bir şeyi ya da işi yapma veya uygulama hareketi’’ olarak ifade edilmektedir. İngilizce sözlükte ise, ‘‘verilen bir işi başarıyla sonuçlandırmak, uygulamak’’ anlamında kullanılmaktadır (Öztürk, 2006,s:1-224).

Sözcük anlamı ise ‘‘bir işin üstesinden gelmek, bir kimsenin üzerine düşen görevi etkin bir biçimde tamamlaması’’ anlamına gelmektedir. İşlevsel olarak ele alındığında performans ‘‘işin gereği olarak önceden belirlenen ölçüleri karşılayacak şekilde görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleşme oranı’’ olarak tanımlanmaktadır.

Bir diğer yandan performans, ‘‘bir işi yapan bireyin, bir grubun veya bir işletmenin, o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak nereye varabildiği; bir başka deyişle neyi başarabildiğinin miktar ve kalite açısından ifade edilmesidir’’ (Tengilimoğlu ve Akbolat, 2009).

2.3.2. Performans Unsurları

Performans, fazla sayıda faktörlerin veya boyutun birleşmesinden oluşan bir olgudur. Performansın boyutlarına bakıldığında bazılarının zamanla önemini kaybettiği bazılarının ise daha da önem kazandığı bazılarının ise yeni yeni ortaya çıktığı görülmektedir. Örneğin; yönetimler için, ‘‘II. Dünya Savaşı’’ndan sonra mal ve hizmetlere talebin artması ve olanakların sınırlı olmasından dolayı tutumluluk ve verimlilik kavramları ön plana çıkarken, daha sonraki dönemlerde etkinlik kavramı, günümüzde ise kalite boyutları ön plana çıkmaktadır (Akal, 2005).

2.3.2.1 Tutumluluk

Ekonomik olma ya da tutumluluk kısaca, ‘‘istenilen amacı en düşük maliyetli kaynaklarla ve en uygun zamanda gerçekleştirmek’’ olarak tanımlanmaktadır. Daha

geniş olarak ele alındığında tutumluluk, ‘‘örgütün amaçları da göz önünde bulundurularak, kaynakların uygun miktar ve kalitede, uygun zamanda ve uygun yerde en az maliyetle elde edilmesi ve kullanılmasını’’ ifade etmektedir. Kamu sektöründe özel sektöre göre tutumluluk kavramını tanımlamak daha zordur. Kamuda yalnızca alternatif seçimler sunulduğu durumlarda tutumluluk sağlamaya çalışılabilir. Bu nedenle tutumluluk, ‘‘zaman zaman tasarruf, ekonomik davranmak, kaynakların israf edilmemesi, dışsallıkların ve üretim ölçeklerinin göz önünde tutulması’’ anlamını da taşımaktadır. Fakat tutumluluk, ‘‘hiç harcama yapmama ya da çok az harcama yapma olmayıp, amaçların gerçekleştirilmesinde gerekli olandan fazlasını harcamamayı’’ ifade etmektedir (Tengilimoğlu ve Akbolat, 2009).

2.3.2.2. Verimlilik

Verimlilik günümüz ekonomisindeki sorunları çözebilecek anahtar kelimelerden biridir. Verimliliğin çağdaş dünyada kalkınmanın, kalkınmış devlet veya toplum olmanın önemli ölçütlerinden olduğu söylenebilir. Verimlilik, kalkınmanın itici gücü olarak ifade edilebilir (www.fatihemk.com/documents/verimlilik1, Erişim Tarihi: 08.01.2019).

Bir diğer taraftan verimlilik yalnızca işletmeleri değil, ‘‘merkezi yönetim kuruluşlarını, yerel yönetimleri, gönüllü kuruluşları ve diğer sosyal kurumları’’ da ilgilendirmektedir. Bu kuruluşların amaçları değıştikçe, verimliliğin tanımları da değışecektir. Verimlilik kavramı, üretkenlik, etkinlik, tutumluluk, kar ve kalite terimleri ile bütünleşmiş durumdadır. Bu sebeple de, verimliliği açıkça tanımlayabilmek güçtür.

Genel anlamda verimlilik, ‘‘çeşitli mal ve hizmetlerin üretimindeki kaynakların etkin kullanımını’’ ifade eder. Bir başka deyişle verimlilik, ‘‘doğru işleri doğru şekilde ve ekonomik bir çalışma ile gerçekleştirmeyi hedefleyen akılcı bir yaşam biçimidir’’ (Akal, 2005).

Verimliliği fazla olan bir örgütün, sağlığını bozacak etkenleri ortadan kaldırması daha kolay olur, güç yitimi azalır, büyümesi artar, çevreye uyumu ve faydası artar ve çalışanların gereksinimleri karşılanmış olur.

2.3.2.3. Etkinlik

Etkinlik, “örgütlerin gerçekleştirdikleri faaliyetlerde, daha önceden belirledikleri tanımlanmış amaçlar ve stratejik hedeflerinin ne kadarına ulaştığını veya başka bir ifadeyle bir faaliyetin planlanan etkisi ile gerçekleşen etkisi arasındaki ilişkiyi gösteren bir performans boyutudur” şeklinde tanımlanmaktadır.

Etkinlik, bir iş için beklenen hedefin ne kadar başarılı olduğunu belirlemek amacı ile, bu işin beklenmeyen ya da olumsuz sonuçları durumunda etkinlik kavramı olumlu veya olumsuz sonuçlarına göre yargılanacaktır. Tam da bu konuda bireylerin değer yargıları ön plana çıkacaktır. Etkinliğin tanımlanmasındaki zorluk da, subjektif unsurları içine alan bir kavram olduğundan kaynaklanmaktadır (Akal, 2005).

2.3.2.4. Kalite

Kalite, Latince "nasıl oluştuğu" anlamındaki "qualis" sözcüğünden gelmektedir. Aslında kalite kelimesi, kullanıldığı ürün ya da hizmetin gerçek anlamda ne olduğunu belirleme amacını taşımaktadır. Kalitenin tanımı, yapılacak iş veya yapabilecek kişiye göre değişiklik göstermektedir.

Kalite kavramı, çok eskilere dayansa da, bilimsel yönetim yaklaşımının kurucularından biri olan Taylor'dan beri gündemde bulunmaktadır. Kalite ekonomik kalkınma için gerekli olan disiplin ve stratejilerden biridir. Kalite müşterinin beklentileri ile ilgili bir durumdur (Şimşek, 2002,s:9). Gerçek anlamı ile kalite“kaynakların verimli kullanıma sağlayan, ürün ve hizmetlere kullanım uygunluğunu kazandıran, müşteri ihtiyaçlarına uygun üretim ve hizmet anlayışını egemen kılan bir performans boyutudur” (Akal, 2005).

2.3.2.5. Hakkaniyet

Performansın unsurlarından bir diğeri de “hakkaniyet” kavramıdır. Hakkaniyet kavramının boyutlarının ifade edilmesi biraz zordur. Buna rağmen, yerel yönetimler adına kullanışlı bir araç olabileceği düşünülmektedir.

Hakkaniyet kavramının çözümlenmesinde karşımıza çıkabilecek sınırlılıklara bakacak olursak: Bunlar: Hakkaniyetin tanımlanabilmesindeki sorun, kullanılan ölçüm yöntemlerinin güçlüğü, hizmet çeşitliliği, sunulan hizmetlerin dış faktörlerin etkisinde kalmasıdır. Bir diğeri yandan, kamu kurumlarında işlerin hakkaniyetli bir biçimde sunulabilmesi “kamu hizmeti”nin niteliğine göre değişiklik göstermektedir (Akal, 2005).

2.3.3. Performansı Belirleyen Faktörler

Örgütlerde performansı belirleyen faktörler; ‘‘örgütsel, kişisel ve çevresel faktörler’’ olarak sınıflandırılmaktadır (Erdoğan, 1991).

2.3.3.1. Örgütsel Faktörler

Örgütlerde performansı etkileyen örgütsel unsurlar, örgütün bulunduğu fiziki şartlar ile örgütün amaçlarıdır. Çalışılan ortamın ısı, aydınlatılma şekli, havalandırması gibi fiziki şartların çalışan bireylerin performansını etkileyeceği bilinmektedir. Bir diğeri yandan örgütün amaçlarının karşılanacak düzeyde ve belirgin olmaması da çalışanların performansını engeller (Gümüştekin ve Öztemiz., 2005,s:271-288). Bu nedenle çalışanların performanslarını etkileyen örgütsel unsurlar şu şekilde sıralanabilir:

- Kurumlardaki iş paylaşımlarının doğru yapılmamasından kaynaklanan sorunlar,
- İşin yapılması için gereken araç ve gerecin yetersiz olması, teknik olanakların yetersizliği ve işin yapılmasını kolaylaştıracak olanakların ve organizasyonların yanlışlığı,
- İletişim eksikliği,

- Otoritenin zayıflığı,
- İşbölümü ve işbirliği yetersizliği,
- Çalışanlardan yeteneklerinin ve yapabileceklerinin üstünde bir performans beklenmesi,

Kurumlarda performansı etkileyen örgütsel unsurlar, işi yapan bireylerin performanslarını olumlu veya olumsuz etkileyen, aynı unsurları içerisinde barındıran ve strese neden olan çalışma stresinin sebepleri de kişiyi etkileyerek, bireyin ya aşırı baskı içerisinde daha az performans göstermesine ya da normal baskıda yüksek performans göstermesine sebebiyet verir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005,s:271-288).

2.3.3.2. *Kişisel Faktörler*

Performansı etkileyen kişisel unsurlar ise bireyin yaşı, cinsiyeti, dili, dini gibi demografik özelliklerdir. Ayrıca yetenek vb. rekabet özellikleri ile algılar, tutumlar, arzular, eğilimler vb. psikolojik özellikleri de kişisel faktörler arasında yer alır (Ergun, 2008). Örgütlerde kişisel performansı, bireyin kendisine verilen yetenek ve becerisine göre uygun bir şekilde yapabilmesi olarak tanımlanır (Çetin ve ark., 2001). Kişinin performansı ise işin bitiminde çıkan sonuca göre belirlenen hedefi ve görevi başarılı bir şekilde yerine getirme olarak tanımlanır (Akin, 2008,s:141-170).

2.3.3.3. *Çevresel Faktörler*

Aile, dernek vb. toplumsal etkenler, gelir düzeyi vb. ekonomik unsurlar, yasalar- yönetmelikler vb. siyasi unsurlar ve eğitim, din vb. kültürel etkenlerin tamamı çevresel faktörleri oluşturmaktadır. Ayrıca tüm bunlar çalışanların performansını etkilemektedir (Gümüştekin ve Öztemiz., 2005,s:271-288). İş verenin, çalışanların güvenliği ve rahatı açısından iş ortamının elverişli bir duruma getirilmesi, iş kanunu ve performansı güçlendirme adına çok önemlidir. İş ortamında verimliliği artırma adına düzenleme yapılacak unsurlar aşağıdaki gibidir (Kobu, 2005):

- Ortamın iç aydınlatmasına dikkat edilmesi,
- Isınmanın sağlanması,
- Yaz ise sıcaklık kontrolünün sağlanması,
- Havalandırmanın iyi yapılması,
- Gürültünün azaltılması,
- Temizliğe özen gösterilmesi,
- Ortamda oluşan koku, duman vb. faktörlerin ortamdan uzaklaştırılması,
- İş kazalarından korunma ve bu kazaları önleyici tedbirlerin alınması.

2.3.4. Performans Değerleme

Performans değerlendirme, çalışan kişinin performansının ve ilerleyen dönemde göstereceği performansın belirli kurallar çerçevesinde değerlendirilmesini içine almaktadır. Performans değerlemenin sonuçlarının, çalışan bireylerin terfi ettirilmesi, eğitimine önem verilmesi ve ücretlendirilmesi gibi konular bakımından insan kaynaklarında kullanılması son zamanlarda üzerinde durulmasına neden olmuştur. Örneğin, kurumlarda performans değerlemesi çalışanın gösterdiği performansa bağlı olarak maaşının belirlenebilmesi amacı ile yapılmaktadır. Ayrıca kurumlar maaş ya da primi çalışan bireyin iş performansı düştüğünde teşvik amaçlı performansı arttırabilmek için kullanırlar. Asıl amaç, iyi olan çalışanları işletmede tutabilmek ve diğer çalışanların performansını arttırmaktır (Başbuğ ve Ünsal, 2009,s:1-10).

Performans değerlendirme, çalışanın yalnız iş yerindeki verimliliğini ölçmek değil, çalışan bireyin tüm başarısını ölçebilmektir. Çalışan bireylerin değerlendirilmesi, “birey yeteneklerinin işin nitelik ve gereklerine ne ölçüde uyup uymadığını araştıran ya da işteki başarısını saptamaya çalışan objektif analizler ve sentezler” olarak ifade edilmektedir (Sabuncuoğlu, 2000).

Performans değerleme, kurum ile çalışan arasındaki uyum ve elde edilen başarının yanı sıra, bu etkileşimin güçlü ve zayıf tarafları, ihtiyaç duyulan gelişim ve kariyer planı gibi bilgileri elde edebilmek için kullanılır. Özellikle, doğru ve güvenilir bir şekilde uygulanabilen performans değerleme, çalışanların hedeflerini yöneticiye aktarabilmesi ve yönetici ile çalışan arasında iyi iletişim kurulabilmesi, çalışan bireyin kurum içerisindeki sorumluluk duygusunu geliştirerek, motivasyonunu olumlu şekilde etkileyecektir (zutku vd., 2008,s:193-210).

2.3.4.1. Performans Değerleme Sreци

Kurumlarda performans değerleme yöntemleri sürekli olarak değişim ve gelişim göstermektedir. Fakat değerlemede hangi yöntemin kullanıldığından daha çok bu sürecin başarılı olabilmesi için önemli olan görev dağılımının doğru yapılmış olmasıdır (Tengilimoğlu ve ark., 2009). Performans değerleme süreci, standartların analizi ve büyüme planlarının doğru hazırlanması ile başlamaktadır (Can vd., 2009).

Standartların başarıya ulaşabilmesi için ölçülebilirlik, ulaşılabilirlik ve yeterlilik gibi özelliklere sahip olması gerekir (Tengilimoğlu ve ark., 2009). Bu bağlamda liderler çalışanlarının iş yeterliliğini ve iş tanımını gözlemleyerek bireyin performansını belirlemede kullanılacak ltleri tanımlamalıdır. Bu zelliklerin çalışması ile ilgili olması ve ölçülebilir olması çok önemlidir. Bir diğer aşamada liderler, çalışanların ortaya koyduğu işlerin kalitesi, meslektaşları ve müşteriler ile ilişkisi, işe geliş gidiş saatleri ve süresi gibi işin gidişatını etkileyen tüm faktörleri incelemelidir. nc aşamada ise liderler gözlemleri sonucunda edindikleri verileri gözden geçirerek, Eksikler ve aksaklıklar konusunda çalışanlarını bilgilendirmeye başlarlar. Çalışanların başarısını arttırmak için nelere dikkat edilmesi gerektiği hususunda uyarılar yaparlar. Ayrıca oluşabilecek istenmeyen olayların ya da sorunların çözülmesinde çalışanlarına destek olurlar. Dördüncü ve son aşamada ise ne çıkan çalışma sonuçları ile planlanan çalışma sonuçlarını karşılaştırılarak çalışanların performans değerlemesi yapılır. Performansın değerlemesi yalnızca şuan ki ya da geçmişteki başarıların değil gelecekteki başarıların standartlarının da

belirlenmesine olanak sağlar. Böylece tekrar ilk aşamaya dönülür ve süreç tekrarlanır (Can vd., 2009).

Performans değerlemesinde çok sayıda faktör bireylerin süreç konusundaki algıları üzerine etki eder. Değerleme ölçeklerinin içeriği bile değerlendirme sürecinden memnun olma ve değerlendirme sonrasındaki çalışma performansı üzerinde etkili olduğu düşünülen olgular bulunmaktadır. Performans değerlemede yer alan ölçeğin düzenlenmesine iş görenlerin katılmasını sağlamak, onların bu sürece olumlu bakmasını ve bu durumu daha iyi anlamalarını sağlamaktadır (Başbuğ ve Ünsal, 2009,s:1-10).

2.3.4.2. Performans Değerlemenin Amaçları

Performans değerlemenin amaçları değerlendirme ve geliştirme amaçları olarak iki şekilde incelenebilir.

- a. Değerleme amaçları; ödüllendirme, görevde yükseltme, rütbelerin azaltımı, işten çıkarma vb. alanlarla ilgilidir.
- b. Geliştirme amaçları; başarının geliştirilmesi, çalışanların organizasyonları vb. konularla ilgilidir (Can ve ark., 2009).

Performans değerlemenin amaçları aşağıdaki gibidir:

- Çalışanların organizasyonları için insan gücü envanteri hazırlamak,
- Çalıştırdığı kişilerin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak,
- Terfilerde ve rütbelerin arttırılmasında performansa göre seçim yapmak,
- Maaşın arttırılması hususunda liderlerin kararlarına saygı gösterip destek olmak,
- Kurumun ödül ve ceza konusunda kilit nokta olarak görev almak,
- Personel-lider ilişkilerini güçlendirmek,

- Kişileri eksilerini kendilerine anlatarak ilerlemelerine zemin hazırlamak ve motivasyonlarını güçlendirmek,
- Başarısız olan çalışanları işlerine son vermek (Sabuncuoğlu, 2000),
- Yapılacak zamlar, prim ve kar konusunda nesnel ölçütler sağlamak,
- Liderlerin dengeli ve olumlu kararlar almasına yardımcı olmak,
- İşe yeni başlayan çalışanları denetlemek,
- Dürüst bir yönetim tarzı benimseyerek güveni arttırmak ve personelin motivasyonunu arttırmak,
- Personelin kendi çalışma şeklini ve başarısını tartmalarını sağlamaktır (Tengilimoğlu ve ark., 2009).

Bu hususların beraberinde performans değerlemenin amacı, aslında kurumda personelin iyiden kötüye doğru sıralanması değildir. Kurumun amaçlarının çalışanlarca anlaşılması ve benimsenmesidir. Ayrıca amaçların tüm personel tarafından başarılmasının ve herkesin uyum içerisinde, mutlu ve huzurlu olduğu bir çalışma ortamının sağlanmasıdır (Bayram, 2006,s:47-65).

2.3.4.3. Performans Değerlemede Kullanılan Araçlar

Performans değerlemenin hareket noktası, başarının çalışan bireyler arasındaki farklılığının belirlenmesidir. Performans değerlendirme, çalışan ve kurum bakımından önemlidir. Çalışan ve kurum açısından çok önemli olan bu performans değerlemenin bir çok yöntemi vardır. Bunlar aşağıdaki gibidir (Özutku vd., 2008,s:193-210):

Kişisel Değerleme: Bu yöntemde hedefimiz çalışan bireylerin kendilerinin işin başarısı konusundaki düşüncelerinin belirlenmesidir. Yazılı bir form verilerek yapılabileceği gibi, çalışanın kendi istediklerini raporlayıp yazması ve üstlerine vermesi şeklinde de yapılabilmektedir. Bu değerlendirmenin bazı olumsuz yanları

olabilmektedir. Bunlar; bireylerin kendilerini subjektif olarak değerlendiremeyip başarısızlığı kabul etmemesidir.

Çalışan bireyler kendilerinin hazırladığı soru ve cevaplar ile kendi performansını ölçebilmektedir. ‘‘Green ve Butkus’’, çalışanın kendi kendilerini değerlendirebilmeleri için bir şablon hazırlamışlardır. Buna şablonu kullanarak çalışan bireyin performans düzeyini ölçmek mümkündür.

Yöneticilerin Görüşleri: Performans değerlemede en çok kullanılan yöntemdir. Yöneticiler çalışanları sıklıkla gözlemleyebileceğinden bireyi değerlendirebilecek özelliğe sahiptir. Dolayısıyla, çalışanlarına yönelik görüşlerini ifade eden yönetici, bu sebeple çalışanın performansını da değerlendirmiş olur (Özutku vd., 2008, s:193-210).

Astların Görüşleri: Bu yöntemin amacı, astların üstleri ile iletişim kurma fırsatı bularak, yöneticilerin performansını ve kurumun işleyişi için gerekli kaynakları temin edebilmedeki yeteneklerini değerlendirme fırsatı bulabilmektedirler. Bu şekildeki yöntemin başarılı olabilmesi bazı koşulların sağlanabilmesi ile mümkün olur. Bunlar arasında astların performans değerlendirme konusunda eğitilmiş olmaları gerekir. Ayrıca yöneticilerin astlarından gelecek görüş ve önerilerin faydalı olabileceğine inanmaları gerekir. Eğitim çok önemlidir. Eğer eğitim verilmez ise, astlar yöneticilerin kişilik özelliklerine ve ihtiyaçlarını karşılamasına bakarak değerlendirme yapacaklardır (Öztürk, 2002, s:1-224).

Hedeflere Ulaşma Düzeyi: Performans değerlendirmede en çok kullanılan yöntemdir. Hedeflere ulaşma, objektiftir ve somut bir takım verilere dayanmaktadır. sKurumun belirlenen amaçlarına ne ölçüde ulaşıldığına bakılarak performans değerlendirmesi yapılabilir (Özutku vd., 2008, s:193-210).

Müşteri Raporları ve Müşteri Memnuniyeti: Müşteri memnuniyeti kurum ve kuruluşların en önemli amacıdır. Kurumların müşterilerinin memnuniyeti o kurumun başarısının bir göstergesidir. Bu sebeple müşteri tatmini ve müşterilerin

olumlu veya olumsuz görüşleri performans değerlendirmede kullanılmaktadır (Özutku vd., 2008, s:193-210).

Karma Yaklaşımlar: Performans değerlendirme yöntemlerinden bazıları, birbirini destekleyerek beraber kullanılmaktadır. Karma yöntemin kullanılmasının amacı tek yöntemden doğabilecek olumsuz sonuçların önlenmesidir. Karma yaklaşımda yöneticilerin görüşleriniz yanı sıra astların görüşlerine de önem verilmektedir (Özutku vd., 2008, s:193-210).

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yaşlı nüfusunun hızla artması “Yaşlı Ayrımcılığı” teriminin ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bu terim ilk kez 1969’da “Amerika Ulusal Yaşlılık Enstitüsü Başkanı Gerontolog Robert Butler” tarafından kullanılmıştır. Butler yaşlı ayrımcılığını; “yaşlı insanlara yönelik ırk ayrımcılığı ve cinsiyet ayrımcılığı gibi eyleme dönüşebilen bir terim” olarak ifade etmiştir. “Sağlık bakım hizmetlerinden yararlanma, sağlık harcamalarının karşılanması, sosyal güvenlik kurumlarının örgütlenmesi ve finansmanı, yaşlılara aile ve yakın çevre tarafından sağlanan sosyal destek, yaşlanma sürecine uyum, yeterli gelir elde etme, emeklilik ve barınma gibi alanlarda yaşlı bireylerin sorunlarla karşılaşması” yaşlı ayrımcılığının bir diğer tanımıdır (Kaya, 2010, s:25).

Yaşlı ayrımcılığı, yaşlı bireylerin toplumda zor şartlarda olduklarının bilimsel olarak literatürde yer aldığı ve yaşlılığın yaşamın doğal ve kaçınılmaz bir süreci olmasına rağmen toplumun yaşlı bireylerin sorunlarına genel bir çözüm bulamamasının göstergesidir. Fakat son yıllarda yapılan çalışmalardan biri olan üniversite öğrencileri ile yapılan çalışmada öğrencilerin yaşlı ayrımcılığına yönelik olumlu tutumlara sahip oldukları görülmektedir. Fakat dış güzelliğin ön plana çıkarılması, yaşlanma belirtilerinin giderilmesi, gençleşmenin ön planda olduğu kozmetik reklamları yaşlılara yönelik ayırımın devam etmesine sebep olmaktadır. Tüm bunları engellemek için eğitime önem verilmesi gerekir (Seyirci, 2009, s:1-185).

2.4. Yaşlı Bakım Personeli

Türkiye’de yaşam süresinin ve yaşlı kişilerin sayısının fazlaşmasının beraberinde, sağlık sorunları sebebiyle bakıma ihtiyacı olan kişilerin oranında da artış olacaktır (Atagün ve öte., 2011, s:513-552). Yaşamın uzun sürmesi fiziksel, biyolojik ve psikolojik sorunlara ve kişinin temel gereksinimlerini bile yapamayacak duruma gelmelerine neden olabilir (Ceylan, 2015, s:61-68). Çağımızda aile yapısında meydana gelen değişiklikler sebebi ile çocuklarının veya yakınlarının verdiği bakımın yetersizliği ortaya çıkmaktadır. Bu değişim bakıma muhtaç kişi sayısında artışa ve bakım verecek personelin sayısının artmasına sebep olmaktadır (Danış ve Genç, 2011, s:170-183).

Yaşlı bakım personelinin tanımına bakıldığında, teknolojiden gerekli şekilde faydalanabilen, yaşlılara bakım ve danışmanlık yapan, ayrıca vücut bakımına yardımcı olan, beslenmelerini üstlenen, doktor tarafından verilen ilaçların doğru kullanmalarına yardımcı olan, psikolojik destek sağlama amaçlı problemlerinin çözülmesine katkı sağlayan, bu konuda eğitim almış, yaşlı bireylerin kullandığı cihazlar ve araç gereçlerin kullanımını bilen personeldir (www.egirdirkml.meb.k12.tr, 2019). Bir başka tanımı ise Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) ortaklığında 2016 yılında yapılmış olan tanımdır. Bu tanıma göre ise; çevrenin korunması yönünde gerekli tedbirleri alarak iş güvenliğine önem veren, işiyle ilgili kurallar doğrultusunda bakım için gerekli malzemeleri hazırlayan, bakımı uygulayan, diyetine uygun beslenmesini sağlayan, sağlıkçı bireye destek olan ve bu konuda eğitim almış birey olarak tanımlanır (MYK, 2016).

Dünyada yaşlı bakımını sağlayan kişiler çoğunlukla sağlık, ev yönetimi, kişiler arası ilişkiler ve sosyal hizmet konularında eğitim alırken, ülkemizde ise bu meslek yeni ortaya çıkmaya başlamış olup bu alanda çalışan bireylerin yalnızca sertifika programına tabi tutulduğu bilinmektedir (Danış ve Genç, 2011, s:170-183).

2.4.1. Personelin Yaşlı Bakımına İlişkin Tutumu

Yaşlı sayısının miktarının fazlaşması sadece ülkemizde değil tüm dünyada da yaşlı bakımına gereksinim duyulmasına sebep olmuştur. Yaşlı kişilerin sayısının artması sonucu sosyo-kültürel, ekonomik ve politik sorunlar ortaya çıkmaktadır. Yaşlı nüfusunun giderek artması sonucu oluşan bakım sorunları Türkiye’de olduğu gibi dünyada da önemlidir. Yaşlı kişilere verilen sağlık bakımı ve bu bakımı veren kuruluşlarda olumsuzluklar yıllardır sürmektedir. Çoğunlukla sağlık kuruluşları ve personelleri bakımından hem tedavileri uzun sürdüğü için hem de yatakları uzun süre işgal ettikleri için sonucunda da başarılı sonuçlar alınmadığı için yatak işgaline neden olan hastalar olarak görülmektedirler (Duru, ve ark., 2015, s:10-20). Sağlık problemlerinin çoğalması ve bakım problemleri nedeniyle yaşlılara ülkemizde yük olarak adlandırılmakta ve yaşlı bakımı çok tercih edilmeyen bir iş alanı olarak görülmektedir (Neville ve Dickie, 2014, s:1074-1079). Bundan dolayı yaşlı bakımına karşın bu tutum yaşlı bakım personelinin performansında olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu sebeple yaşlılara bakım verecek personelin bu kişilere karşı davranışlarının belirlenmesi çok önemlidir. Yapılan araştırmalarda sağlık personellerinin yaşlı bakımı konusunda ön yargılı oldukları ve bu kişilere karşı tutumlarının olumsuz olduğu görülmektedir (Ünalın ve ark., 2012, s:115-120). Tüm bunlardan dolayı yaşlılara bakım verecek kişilerde yaşlılık ve yaşlanmayla ilgili farkındalık yaratmak gerekmektedir. Ayrıca yaşlı bakımı verecek personelinin bu bireylere karşı daha duyarlı ve özenli davranmalarının sağlanması çok önemlidir. Yaşlılık dönemi bakımı önemli bir konudur, bu nedenle, bu döneme göre hizmet verecek personelin işe alınır alınmaz ve sık sık hizmet içi eğitime tabi tutulması gerekir. Türkiye’de ve tüm dünyada yaşlı sayısının fazlaşması ve yaşlılık sürecinin uzun bir dönem olması sebebiyle bu alanda araştırmaların arttırılmasına gerek duyulmaktadır. Bunun sebebi sağlık problemleri nedeniyle bu bireylerin yaşam kalitesinin azalması, hastalıkların fazlaşması ve tedaviye harcanan paranın fazlalığıdır. Bu durum yaşlı bakımı konusunda aile ve devlet bakımından uygun önlemlerin alınmasını gerektirmektedir (Arslan ve Kutsal, 2002, s:30-34). Yaşlı bakımı özel bakım gerektirdiğinden aslında bu konuda önemli gelişmeler

sağlanmalıdır. Fakat sağlık personelleri gençlerin bakımını daha fazla üstlenmeyi tercih etmişlerdir (Akdemir ve ark., 2007, s:215-222).

Yaşlılıkta fiziksel ya da psikolojik birçok hastalık görülebilir. Yaşlı kişilerin bu tür hastalıklarla savaşması özel ilgi ve çaba gerektirir. Yaşlı bireylerin yaşam kalitelerinin artırılması hem aileleri hem kurumsal hem de devlet bakımından uygun önlemlerin alınmasını ve gerekli olan tüm çabaların harcanmasını gerektirir. Bu alanda ailesindeki yaşlılara bakım veren kişilerin yaşlıların lehine tutum sergilemeleri çok önemlidir. Ayrıca yaşlı bakımını üstlenen personelin eğitilmesi, ilişki ve iletişiminin sık sık denetlenmesi, yaşlılara bakım verecek personelin iyi seçilmesi, hizmet içi eğitimlerinin tekrarlanması ve denetlemelerine özen gösterilmesi gerekir (Ünalın ve ark., 2012, s:115-120). Yapılan araştırmalarda bakımın kalitesini arttırabilmek için personelin maaşının arttırılması gerektiği ve psikolojik olarak desteklenmesi gerektiği ön plana çıkmaktadır. Bunun yanında yaşlanma ve yaşlılığa karşı edinilen tutumlar da bakımın kalitesini etkilemektedir (Wade, 1999, s:339-347). Bazı araştırmalar yaşlılık ve bakıma muhtaçlık arasında önemli bir bağ olduğunu vurgulamaktadır. Bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinden kaç tane yaşlının yararlandığı tam olarak bilinmese de buna yönelik sosyal destek için yasal düzenlemenin mevcut olduğu, ama bunun sayesinde çok az yaşlıya sosyal destek verildiği anlaşılmıştır. Demografik yaşlanma göz önüne alındığında, kıt kaynakları daha etkin kullanmanın gerekli olduğu, ekonomik açıdan olduğu kadar sosyal açıdan da bunun akıllı bir girişim olacağı sonucuna varılmıştır.

Çok geniş kapsamlı konulardan biri olan yaşlı ayrımcılığı, yaşlıların toplumda zor şartlar altında olduklarının bilimsel olarak literatürde yer aldığı ve yaşlılığın yaşamın doğal ve kaçınılmaz bir süreci olmasına rağmen toplumun yaşlı bireylerin sorunlarına geniş çapta çözüm bulamamasının bir göstergesidir. Ancak son dönemde yapılan araştırmalardan biri olan üniversite öğrencileri ile yapılan çalışmalarda öğrencilerin yaşlı ayrımcılığına yönelik olumlu tutumlarına sahip oldukları bulunmuştur (Kaya, 2010, s:25). Bu sonucun Türk kültüründe yaşlıya saygı, yaşlının sözünü dinleme ve yaşlıya sahip çıkma gibi eylemlerin geleneksel ve değişmez bir değer olmasından kaynaklandığı düşünülebilir. Ancak kapitalist toplumun getirisi

olan dış güzelliğin sürekli ön plana çıkarılması, yaşlanmanın önlendiği, gençliğin süreklilik kazanmasının övüldüğü kozmetik reklamları yaşlılara yönelik ayrımın devam etmesine neden olmaktadır. Tüm bunlara engel olmak için eğitimin önemi şarttır. Toplumu oluşturan bireylerin yaşlıları farkında olmadan “etiketlemeleri” önlenebilirken, popüler kültürün baskıladığı metalara karşın, medyanın bu ayrımcılığı yenmeye yönelik çabası ile farkındalık sağlanabilir (Seyirci, 2009, s:1-185). Yaşlıların topluma önemli etkileri olan, tecrübelerinden faydalanılan, cesaret ve kaynak yaratma özellikleri olan önemli bireyler olarak kabul edilmeleri gereklidir.

2.4.2. Yaşlı Bakım Personellerinde Tükenmişlik

Yaşlı bakım çalışanları, hizmet sunumunda sürekli olarak sosyal ve psikolojik özel ihtiyaçları olan bireylerin sorunları ve ihtiyaçlarıyla ilgili olduklarından dolayı stres, sinirlilik hali, depresyon, motivasyon eksikliği, yılgınlık, yorgunluk ve tükenmişlik gibi çeşitli fiziksel ve ruhsal sorunlarla yüzleşebilmektedir. Bu durumun önüne geçilmesi ya da azaltılması yaşlı bakım personelinin ve hizmet sunumuna ihtiyacı olan kişilerin yaşam kalitelerinin artırılmasında kritik bir etken olarak değerlendirilmektedir.

Yaşlı bakım hizmetlerinde, çalışanlar ve yaşlılar arasında yoğun ve devamlı bir iletişimin varlığı, iş görenin bireysel nitelikleri, verilen bakımın kalitesi, etkinliği gibi geri bildirimde ifade edilecek özelliklerin somut olmaması, istenilen, talep gören hizmetin sunulan hizmet miktarından yoğun olması, rol çatışmasının ileri düzeyde olması ve iş görenlerin fiziksel, psikolojik yüklerinin ağır olması gibi koşullar sosyal hizmet veren mesleki profesyonellerde tükenmişlik riskinin fazla olmasının nedenleri olarak değerlendirilmektedir (Yürür ve Sarıkaya, 2011, s:537-552; Oktar, 2015; Gürsoy, 2016).

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 personellerinin stres ve tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir. Bakım hizmetleri sunulan organizasyonlardaki yapı, yöneticilerin tutumları, hizmet verilen grubun çeşidi ve özellikleri çalışanlardaki tükenmişlik düzeylerinde etkili örgütsel faktörler olarak belirtilmektedir (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011, s:61-68; Çimen ve ark., 2012, s:21-31).

Ayrıca “duty to care” yani bakım görevi olarak bilinen yaklaşım ile tükenmişlik arasında da bir bağ olduğu bildirilmektedir. Bu yaklaşıma göre, yaşlı bakım çalışanlarının duygusal bağ kuramadığı başka birine hizmet verirken arzulu olma ve samimiyet düzeyleri farklılık arz ettiği değerlendirilmektedir. Arzusuz, sıradan davranış gösteren iş görenlere göre istekli ve samimiyeti barındıran duygularla çalışan profesyoneller daha az tükenmişliğe maruz kalmaktadırlar. Duygularını işine karıştırmadan yalnız örgütün geçerli kuralları ve akli yönünde hareket eden çalışanlar, mesleğinden ve insan olma niteliğinden uzaklaşabilmektedir (Öztürk, 2009, s:1-224). Bunun neticesi olarak psikolojik ve his dünyasında sorunların ve tükenmişlik gibi olumsuz belirtilerin çoğalma riski söz konusu olmaktadır.

Literatürde bu alanda yapılan birçok araştırmaya rastlanmaktadır. Örneğin, Cary Cherniss (1980) çalışmasında, yardım ihtiyacı bulunan kişilere bu hizmeti sunan mesleklerde tükenmişliğe maruz kalmanın diğer mesleklere göre ileri düzeyde olduğunu ve iş görenin çalışma hayatında karşılaşmış olduğu stresin tükenmişliği daha da ilerlettiğini belirtmiştir. Yaşlı bakım çalışanlarının nitelikli eğitim almaları, yaşlılığın çeşitli boyutlarını (fiziksel, ruhsal ve sosyal) teorik olarak bilmeleri, empati yeteneğine sahip olmaları, hizmet sunumunda daha az sorunla karşılaşmalarına ve tükenmişliğe karşı kendilerini korumalarına olanak sağlamaktadır (Danış ve Genç, 2011, s:170-183). Bu sebeple yaşlı bakım hizmet sunumunda iş gören bakım çalışanlarının tükenmişliğe maruz kalmalarını azaltmanın en kritik stratejilerinden biri nitelikli eğitim almalarına imkan vermektir.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma yaşlı bakım personelinin tükenmişlik ve performans seviyelerini belirleme, tükenmişlik ve performans arasındaki ilişkinin varlığını değerlendirme, bir bağ söz konusu ise bu bağın nasıl olduğunu belirlemek ve elde edilen sonuçlar bağlamında öneriler sunmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini Mart-Nisan 2019 tarihleri arasında İstanbul'da görev yapan tüm yaşlı bakım personeli meydana getirmektedir. Araştırma örnekleminiz niceldir. Araştırma kapsamına girecek yaşlı bakım personelleri kartopu örnekleme yöntemi ile belirlenmiş, anket yapılan çalışanların tavsiyeleri üzerine farklı kişiler bulunmuştur. Katılımcıların çoğu erkeklerden oluşmaktadır. Kadın katılımcılar araştırmaya katılırken çekimser davranmışlardır. Tüm evreni temsil iddiamız bulunmamaktadır. Toplamda araştırmaya katılmayı kabul eden 210 yaşlı bakım personeline ulaşılmıştır.

3.3. Veri Toplama Araç ve Yöntemi

Araştırmanın ana hipotezi;

H.1: Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile iş performans düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H.2: Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

H.3: Katılımcıların iş performans düzeyleri ile demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

Çalışmada verilerin sağlanması amacıyla anket formu kullanılmıştır. Kullanılan bu form 3 bölümden oluşmaktadır (EK-1).

İlk bölümde çalışmaya katılmayı kabul eden yaşlı bakım personelinin demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik ve işten ayrılma niyetini değerlendiren toplamda 10 soru yer almaktadır.

İkinci bölümde, Maslach ve Jackson'e (1981) ait Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ve geçerlik güvenirliği yapılan "Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. 22 sorudan ve üç alt boyuttan oluşan ölçek beşli likert skalası ile değerlendirilmiştir. Alt boyutlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak isimlendirilmiştir. Tükenmişliğin ileri düzeyde olması duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarındaki yüksek puanı, kişisel başarı, alt ölçeğindeki düşük puanı yansıtmaktadır. Düşük tükenmişlik düzeyi ise; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında düşük ve "kişisel başarı" alt boyutundaki yüksek puanlar yansıtmaktadır. Puanlamada, her bir kişi için üç ayrı tükenmişlik puanı hesaplanmaktadır. Cevaplar 5'e yaklaştıkça tükenmişlik artar. Ölçek toplam puanı belirlenirken, 3, 6, 19, 20. İfadeler tükenmişliğin olumlu ifadesi olarak ters puanlanmış, diğer ifadeler ise düz puanlanmıştır.

Üçüncü bölümde, Borman ve Motowidlo'nun (1993) geliştirdiği, Ertan (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanıp geçerlik ve güvenirliği yapılan "İş Performansı" ölçeği kullanılmıştır. 24 ifadeden oluşan ölçek iki alt boyuttan meydana gelmektedir. İlk dört sorudan meydana gelen görev performansı alt boyutu ve kalan yirmi ifadeden meydana gelen bağlamsal performans alt boyutu ölçeği oluşmaktadır. Görev performansı, kapsamında meslek bilgisi, mesleki nitelik ve işi gerçekleştirirken gösterilen özveriyi barındırmaktadır. Bağlamsal performans ise, çalışma disiplini dışındaki tutumlar ile ilgili olup, sevgi, ilgi, saygı, memnuniyet, dikkat, uyum, içtenlik gibi kişisel özelliklerin iş yapma süreçlerine olan etkilerini kapsamaktadır.

Veriler elde edilirken öncelikli olarak konuya ilişkin kavramsal çerçeve konuya ilişkin literatürden desteklenerek oluşturulmuştur. Belirlenen örneklem üzerinde bahsi geçen anketler uygulanmış, elde edilen veriler SPSS 21.0 (Statistical Package for the Social Sciences) programında analiz edilmiştir.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmaya katılanlardan formların toplam ve alt boyut puanlarının normal dağılıma uyup uymadıkları Kolmogorov-Sminov ve Shapiro-Wilk testi ile sınanmıştır. Ölçek puan ortalamalarının dağılıma uymadıkları tespit edilmiştir.

Öncelikle kategorik veriler (yaş grupları, medeni durum, çalışma süresi vb.) analiz edilmiş, sonuçlar sayı ve yüzde halinde tablolarda sunulmuştur. Tükenmişlik ve İş Performans ölçeklerinin iç tutarlılıklarını test edebilmek amacı ile Cronbach's Alpha değerleri incelenmiştir. Güvenirlik katsayısının 0.756 olduğu belirlenmiştir.

Tükenmişlik ve İş Performans ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarının ortalamaların demografik değişkenlere göre gösterdiği farklılıkları belirlemek için iki kategoriden oluşan değişkenler için Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Ölçek ortalamalarının üç ve daha fazla kategoriden oluşan değişkenlerle kıyaslanmasında Kruskal-Wallis testi kullanılmıştır. Bu analizi neticesinde farklılık söz konusu olduğunda farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirleyebilmek amacı ile Mann-Whitney U testi ikili kıyaslamalar amacıyla uygulanmıştır. Tükenmişlik ve İş Performans ölçeğine ait alt boyut puanları arasındaki ilişkiler Spearman korelasyon testi ile analiz edilerek değerlendirilmiştir. SPSS v23 paket programı kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmanın amacı yaşlı bakım hizmeti veren personellerin tükenmişlik seviyesi ile iş performans düzeyleri arasındaki ilişkinin ortaya konulmasıdır.

Bu hipotezleri test etmeden önce araştırmaya ait demografik profilin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

4.1. Demografik Verilerin Değerlendirilmesi

Aşağıdaki tablolarda katılımcı aralığının demografik profilleri görülmektedir;

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Verilerinin Değerlendirilmesi

		Sıklık (n)	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
Cinsiyet	kadın	5	2,4	2,4
	erkek	205	97,6	100,0
	Total	210	100,0	
Yaş	26-30 yaş arası	36	17,1	17,1
	31-40 yaş arası	92	43,8	61,0
	41-50 yaş arası	64	30,5	91,4
	50 yaş ve üzeri	18	8,6	100,0
	Total	210	100,0	
Eğitim	lise	9	4,3	4,3
	ön lisans	52	24,8	29,0
	lisans	91	43,3	72,4
	lisansüstü	58	27,6	100,0
	Total	210	100,0	
Medeni	evli	165	78,6	78,6
Durum	bekar	45	21,4	100,0
	Total	210	100,0	

Araştırmaya katılanların demografik verileri incelendiğinde; katılımcıların %97,6'sının erkek, %43,8'inin 31-40 yaş arasında, %43,3'ünün lisans mezunu olduğu, %78,6'sının ise evli bireylerden oluştuğu belirlenmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılanların Mesleki Durumlarının Değerlendirilmesi

		Sıklık (n)	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
Mesleğinizi kendi isteğinizle mi seçtiniz ?	evet	188	89,5	89,5
	hayır	22	10,5	100,0
Total		210	100,0	
Genel Çalışma Süresi (Yıl)	10 yıl ve altı	96	45,7	45,7
	11-20 yıl	89	42,4	88,1
	21 yıl ve üstü	25	11,9	100,0
Total		210	100,0	
Günlük Çalışma Süresi	8 saat ve altı	141	67,1	67,1
	8 saat ve üstü	69	32,9	100,0
	Total	210	100,0	

Araştırmaya katılanların mesleği kendi isteği ile seçme, genel çalışma süresi ve günlük çalışma zamanı değerlendirildiğinde; %89,5'i kendi isteği ile mesleği seçtiği, %45,7'sinin "10 yıl ve altı" çalışma süresine sahip olduğu, %67,1'inin ise günlük 8 saat ve altında çalıştığı tespit edilmiştir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılanların Mesleki Eğitim Durumlarının Değerlendirilmesi

		Sıklık (n)	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
Bakım	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	50,0	50,0
Mesleğinde Eğitim	Meslek Liselerinin İlgili Bölümü	11	5,2	55,2
	Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümü	94	44,8	100,0
Total		210	100,0	
Hizmet İçi Eğitim	evet	184	87,6	87,6
	hayır	26	12,4	100,0
Total		210	100,0	

Araştırmaya katılanların mesleki eğitimlerine dair cevapları değerlendirildiğinde; %50'sinin “M.E.B Sertifika Eğitimi”, %44,8'inin “Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümlerinde” eğitim aldığı tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların %87,6'sının hizmet içi eğitim aldığı belirlenmiştir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılanların “Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız” Sorusuna Verilen Yanıtlarının Değerlendirilmesi

		Sıklık (n)	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
Farklı Kurumda Çalışma İsteği	evet	13	6,2	6,2
	hayır	181	86,2	92,4
	fikrim yok/düşünmedim	16	7,6	100,0
	Total	210	100,0	

Araştırmaya Katılanların “Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız” sorusuna verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde; fırsat ve imkanı olsa katılımcıların %86,2'sinin farklı kurumda çalışmayı düşünmediği, %7,6'sının düşünmediği, %6,2'sinin ise farklı kurumu tercih edebileceği tespit edilmiştir.

4.2. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 5: Tükenmişlik Ölçeğine Ait İfadelerin Ortalama Puanları

İfadeler	n	Ortalama	Standart Sapma
Soru 1	210	3,87	,890
Soru 2	210	3,71	,723
Soru 3	210	4,38	,867
Soru 4	210	4,60	,765
Soru 5	210	4,58	,736
Soru 6	210	4,10	,838
Soru 7	210	4,37	,629
Soru 8	210	4,42	,839
Soru 9	210	3,98	,809
Soru 10	210	3,70	1,022

Soru 11	210	3,99	,899
Soru 12	210	4,14	,725
Soru 13	210	4,50	,849
Soru 14	210	2,72	,882
Soru 15	210	4,43	,731
Soru 16	210	3,94	,793
Soru 17	210	4,61	,619
Soru 18	210	4,02	,735
Soru 19	210	3,93	,933
Soru 20	210	4,74	,538
Soru 21	210	4,22	,705
Soru 22	210	4,38	,816

***5’li Likert 1:Kesinlikle Katılmıyorum-5:Kesinlikle Katılıyorum**

Araştırmaya katılanların Tükenmişlik Ölçeğine verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde; en yüksek ortalamaya sahip ifadelerin, “Kendimi çok çaresiz hissediyorum” (ort:4,74), “Hizmet alan kişilere rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim” (ort:4,61), “Hizmet alan kişilerin neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.” (ort:4.60) ifadeleri olduğu belirlenmiştir.

Ortalama puanları değerlendirildiğinde genel olarak yüksek olsa da, en düşük ortalama puana sahip ifadeler ise; “İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.” (ort:2,72), “İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığımı hissediyorum.” (ort:3.70), “İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum”. (ort:3,71) ifadelerinin olduğu belirlenmiştir.

Tablo 6: TÖ Alt Boyutlarına Dair Ortalamalar

	n	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal tükenme	210	4,0423	,49616
Duyarsızlaşma	210	4,2133	,49089
Kişisel Başarı	210	4,2333	,38940
Tükenmişlik Genel Toplam	210	4,1506	,38643

***5’li Likert 1:Kesinlikle Katılmıyorum-5:Kesinlikle Katılıyorum**

Tükenmişlik Ölçeği ve alt boyutları ortalama puanları değerlendirildiğinde; en yüksek ortalama puana “Kişisel Başarı” alt boyutu, en düşük ortalama puana ise; “Duygusal Tükenme” alt boyutunun sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 7: Tükenmişlik Ölçeğinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	kadın	5	72,00	0.210
	erkek	205	106,32	
	Total	210		
Duyarsızlaşma	kadın	5	101,00	0.865
	erkek	205	105,61	
	Total	210		
Kişisel Başarı	kadın	5	59,60	0.084
	erkek	205	106,62	
	Total	210		
Tükenmişlik Genel Toplam	kadın	5	56,30	0.066
	erkek	205	106,70	
	Total	210		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır**

Araştırmaya katılanların cinsiyete göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel tükenmişlik açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 8: Tükenmişlik Ölçeğinin Yaşa Göre Değerlendirilmesi

	Yaş	n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	26-30	36	113,39	0.645
	31-40	92	106,89	
	41-50	64	102,81	
	50 ve üzeri	18	92,17	
	Toplam	210		
Duyarsızlaşma	26-30	36	108,64	0.182
	31-40	92	106,51	
	41-50	64	110,52	

	50 ve üzeri	18	76,22	
	Toplam	210		
Kişisel Başarı	26-30	36	115,61	0.533
	31-40	92	99,46	
	41-50	64	109,12	
	50 ve üzeri	18	103,28	
	Toplam	210		
Tükenmişlik Genel Toplam	26-30	36	115,04	0.509
	31-40	92	103,18	
	41-50	64	107,86	
	50 ve üzeri	18	89,86	
	Toplam	210		

***Krukal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların yaşa göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel tükenmişlik açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 9: Tükenmişlik Ölçeğinin Medeni Durumu Göre Değerlendirilmesi

	Medeni Durum	n	Sıra Ortalaması	p*
Duyusal Tükenme	evli	165	102,42	0.157
	bekar	45	116,80	
	Total	210		
Duyarsızlaşma	evli	165	105,25	0.906
	bekar	45	106,43	
	Total	210		
Kişisel Başarı	evli	165	105,38	0.955
	bekar	45	105,94	
	Total	210		
Tükenmişlik Genel Toplam	evli	165	103,67	0.403
	bekar	45	112,20	
	Total	210		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır**

Araştırmaya katılanların medeni duruma göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel tükenmişlik açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 10: Tükenmişlik Ölçeğinin Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi

	Eğitim	n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	lise	9	48,94	0.031
	ön lisans	52	105,39	
	lisans	91	106,08	
	lisansüstü	58	113,46	
	Total	210		
Duyarsızlaşma	lise	9	75,89	0.482
	ön lisans	52	104,97	
	lisans	91	108,72	
	lisansüstü	58	105,52	
	Total	210		
Kişisel Başarı	lise	9	62,28	0.148
	ön lisans	52	102,81	
	lisans	91	110,17	
	lisansüstü	58	107,29	
	Total	210		
Tükenmişlik Genel Toplam	lise	9	53,28	0.061
	ön lisans	52	103,42	
	lisans	91	109,08	
	lisansüstü	58	109,85	
	Total	210		

***Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların eğitim düzeyine göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark değerlendirildiğinde; “Duygusal Tükenme” alt boyutunda gruplar arası istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir ($p=0.031$) ($p<0.05$). Söz konusu farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için her grup ikili karşılaştırma yaparak sınanmıştır. Anlamlı çıkan sonuç Tablo 11’de verilmektedir.

Tablo 11: Tükenmişlik Ölçeğinin Lise-Lisans Eğitim Düzeylerine Göre Değerlendirilmesi

	Eğitim	n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	lise	9	25,28	0.006
	lisans	91	52,99	
	Total	100		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Lise mezunları ve Lisans mezunlarının “Duygusal Tükenme” düzeyleri incelendiğinde; lisans mezunlarının bu boyutta daha fazla tükenmişliğe maruz kaldığı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.006$) ($p<0.05$)

Tablo 12: Tükenmişlik Ölçeğinin Mesleği Kendi İsteği İle Seçme Durumuna Göre Değerlendirilmesi

	Mesleği Kendi İsteği İle Seçme	n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	evet	188	106,22	0.612
	hayır	22	99,32	
	Total	210		
Duyarsızlaşma	evet	188	107,19	0.231
	hayır	22	91,02	
	Total	210		
Kişisel Başarı	evet	188	105,66	0.908
	hayır	22	104,09	
	Total	210		
Tükenmişlik Genel Toplam	evet	188	105,89	0.783
	hayır	22	102,14	
	Total	210		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların mesleği kendi isteği ile seçme durumuna göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel tükenmişlik açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 13: Tükenmişlik Ölçeğinin Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi

	çalışma süresi	n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	10 ve altı	96	107,41	0.762
	11-20	89	105,71	
	21 ve üstü	25	97,42	
	Total	210		
Duyarsızlaşma	10 ve altı	96	103,14	0.783
	11-20	89	108,87	
	21 ve üstü	25	102,56	
	Total	210		
Kişisel Başarı	10 ve altı	96	102,18	0.389
	11-20	89	104,83	
	21 ve üstü	25	120,66	
	Total	210		
Tükenmişlik Genel Toplam	10 ve altı	96	104,34	0.960
	11-20	89	106,86	
	21 ve üstü	25	105,12	
	Total	210		

***Krukal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların genel çalışma süresine göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel tükenmişlik açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 14: Tükenmişlik Ölçeğinin Günlük Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi

	Günlük Çalışma Süresi	n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	8 ve altı	141	108,56	0.294
	8 ve üstü	69	99,25	
	Total	210		
Duyarsızlaşma	8 ve altı	141	110,64	0.076
	8 ve üstü	69	95,00	
	Total	210		
Kişisel Başarı	8 ve altı	141	108,46	0.308

	8 ve üstü	69	99,44	
	Total	210		
	8 ve altı	141	109,17	
Tükenmişlik Genel Toplam	8 ve üstü	69	98,00	0.210
	Total	210		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların günlük çalışma süresine göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel tükenmişlik açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 15: Tükenmişlik Ölçeğinin Mesleki Eğitime Göre Değerlendirilmesi

	Bakım Eğitimi	n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	111,11	0.106
	ML İlgili Bölümü	11	71,68	
	MYO İlgili Bölümü	94	103,19	
	Total	210		
Duyarsızlaşma	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	116,42	0.004
	ML İlgili Bölümü	11	60,05	
	MYO İlgili Bölümü	94	98,62	
	Total	210		
Kişisel Başarı	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	113,23	0.066
	ML İlgili Bölümü	11	73,59	
	MYO İlgili Bölümü	94	100,60	
	Total	210		
Tükenmişlik Genel Toplam	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	116,41	0.006
	ML İlgili Bölümü	11	62,59	
	MYO İlgili Bölümü	94	98,34	
	Total	210		

***Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların mesleki eğitimi aldığı yere göre tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde; “Duyarsızlaşma” alt boyutunda gruplar arası anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p=0.004$) ($p<0.05$). Farkın hangi gruplar arasında

olduğunu bulmak amacıyla her grup ikili karşılaştırma yaparak sınanmıştır. Anlamlı çıkan sonuç Tablo 16’da verilmektedir.

Tablo 16: Tükenmişlik Ölçeğinin “M.E.B Sertifika Eğitimi” ve “Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümünden” Eğitim Alma Durumuna Göre Değerlendirilmesi

	Bakım Mesleğinde Eğitim	n	Sıra Ortalaması	p*
Duyarsızlaşma	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	107,98	0.036
	MYO İlgili Bölümü	94	91,09	
	Total	199		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Yaşlı Bakım Mesleğindeki Eğitimin Tükenmişlik açısından farkı incelendiğinde; “Duyarsızlaşma” alt boyutunda “M.E.B Sertifika Eğitimi” alanların”, “Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümünden” mezun olanlara göre tükenmişlik düzeyinin daha fazla olduğu belirlenmiştir ($p=0.036$) ($p<0.05$).

Tablo 17: Tükenmişlik Ölçeğinin Hizmet İçi Eğitim Alıp Almama Durumuna Göre Değerlendirilmesi

	Hizmet İçi Eğitim	n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	evet	184	106,23	0.644
	hayır	26	100,37	
	Total	210		
Duyarsızlaşma	evet	184	103,41	0.178
	hayır	26	120,31	
	Total	210		
Kişisel Başarı	evet	184	106,18	0.664
	hayır	26	100,69	
	Total	210		
Tükenmişlik Genel Toplam	evet	184	105,77	0.861
	hayır	26	103,56	
	Total	210		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların hizmet içi eğitim alıp almama durumuna göre tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde; anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0.05$).

Tablo 18: Tükenmişlik Ölçeğinin Kurum Değişirme İsteğine Göre Değerlendirilmesi

Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız ?		n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	evet	13	39,92	0.000
	hayır	181	111,72	
	fikrim yok/düşünmedim	16	88,41	
	Total	210		
Duyarsızlaşma	evet	13	70,04	0.085
	hayır	181	108,22	
	fikrim yok/düşünmedim	16	103,56	
	Total	210		
Kişisel Başarı	evet	13	67,15	0.047
	hayır	181	108,93	
	fikrim yok/düşünmedim	16	97,84	
	Total	210		
Tükenmişlik Genel Toplam	evet	13	49,69	0.001
	hayır	181	110,66	
	fikrim yok/düşünmedim	16	92,47	
	Total	210		

***Krukal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların “Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız ?” sorusuna verdiği yanıtlara göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark incelendiğinde; “Duygusal Tükenme” ($p=0.000$) ve “Kişisel Başarı” ($p=0.047$) alt boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Söz konusu farkın kaynağı araştırıldığında Tablo 19’ da ki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 19: Tükenmişlik Ölçeğinin Kurum Değişirme İsteğine Evet-Hayır Cevabı Verenlere Göre Değerlendirilmesi

Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız ?		n	Sıra Ortalaması	p*
Duygusal Tükenme	evet	13	36,19	0.000
	hayır	181	101,90	
	Total	194		
Duyarsızlaşma	evet	13	64,54	0.026
	hayır	181	99,87	
	Total	194		
Kişisel Başarı	evet	13	61,81	0.017
	hayır	181	100,06	
	Total	194		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların “Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız ?” sorusuna verdiği yanıtta göre tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; tüm alt boyutlarda anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. “Duygusal Tükenme” (p=0.000) ve “Duyarsızlaşma” (p=0.026) alt boyutunda başka kurumda çalışmak istemeyenlerin tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu, yine aynı şekilde başka kurumu tercih etmeyenlerin “kişisel başarı” düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir (p=0.017) (p<0.05).

4.3. İş Performans Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 20: İş Performansı Ölçeğine Ait İfadelere Verilen Cevapların Değerlendirilmesi

	n	Ortalama	Standart Sapma
Soru 1	210	4,12	,701
Soru 2	210	4,33	,588
Soru 3	210	4,29	,675
Soru 4	210	4,28	,671
Soru 5	210	4,22	,745
Soru 6	210	4,07	,736
Soru 7	210	4,09	,831
Soru 8	210	4,37	,558
Soru 9	210	4,11	,792

Soru 10	210	4,08	,744
Soru 11	210	4,21	,659
Soru 12	210	3,94	,900
Soru 13	210	4,43	,496
Soru 14	210	4,43	,496
Soru 15	210	4,16	,641
Soru 16	210	4,50	,538
Soru 17	210	4,36	,563
Soru 18	210	3,89	,820
Soru 19	210	4,08	,788
Soru 20	210	4,06	,699
Soru 21	210	4,08	,852
Soru 22	210	3,87	,825
Soru 23	210	4,28	,481
Soru 24	210	4,21	,710

Araştırmaya katılanların İş Performansı ölçeğine verdiği cevaplar değerlendirildiğinde; en yüksek ortalamaya sahip ifadelerin, “Hasta güvenliğine dikkat ettiğimi düşünüyorum” (ort: 4.50), “Dürüst ve güvenilir olduğumu düşünüyorum” (ort: 4.43), “Temiz ve düzenli çalıştığımı düşünüyorum” (ort: 4.43) ifadeleri olduğu belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip ifadelerin ise; “İşimle ilgili olarak kendi başıma karar verebildiğimi düşünüyorum” (ort: 3.87), “Sabırlı olduğumu düşünüyorum.” (ort: 3.89) ifadeleri olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 21: İş Performansı Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Ortalamaları

	n	Ortalama	Standart Sapma
Görev performansı	210	4,2548	,36435
Bağlamsal performans	210	4,1719	,21681
İş Performansı Genel Toplam	210	4,1857	,20979

***5’li Likert 1:Kesinlikle Katılmıyorum-5:Kesinlikle Katılıyorum**

İş Performansı Ölçeği ve alt boyutları değerlendirildiğinde; en yüksek ortalama puana “Görev Performansı” alt boyutu, en düşük ortalama puana ise; “Bağlamsal Performans” alt boyutunun sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 22: İş Performansı Ölçeğinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	kadın	5	105,90	0.988
	erkek	205	105,49	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	kadın	5	150,10	0.095
	erkek	205	104,41	
	Total	210		
Performans Genel Toplam	kadın	5	142,20	0.170
	erkek	205	104,60	
	Total	210		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır**

Araştırmaya katılanların cinsiyete göre iş performansları arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel iş performansı açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 23: İş Performansı Ölçeğinin Yaşa Göre Değerlendirilmesi

	Yaş	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	26-30	36	99,19	0.297
	31-40	92	107,34	
	41-50	64	100,13	
	50 ve üzeri	18	127,81	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	26-30	36	92,61	0.288
	31-40	92	107,66	
	41-50	64	104,02	
	50 ve üzeri	18	125,53	
	Total	210		
Performans Genel Toplam	26-30	36	92,35	
	31-40	92	107,91	

41-50	64	102,70	0.188
50 ve üzeri	18	129,44	
Total	210		

***Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların yaşa göre iş performansları arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel iş performansı açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 24: İş Performansı Ölçeğinin Medeni Durumu Göre Değerlendirilmesi

	Medeni Durum	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	evli	165	108,38	0.171
	bekar	45	94,94	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	evli	165	108,99	0.109
	bekar	45	92,70	
	Total	210		
Performans Genel Toplam	evli	165	109,35	0.077
	bekar	45	91,37	
	Total	210		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır**

Araştırmaya katılanların medeni duruma göre iş performansları arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel iş performansı açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 25: İş Performansı Ölçeğinin Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi

	Eğitim	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	lise	9	71,56	0.261
	ön lisans	52	101,85	
	lisans	91	106,85	

	lisansüstü	58	111,92	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	lise	9	91,50	0.179
	ön lisans	52	101,96	
	lisans	91	99,60	
	lisansüstü	58	120,09	
	Total	210		
Performans Genel Toplam	lise	9	86,00	0.148
	ön lisans	52	100,62	
	lisans	91	100,73	
	lisansüstü	58	120,40	
	Total	210		

***Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların eğitim düzeyine göre iş performansları arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel iş performansı açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 26: İş Performansı Ölçeğinin Mesleği Kendi İsteği İle Seçme Durumuna Göre Değerlendirilmesi

	Mesleği Kendi İsteği İle Seçme	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	evet	188	104,69	0.558
	hayır	22	112,39	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	evet	188	107,80	0.108
	hayır	22	85,86	
	Total	210		
Performans Genel Toplam	evet	188	107,06	0.276
	hayır	22	92,18	
	Total	210		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların mesleği kendi isteği ile seçme durumuna göre iş performansları arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel iş performansı açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 27: İş Performansı Ölçeğinin Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi

	çalışma süresi	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	10 ve altı	96	105,34	0.097
	11-20	89	99,38	
	21 ve üstü	25	127,88	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	10 ve altı	96	100,58	0.275
	11-20	89	106,07	
	21 ve üstü	25	122,36	
	Total	210		
Performans Genel Toplam	10 ve altı	96	100,86	0.153
	11-20	89	104,46	
	21 ve üstü	25	127,04	
	Total	210		

***Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların genel çalışma süresine göre iş performansları arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel iş performansı açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 28: İş Performansı Ölçeğinin Günlük Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi

	Günlük Çalışma Süresi	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	8 ve altı	141	109,09	0.202
	8 ve üstü	69	98,17	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	8 ve altı	141	103,40	0.473
	8 ve üstü	69	109,78	

	Total	210	
	8 ve altı	141	105,16
Performans Genel Toplam	8 ve üstü	69	106,20
	Total	210	0.906

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların günlük çalışma süresine göre iş performansları arasındaki fark değerlendirildiğinde; alt boyutlar ve genel iş performansı açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 29: İş Performansı Ölçeğinin Mesleki Eğitime Göre Değerlendirilmesi

	Bakım Eğitimi	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	103,80	0.042
	ML İlgili Bölümü	11	65,82	
	MYO İlgili Bölümü	94	112,04	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	91,81	0.000
	ML İlgili Bölümü	11	59,95	
	MYO İlgili Bölümü	94	126,12	
	Total	210		
Performans Genel Toplam	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	93,19	0.000
	ML İlgili Bölümü	11	57,09	
	MYO İlgili Bölümü	94	124,91	
	Total	210		

***Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların mesleki eğitimi aldığı yere göre iş performansları değerlendirildiğinde; “Görev Performansı” ($p=0.042$) ve “Bağlamsal Performans” ($p=0.000$) alt boyutlarında gruplar arası anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla her grup ikili karşılaştırma yaparak sınanmıştır. Anlamlı çıkan sonuç Tablo 30’da verilmektedir.

Tablo 30: İş Performansı Ölçeğinin “M.E.B Sertifika Eğitimi” ve “Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümünden” Eğitim Alma Durumuna Göre Değerlendirilmesi

	Bakım Mesleğinde Eğitim	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	96,24	0.010
	Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümü	94	104,20	
	Total	199		
Bağlamsal Performans	M.E.B Sertifika Eğitimi	105	83,97	0.000
	Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümü	94	117,90	
	Total	199		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Yaşlı Bakım Mesleğindeki Eğitimin İş Performansı açısından farkı incelendiğinde; “Görev Performansı” ($p=0.010$) ve “Bağlamsal Performans” ($p=0.000$) alt boyutlarında “Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümünden” mezun olanların, “M.E.B Sertifika Eğitimi” alanlara göre iş performans düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$).

Tablo 31: İş Performansı Ölçeğinin Hizmet İçi Eğitim Alıp Almama Durumuna Göre Değerlendirilmesi

	Hizmet İçi Eğitim	n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	evet	184	105,03	0.757
	hayır	26	108,81	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	evet	184	110,54	0.001
	hayır	26	69,83	
	Total	210		
Performans Genel Toplam	evet	184	109,36	0.014
	hayır	26	78,15	
	Total	210		

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların hizmet içi eğitim alıp almama durumuna göre iş performans düzeyleri değerlendirildiğinde; “Bağlamsal Performans” alt boyutunda

anlamli bir farklılık tespit edilmiştir (p=0.001) (p<0.05). Buna göre hizmet içi eğitim alan bireylerin almayanlara göre bağlamsal performanslarının daha ileri düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 32: İş Performansı Ölçeğinin Kurum Değişirme İsteğine Göre Değerlendirilmesi

Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız ?		n	Sıra Ortalaması	p*
Görev Performansı	evet	13	96,65	0.588
	hayır	181	107,15	
	fikrim yok/düşünmedim	16	94,03	
	Total	210		
Bağlamsal Performans	evet	13	53,08	0.001
	hayır	181	106,36	
	fikrim yok/düşünmedim	16	138,31	
	Total	210		
Performans Genel Toplam	evet	13	59,08	0.004
	hayır	181	106,31	
	fikrim yok/düşünmedim	16	134,09	
	Total	210		

***Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların “Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız?” sorusuna verdiği yanıtlara göre performans düzeyleri arasındaki fark incelendiğinde; “Bağlamsal Performans” (p=0.001) alt boyutunda anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Söz konusu farkın kaynağı araştırıldığında Tablo 33’ de ki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 33: İş Performansı Ölçeğinin Kurum Değişirme İsteğine Evet-Hayır Cevabı Verenlere Göre Değerlendirilmesi

Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız ?		n	Sıra Ortalaması	p*
Bağlamsal Performans	evet	13	50,08	0.002
	hayır	181	100,91	

***Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.**

Araştırmaya katılanların “Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız?” sorusuna verdiği yanıtı göre iş performansları incelendiğinde; “Bağlamsal Performans” alt boyutunda başka kuruma gitmeyi tercih etmeyeceklerin performans düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 34: Tükenmişlik Ölçeği ve İş Performansı Ölçeği Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

		Duygusal tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	Görev performansı	Bağlamsal performans
Duygusal tükenme	r	1,000	,273**	,336**	,123	,333**
	p*	.	,000	,000	,076	,000
	n	210	210	210	210	210
Duyarsızlaşma	r	,273**	1,000	,336**	,099	,127
	p*	,000	.	,000	,153	,066
	n	210	210	210	210	210
Kişisel Başarı	r	,336**	,336**	1,000	,404**	,296**
	p*	,000	,000	.	,000	,000
	n	210	210	210	210	210
Görev performansı	r	,123	,099	,404**	1,000	,352**
	p*	,076	,153	,000	.	,000
	n	210	210	210	210	210
Bağlamsal performans	r	,333**	,127	,296**	,352**	1,000
	p*	,000	,066	,000	,000	.
	n	210	210	210	210	210

***Spearman Korelasyon testi uygulanmıştır.**

Tükenmişlik ve İş Performansı arasındaki ilişki değerlendirildiğinde; “Duygusal Tükenme” alt boyutu ile “Bağlamsal Performans” pozitif yönde düşük derecede anlamlı bir ilişki mevcuttur ($r=0.333$, $p=0.000$). “Kişisel Başarı” ile “Görev Performansı” arasında orta dereceli pozitif yönde bir ilişki ($r=0.404$, $p=0.000$) ve “Bağlamsal Performans” ile arasında ise düşük dereceli bir ilişki söz konusudur ($r=0.296$ $p=0.000$). Sonuçlara göre duygusal tükenmişlik arttıkça, bağlamsal

performansta düşük derece artış olabileceği, kişisel başarının artması ile ise, görev performansında orta derecede ve bağlamsal performansta düşük derecede artış görülebileceği değerlendirilmektedir.



5. TARTIŞMA

Araştırmada erkek katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin kadınlara göre daha ileri düzeyde olduğu görülmektedir. Fakat bu ilişki istatistiksel olarak anlamlı değildir. Benzer çalışmalarda ise anlamlı şekilde erkeklerin tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Kültür, cinsiyetler arası rol paylaşımında önemli bir faktördür. Kadınlarda tükenmişlik seviyesinin düşük olması, kültürel açıdan kadına verilmiş rollerle açıklanabilir. Kadın, kültürümüzde ailesi için evinde bakım işlerini üstlenen birey olmaya daha yatkındır. Erkeklerde tükenmişlik seviyesinin yüksek olması ise, erkeğin evinde ve aile yaşantısında otorite sahibi birey olarak kabul edilmesine bağlanabilir. Söz konusu nedenlerle erkek yaşlı bakım çalışanların daha ileri seviyede tükenme gösterdikleri ifade edilebilir (Budak ve Surgevil, 2005, s:95-108). Başka bir çalışmada Demir'in (2010) çalışmasında erkek katılımcıların kadınlara göre daha ileri düzeyde tükenmişliğe maruz kaldıkları ve çevresel etkenlerin tükenmişlikte önemli bir faktör olduğu sonucu bulunmuştur. Güleç (2013) çalışmasında ise; duyarsızlaşma boyutunda, erkek çalışanlar ile kadın çalışanları kıyaslamış, erkeklerin daha ileri seviyede duyarsızlaşmaya maruz kaldıklarını saptamıştır.

“Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrıлып başka bir kurumda çalışır mısınız” sorusuna verilen yanıtlar değerlendirildiğinde; fırsat ve imkanı olsa katılımcıların %86,2'sinin farklı kurumda çalışmayı düşünmediği, %7,6'sının fikrinin olmadığı, %6,2'sinin ise farklı kurumu tercih edebileceği tespit edilmiştir. Buna göre önemli düzeyde çalışan iş yerinden çeşitli nedenlerle memnun olduğu ve ayrılmayı düşünmediği belirlenmiştir. Bu durum çalışanların tükenmişlik düzeyi ve performansında kritik faktörlerden birisidir (Eronat, 2004).

Yaşlı Bakım Personelinin yaşa göre tükenmişlik seviyeleri açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Literatürdeki benzer bir çalışmada ise; yaşın tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkileri olduğu belirlenmiştir. Yaş arttıkça tükenmişlik düzeyinin arttığı tespit edilmiştir (Demir, 2009). Başka bir çalışmada ise;

çalışmamızla benzer şekilde yaş açısından bir farklılık tespit edilmemiştir (Güleç, 2013, s:3).

Çalışanların eğitim düzeyine göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark değerlendirildiğinde; “Duygusal Tükenme” alt boyutunda gruplar arası istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Sonuçlara göre lisans mezunlarının bu boyutta lise mezunlarına göre daha fazla tükenmişliğe maruz kaldığı belirlenmiştir. Öğrenim seviyesi ileri düzeyde olan kişilerin beklentilerinin de aynı oranda artacağı söylenebilir. Çünkü kişilerin öğrenim seviyesi arttıkça, bilgi düzeyi geliştikçe hizmet sundukları yaşlı bireylere karşı duyarlılığı da artacaktır. Bu koşullara bağlı olarak iş görenin tükenmişliğe maruz kalma riski de yükselecektir (Adler, 1994). Araştırmamıza benzer bir çalışmada lisans mezunlarının tükenmişlik düzeylerinin, lise mezunlarına göre daha ileri düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Demir, 2010).

Yaşlı Bakım Mesleğindeki Eğitimin Tükenmişlik açısından farkı incelendiğinde; “Duyarsızlaşma” alt boyutunda “M.E.B Sertifika Eğitimi” alanların”, “Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümünden” mezun olanlara göre tükenmişlik düzeyinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. İnsanların meslekleri hakkında daha nitelikli eğitim alması ve iş hayatı boyunca karşılaştıklarına karşı ile donanımlı bir şekilde hazırlanması tükenmişlik başta olmak üzere tüm süreçlerde meslek hayatını kolaylaştıracaktır.

“Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız ?” sorusuna verilen yanıtı göre tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; tüm alt boyutlarda anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. “Duygusal Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” alt boyutunda başka kurumda çalışmak istemeyenlerin tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu, yine aynı şekilde başka kurumu tercih etmeyenlerin “Kişisel Başarı” düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik düzeyi yüksek olan bireylerin fırsat olsa kurumu terk etmesi beklenen bir durumken çalışma da tam aksi sonuçlara ulaşılmıştır. Bu durum işten ayrılma niyetinin tek başına tükenmişlik ile açıklanamayacağı sonucuna ulaştırmaktadır. İşten ayrılma niyeti üzerinde iş tatmini, motivasyon vb gibi faktörler söz konusudur (Bayerçelik ve Fındıklı, 2017, s:16-31). Kişisel başarı düzeyinin yüksek olması sonucunda işten ayrılma niyetinin düşük olması ise beklenen bir durumdur.

İş Performansına dair bulgular değerlendirildiğinde ise; “Görev Performansı” düzeyinin “Bağlamsal Performans” düzeyine göre yüksek olduğu belirlenmiştir. Benzer bir çalışmada da, görev performans ortalamalarının bağlamsal performans ortalamalarından yüksek olduğu bulunmuştur (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009, s:53-68).

Araştırmamızda iş performansı ile yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi demografik veriler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir. Ancak literatür incelendiğinde; öğrenim düzeyi açısından anlamlı olan sonuçlara ulaşılmıştır (Öztürk, 2002, s:1-224). Başka bir çalışmada ise, yaş ortalaması arttıkça görev ve bağlamsal performansın arttığı değerlendirilmektedir. Yine aynı çalışmada eğitim düzeyi arttıkça görev performanslarının arttığı, genel iş performansının lisans mezunlarında daha yüksek, medeni duruma göre ise iş performansının evlilerde daha yüksek olduğu görülmüştür (Erkan, 2008, s:7). Doğan (2005) çalışmasında ise; araştırmamızla benzer şekilde demografik değişkenler açısından iş performansında anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Yaşlı Bakım Mesleğindeki Eğitimin İş Performansı açısından farkı incelendiğinde; “Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümünden” mezun olanların, “M.E.B Sertifika Eğitimi” alanlara göre iş performans düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Sürer (2016) çalışmasında benzer şekilde eğitimin niteliğinin arttığında performansın da attığı sonucuna ulaşmıştır.

Araştırmaya katılanların hizmet içi eğitim alıp almama durumuna göre iş performans düzeyleri değerlendirildiğinde; “Bağlamsal Performans” alt boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre hizmet içi eğitim alan bireylerin almayanlara göre bağlamsal performanslarının daha ileri düzeyde olduğu belirlenmiştir. Örucü ve arkadaşlarının (2007) yaptığı çalışmada hizmet içi eğitimin, çalışanların performansında oldukça önemli olduğu değerlendirilmektedir. Bulgularında benzer şekilde hizmet içi eğitim alanların performansının yükseldiği bildirilmiştir.

“Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrıлып başka bir kurumda çalışır mısınız?” sorusuna verilen yanıtlara göre iş performansları incelendiğinde; “Bağlamsal Performans” alt boyutunda başka kuruma gitmeyi tercih etmeyeceklerin

performans düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. İşten ayrılma niyeti olmayan bireylerin beklendiği üzere performans düzeyleri yüksek bulunmuştur.

Tükenmişlik düzeyi ve İş Performansı arasındaki ilişki değerlendirildiğinde; “Duygusal Tükenme” ile “Bağlamsal Performans” arasında pozitif yönde düşük derecede anlamlı bir ilişki mevcuttur. Duygusal tükenme attıkça performansın artması beklenen bir durum değildir. Burada performans düzeyindeki artışı etkileyen diğer faktörlerde değerlendirilmelidir. Ancak bu bulguyu değerlendirmek açısından performans düzeyindeki artışın belli bir süre sonra tükenmişliğe neden olabileceği ifade edilebilir.

“Kişisel Başarı” ile “Görev Performansı” arasında orta dereceli pozitif yönde bir ilişki ve “Bağlamsal Performans” ile arasında ise düşük dereceli bir ilişki söz konusudur. Sonuçlara göre kişisel başarının artması ile ise, görev performansında orta derecede ve bağlamsal performansta düşük derecede artış görülebileceği değerlendirilmektedir. Kişisel başarı ile performans arasındaki doğru orantılı ilişki beklenen bir durumdur. Başarı düzeyi arttıkça performans artacaktır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1. Sonuç

Bu araştırma yaşlı bakım hizmeti veren personellerin performansları ile tükenmişlik düzeyleri üzerine odaklanmaktadır.

Tükenmişlik özellikle hizmet sektöründe dikkate değer bir olgudur. Çünkü hizmet sektöründe iş görenlerin mesailerinin çoğu insanlarla iletişim içerisinde geçmektedir. Tükenmişliğin yarattığı sonuçların ele alınması tükenmişlik duygusu ile mücadele konusunda büyük bir öneme sahiptir.

Performans olgusu çok katmanlı bir kavramdır. İş görenlerin performanslarının üretim hızı ve kalitesi açısından hayati önemde olduğu bilinmektedir. Performans olgusunun tükenmişlikle ilişkisi de bulunmaktadır. Tükenmişlik seviyesi yüksek olan iş görenlerin performanslarının da düştüğü araştırma verilerince görülmüştür.

Yaşlı bakımının güçlüğü; çeşitli kişilik özelliklerinin (yardımseverlik, şefkât, fedakârlık vb.) varlığını zorunlu kılması, özellikle işinde gayretli olan yaşlı bakım çalışanlarının karşılaştığı tükenmişlik ile bağımlı kritik bir husus haline getirmektedir.

Yaşlı bakım hizmetlerinde kritik bir görev üstlenen çalışanlar iş ortamında yaşlı bireylerle sık ve devamlı bir iletişim halindedirler. Hizmet sunulan yaşlı bireylere karşı kişiliklerini ve duygularını engellemeleri sebebiyle yaşlı bakım çalışanlarının tükenmişliğe maruz kalma ihtimali çoğalmakta, bu koşullar da iş görenlerin, iş hayatını, iş tatminini ve bireysel yaşantısını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Kurumsal manada ise, tükenmişliğe maruz kalan çalışanların performans ve verim düşüklüğü nedeniyle, sunmuş olduğu hizmetinin niteliğinin azalması ve iş görenin kurumdan ayrılma niyetinin meydana gelmesi söz konusu olabilmektedir.

Literatürde tükenmişliğin, yaşam kalitesiyle veya iş doyumu ile ilişkilendirildiği çalışmalar yer almaktadır. Bu çalışmada ise yaşlı bakım çalışanlarının tükenmişliği ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyerek literatüre

katkı sağlanması amaçlanmıştır. Literatüre bakıldığında yaşlı bakım çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri üzerinde çalışmalar olduğu görülmektedir. Tükenmişlik kavramının literatürde iş doyumunu ile ilişkilendirildiği de görülmektedir. Fakat tükenmişlik ve performans arasındaki ilişkinin incelendiği pek çalışma görülmemektedir. Bu anlamıyla araştırma sosyo-demografik değişkenlerin tükenmişlik ve performans ile ne gibi ilişkileri olduğu nihai olarak da performans ile tükenmişlik arasında nasıl ilişkiler olduğu ortaya konulmaktadır.

Araştırmaya katılanların %97,6'sının erkek, %43,8'inin 31-40 yaş aralığında, %43,3'ünün lisans mezunu olduğu, %78,6'sının ise evli bireylerden oluştuğu belirlenmiştir. %89,5'i kendi isteği ile mesleği seçtiği, %45,7'sinin "10 yıl ve altı" çalışma süresine sahip olduğu, %67,1'inin ise günlük 8 saat ve altında çalıştığı tespit edilmiştir. %50'sinin "M.E.B Sertifika Eğitimi", %44,8'inin "MYO İlgili Bölümlerinde" eğitim aldığı tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların %87,6'sının hizmet içi eğitim aldığı belirlenmiştir.

Sonuçlara göre çalışmaya katılan bakım personelinin çoğunluğunun erkek ve evli olduğu, meslek seçiminde kendi isteklerinin rol aldığı görülmektedir. Önemli bir kısmının eğitiminin lisans düzeyinde olduğu, bir kısmının ise sertifika eğitimleri ile bu alanda yer aldığı değerlendirilmektedir. Çalışanların neredeyse tamamı hizmet içi eğitime tabii tutulmuştur.

6.2. Öneriler

Araştırma bulgularına bakıldığında;

Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile eğitim düzeyi arasında anlamlı ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre sağlık personellerinden lisans düzeyindeki (Açıköğretim fakültesi bölümlerinden mezun olanlar) çalışanlar lise düzeyindeki çalışanlara göre kendilerini daha tükenmiş hissetmektedirler. Bu nedenle konuya ilişkin yönetici ve politika uygulayıcılara lisans düzeyindeki personellerin yaşam kalitelerini artırıcı ve iş doyumunu yükseltici bazı teşviklerin yapılması önerilmektedir.

Meslek eğitimi bilgileri ile duyarsızlaşma arasında da anlamlı bir ilişki görülmüştür. Buna göre MEB sertifikası ile çalışanlar ile MYO mezunu çalışanlar

arasında duyarsızlaşma bağlamında bir fark vardır. MEB sertifikası alanların işe karşı duyarsızlaşması MYO mezunlarına göre daha fazladır. Bundan hareketle konuya ilişkin politika üreticilere MEB sertifikasının kapsamında işe karşın değerler eğitiminin yeniden programlanması önerilmektedir.

Kurum değiştirmek isteyen personellerin duygusal tükenme düzeyleri kurum değiştirmek istemeyenlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bununla beraber kurum değiştirmek istemeyen kişilerin kişisel başarılarının kurum değiştirmek isteyenlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu veriden hareketle konuya ilişkin yöneticilerin kurum değiştirme ile ilgili bir eğitim düzenlemesi önerilmektedir.

İş performansı ile meslek eğitimi arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Buna göre MYO mezunlarının görev performansı ve bağlamsal performans açısından MEB sertifikası ile çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu konudaki yöneticilerin MEB sertifikası ile çalışanların performansları ile ilgili belirli projeler geliştirmeleri önerilmektedir. Araştırma sonucunda elde edilen bilgilerde yaşlı bakım çalışanı olarak görev yapanların önemli bir çoğunluğunun mesleki açıdan yalnız sertifika eğitimi aldıkları belirlenmiştir. Bu doğrultuda yaşlı bakım uygulamalarını daha etkin ve verimli olabilmesi için mesleki açıdan profesyonel eğitim almış üniversite mezunu çalışanlara yer verilmesi yararlı olacaktır. Günümüz yönetim düşüncesi açısından yaşlı bakım çalışanlarının bu alanda iş gören kritik bir insan kaynağı olduğu göz ardı edilmemeli, onlara uygun ve motive edici bir çalışma alanı sunulmalıdır. Yaşlı bakım çalışanlarının iş ortamında kendi kontrol mekanizmasına sahip olarak, güvenli ve daha etkin bir şekilde çalışması mümkündür. Bakım çalışanlarının, organizasyonun yönetim süreçleri ile ilgili düşünce ve tavsiyelerini paylaşmalarını sağlamak için işletme idarecileriyle bazı zamanlarda görüş alış-verişi yapması, onların değerli olduklarını hissettirmelerine yardım edecektir.

Yaşlı bakımında insanlarla etkili iletişimin sağlanması ve ihtiyaçlarının yerine getirilmesi sadece bu bireylerin niteliklerinin bilinmesiyle olasıdır. Yaşlı bakım çalışanları, periyodik olarak tekrarlayan hizmet içi eğitimlere tabii tutulmalıdır. Eğitim içeriği hizmet sunulan grubun niteliklerini içermelidir. Çalışanlara yönelik

gerçekleştirilecek hizmet içi eğitimlerde, kavram olarak tükenmişlik işlenmeli, kişisel olarak tükenmişliğe maruz kalma durumunda yapılacaklar ve alınacak önlemler yer almalıdır.

Tüm bunlarla beraber araştırma iş performansı, tükenmişlik ilişkilerine odaklanırken bir aracı değişken ile araştırmanın yenilenebileceği konuya ilgili araştırmacılara önerilmektedir. Örneğin iş doyumu kavramını aracı bir değişken olarak kurgulayarak bu araştırma yenilenebilir.



7. KAYNAKLAR

- ADLER A. (1994). *İnsan Tabiatını Tanıma*, Çev: Yörükcan A., Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- AKAL, Z. (2011). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*. Ankara: Milli Prodüktivite Yayınları.
- AKDEMİR, N., ÇINAR, F. İ., GÖRGÜLÜ, Ü. (2007). Yaşlıların Algılanması ve Yaşlı Ayrımcılığı. *Türk Geriatri Dergisi*. 10(4): 215–22.
- AKIN, M. (2008); Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri, Erciyes Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25: 141-170.
- AKSU, A., (2010) Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, s.14
- ALTAY, B., AVCI, İ. (2009). Huzurevinde Yaşayan Yaşlılarda Özbakım Gücü Ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Dicle Tıp Dergisi*. 36: 275-282.
- ARAS Z., (2006) Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hemşire Ve Ebelerin Tükenmişlik Durumları, MRÜ, SABE, YYLT, İstanbul.
- ARMUTCUK, A.K., (2010) Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Değişkenler, Pamukkale Üniversitesi (PAÜ), SABE, YYLT, Denizli, s.5
- ARSLAN, S., KUTSAL, Y.G. (2002). Geriatri Gün Hastanesi. *Geriatri Dergisi*.1: 30-34.
- ASPB, (2016). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü /Kuruluşlarımız/ Yaşlı. www.eyh.aile.gov.tr (29.12.2018).
- ATAGÜN, M. İ. ve öte. (2011). “Kronik Hastalıklarda Bakım Veren Yükü”, *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi*. 3-3: 513-552. E-ISSN: 1309-0674, P-ISSN: 1309-0658.
- BAHAR, E., (2006) Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama, AdnanMenderes Üniversitesi (ADÜ), SBE, YYLT, Aydın, s.34

- BAŞBUĞ, G, ÜNSAL, P., (2009). Kurulacak Bir Performans Değerlendirme Sistemi Hakkında Akademik Personelin Görüşleri: Bir Kamu Üniversitesinde Yürütülen Anket Çalışması, İstanbul Üniversitesi, *Psikoloji Çalışmaları Dergisi*. 2: 1-10.
- BAYARÇELİK E, FINDIKLI M. (2017). İş Tatminin, Örgütsel Adalet Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Rolü, *Bujss*, 10(1): 16-31.
- dursun, K. U. (2017). Huzurevinde Kalan Yaşlı Bireylerin İletişim İhtiyaçlarının Karşılansında Huzurevi Çalışanlarının Rolü: Eskişehir'de Bir Huzurevi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi SBE.
- BAYRAM, L., “Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif:360 Derece Performans Değerlendirme”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 62: 47-65.
- BUDAK G. VE SURGEVİL O. (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama”, *Dokuz Eylül İ.İ.B.F. Dergisi*, 20(2), 95-108.
- CAN, H, KAVUNCUBAŞI, Ş, YILDIRIM, S. (2009). *Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*, (6. Baskı) Ankara: Siyasal Yayın Dağıtım.
- CEYLAN, H. (2015). “Yaşlanan Türkiye’de Yaşlı Bakım Personeline Duyulan İhtiyaç ve Yaşlı Bakım Programlarının Önemi”, *Elektronik Journal Of Vocational Colleges*. 4: 61-68.
- ÇETİN C., AKIN B., EROL V. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi*, Editör: Çetin C., (2. Basım). İstanbul: Bet Yayınları.
- ÇİMEN, M., (2000) Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik İş Doyumu Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması, Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi (GATA), SABE, YDT, Ankara, s.11
- ÇİMEN, M. ve öte. (2012). “Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma”, *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 3(1): 21-31.

- DANIŞ, M. Z. VE GENÇ, Y. (2011). “Kurumsal Bakım Elemanlarının Genel Özellikleri ve Yaşadıkları Sorunlar”, *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*. 2: 170-183.
- DEMİR N. (2009) “Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi”, MRÜ, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi*, C.8: 32.
- DEMİR S. (2010) Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, ATÜ, SBE, YYLT, Ankara,
- DEMİRBAŞ A. (2006). Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları, Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyalbilimler Enstitüsü.
- DİNÇ K., Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu, AÜ, SBE, Dönem Projesi, Ankara, 2008
- DİREN, Z., (2018) Yaşlı Bakım Çalışanlarında Duygusal Zeka, Kişilik Özellikleri, Örgütsel Güven Ve Merhamet Duyguları İle Yaşlılara Yönelik Tutumlar Arasındaki İlişkiler. İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane Ve Sağlık Kutumları Yönetimi Programı Yüksel Lisans Tezi.
- DOĞAN (2005). Yasemin, “Organizasyonlarda Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Kayseri’de Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi, S.B.E., Yüksek Lisans Tezi, s.1-189.
- DURSUN, S. (2000) Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ), SBE, YDT, Trabzon, s.1
- DURU-AŞİRET G., TÜRTEN-KAYMAZ T., CANPOLAT Ö., KAPUCU S. (2015). Hemşirelerin Yaşlıya İlişkin Tutumları. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*. 17: 10-20.

- EĞİN, A., (2015) Çalışma Hayatında İş Stresi Ve tükenmişlik, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, S:64
- ERDOĞAN, İ. (1991), *İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri*, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, No:248.
- ERGİN, C., (1993). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları (VII.), Ankara, 1993
- ERGİN, C., (1996), Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin Türkiye Sağlık Personeli Normları”, *3p Dergisi*, C.4, S.1, Ankara, s.17
- ERGUN, G., (2008), Sağlık işletmelerinde örgütsel stresin işgücü performansı ile etkileşiminin incelenmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetim Programı, İzmir.
- ERKAN M. S. (2009). İç Hastalıkları Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, MRÜ, SABE, YYLT, İstanbul, s.7
- ERONAT Z. (2004). İşletmelerde İş Tatmini Ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi’lerde Ampirik Bir Uygulama, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ERTÜRK E., T. KEÇİOĞLU, (2012) “Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama”, *Ege Akademik Bakış*, C. 12, S.1: 87
- GEZGİN, M.S., (2000), Çalışma Sosyolojisi-Sosyal Gelişme-Kitle İletişimi İlişkileri-1”, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Sosyoloji Konferansları, S.26, İstanbul, s.62
- GÜLEÇ R (2013). Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişliğe Etkisi ve Bir Araştırma, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, s.3
- GÜLER, G., GÜLER, N., KOCATAŞ A. (2009). Yaşlıların Sağlık Bakım Gereksinimleri. *Cumhuriyet Tıp Dergisi*. 31:367-373.

- GÜMÜŞTEKİN, G. E., ÖZTEMİZ, A. B. (2005), Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1): 271–288.
- GÜRSOY, G. (2016). Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanlarının duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova.
- IZGAR, H., (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- KARADAKOVAN, A. (2014). *Yaşlı Sağlığı ve Bakım*. Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- KAVOĞLU, S., (2009) Örgüt Kültürünün Çalışanlarda Tükenmişlik Duygusuna Etkisi Ve Örnek Bir Uygulama, TÜ, SBE, YYLT, Edirne, s.63
- KAYA, A., (2010), Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarına Tükenmişlik Düzeyi, SDÜ, SABE, Isparta, s.25
- KOBU, B. (2005): *Üretim Yönetimi*, (12. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- KÖKSAL, H., (2009) Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, DEÜ, SABE, YYLT, İzmir, s.12
- MALAK, B., (2009) Hemşirelerin Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, DEÜ, SABE, YYLT, İzmir, s.12
- MANDIRACIOĞLU A. (2010). Dünyada Ve Türkiye’de Yaşlıların Demografik Özellikleri. *Ege Tıp Dergisi*. 49(3): 39-45.
- MARAŞLI, M. (2003). Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmi Güçlülük Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri, HÜ,SBE, YDT, Ankara,
- MASLACH, C. VE JACKSON, S. E. (1981). “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal Of Occupational Behaviour*, S.2: 99-113.
- MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI, Eğirdir Mavigöl Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, , <https://www.egirdirkml.meb.k12.tr>, Erişim: 05.01.2019.

- NEVİLLE C, DİCKİE R. (2014). The Evaluation Of Undergraduate Nurses' Attitudes, Perspectives And Perceptions Toward Older People. *Nurse Educ Today*. 34(7): 1074–1079.
- OK, S. (2002) Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin ĞĞ Doyumu Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklerine Göre İncelenmesi, HÜ, SBE, YDT, Ankara, s.85.
- 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.
- ÖRÜCÜ E, KILIÇ R, TARAĞCI A. (2007). Hizmet İçi Eğitimin İşgörenlerin Verimlilik, Motivasyon Ve Yaratıcılığına Etkisi Üzerine Bir Araştırma, *Mevzuat Dergisi*, Sayı:118
- ÖZDEVECİOĞLU, M, KANIGÜR, S (2009) “Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algulamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri”, *Kmu İibf Dergisi* Yıl:11 Sayı:16: 53-68.
- ÖZTÜRK, H (2002). “Hemşirelerin Motivasyon Düzeyleri ve Performans Düzeyleri”, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul, 2002, s. 1-224.
- ÖZUTKU, H, AĞCA, V, CEVRİOĞLU, E (2008). “Lider-Üye Etkileşim Teorisi Çerçevesinde, Yönetici-Ast Etkileşimi İle Örgüte Bağlılık Boyutları ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Ampirik Bir Araştırma”, *İ.İ.B.F., Journal Of Economics And Administrative Sciences*, Cilt:22, Sayı: 2: 193-210.
- SABUNCUOĞLU, Z. (200). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, (1. Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.
- SARIKAYA, P., (2007) Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama, MRÜ, SBE, YYLT, İstanbul, s.23
- SEÇER, İ., (2011) Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Atatürk Üni, EBE, YYLT, Erzurum, s.22.

- SEYİRCİ, D. (2009) “Hemşire Performansı Değerlendirme Sistemi : İzmir Asker Hastanesi Örneği”, Dokuz Eylül Üniversitesi S.B.E., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s. 1-185.
- SÜRER M. (2016). Öğretmenlerin Performans Değerlendirme Kriterlerine Göre Kendilerini Değerlendirmeleri (Denizli İli Çal İlçe Örneği), T.C. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Denizli.
- ŞİMŞEK M. (2002) Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı: İnsan Faktörü, , İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı, s.9
- TENGİLİMOĞLU, D, IŞIK, O, AKBOLAT, M. (2009). *Sağlık İşletmeleri Yönetimi*, (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- TOKER B., (2007) Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, S.8 (1).
- TUNA, R., (2010) Onkoloji Hemşirelerinin İş Stresi ve Tükenme Düzeyleri İle Bunları Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, İÜ, SABE, YYLT, İstanbul, 2010, s.26
- TÜİK, (2016). İstatistiklerle Yaşlılar, 2016. <http://www.tuik.gov.tr> (29.12.2018)
- TÜİK, (2018). Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, <http://www.tuik.gov.tr> (01.01.2019).
- TÜMKAYA, S., (1996) Öğretmenlerde Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları, ÇÜ, SBE, YDT, Adana
- ÜNALAN, D., SOYUER, F., VE ELMALI, F. (2012). Geriatri Merkezi Çalışanlarında Yaşlı Tutumunun Değerlendirilmesi. *Kafkas Tıp Bilimleri Dergisi*. 2(3): 115-120.
- WADE, S. (1999). Promoting Quality of Care for Older People: Developing Positive Attitudes to Working With Older People. *Journal Of Nursing Management*. 7(6): 339-347.
- YILDIRIM, F. (1996). Banka Çalışanlarında GG Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki, HÜ, SBE, YYLT , Ankara, s.2

- YILDIRIM, R. (2001). Tükenmişlik Sendromu”, *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, S.2,: 11-19.
- YILDIRIM, A. ve HACIHASANOĞLU, R. (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 61-68.
- YÜRÜR, S. ve SARIKAYA, M. (2011). Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(4), 537-552.
- YÖRÜKOĞLU, S., (2008) Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, HAÜ, SABE, YYLT, İstanbul, s.2
- YÜKSEL G., (2003). Hemşirelerin İş Güçlüğü Oluşturan Değişkenlerin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Analizi”, FÜ, SBED, S.13:1

EKLER

Sayın Kurum Çalışanı,

Bu araştırma, yaşlı bakım personelinin “tükenmişlik sendromu” ile “performansı” arasındaki ilişkiyi belirlemek için akademik amaçlı olarak yapılmaktadır. Çalışmanın sonuçları gizlilik anlayışıyla ve akademik etik kurallara uygun olarak değerlendirilecektir.

Teşekkür ederiz ve Saygılarımızı sunarız.

DEMOGRAFİK SORULAR

D1. Cinsiyetiniz

Kadın	1
Erkek	2

D2. Yaşınız

18-25 Yaş Arası	1
26-30 Yaş Arası	2
31-40 Yaş Arası	3
41-50 Yaş Arası	4
50 yaş ve üzeri	5

D3. Medeni Durumunuz

Evli	1
Bekar	2

D4. Mesleğinizi kendi isteğinizle mi seçtiniz?

Evet	1
Hayır	2

D5. Eğitim durumunuz?

İlkokul	1
Ortaokul	2
Lise	3
Yüksek Okul	4
Lisans	5
Yüksek Lisans	6
Doktora	7

D6. Toplam mesleki çalışma süreniz Yıl.

D7. Günlük ortalama çalışma saatinizi belirtinizSaat

D8. Bakım mesleğinde aldığınız eğitimi belirtiniz

- M.E.B Sertifika Eğitimi
 Meslek Liselerinin İlgili Bölümü
 Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümü

D9. Hizmet verdiğiniz grubun özelliklerine göre hizmet içi eğitim alıyor musunuz?

- Evet Hayır

D10. Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrıлып başka bir kurumda çalışır mısınız?

- Evet Hayır Fikrim yok / düşünmedim

TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
2. İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Sabahleyin yeni bir iş günü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum.	1	2	3	4	5
4. Hizmet alan kişilerin neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	1	2	3	4	5
5. Bazı hizmet alan kişilere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
6. Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.	1	2	3	4	5
7. Hizmet alan kişilerin sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5
8. İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	1	2	3	4	5
9. İşimle diğer insanlara olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
10. İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
11. İşimin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum.	1	2	3	4	5
12. Kendimi çok enerjik hissediyorum.	1	2	3	4	5
13. İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14. İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5

15. Bazı hizmet alanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.	1	2	3	4	5
16. Doğrudan insanlarla birlikte çalışmak beni gerçekten yoruyor.	1	2	3	4	5
17. Hizmet alan kişilere rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.	1	2	3	4	5
18. Hizmet alan kişilerle yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.	1	2	3	4	5
19. Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	1	2	3	4	5
20. Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	1	2	3	4	5
21. İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.	1	2	3	4	5
22. Hizmet alanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5

İŞ PERFORMANS ÖLÇEĞİ					
	Kesimlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne de Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesimlikle Katılıyorum
GÖREV PERFORMANSI					
1. Meslek bilginin yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2. İşimi yerine getirmede becerikli olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
3. Mesleki yeteneklerimin yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
4. İşimi yerine getirmede çabuk olduğumu düşünüyorum.					
BAĞLAMSAL PERFORMANS					
5. İşime karşı ilgili olduğumu düşünüyorum	1	2	3	4	5
6. Mesleğimi sevdiğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7. Hastalara karşı ilgili ve yardımsever olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
8. Hastalara karşı saygı ve sevgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
9. İşimi yerine getirmede gerekli özen ve dikkate sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
10. Arkadaşlarımla uyum ve işbirliği içinde çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
11. Amirlerime karşı saygımın tam olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
12. Yaptığım işten çok memnun olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

13.Dürüst ve güvenilir olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14.Temiz ve düzenli çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
15.Kibar ve güler yüzlü olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
16.Hasta güvenliğine dikkat ettiğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
17.İçten, samimi ve yardımsever olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
18.Sabırlı olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
19.Anlayış ve hoşgörüyeye sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
20.Azimli ve sebatkar (bir işi yılmadan sonuna kadar götüren) olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
21.Enerjik ve sevimli olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
22.İşimle ilgili olarak kendi başıma karar verebildiğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
23.Sorumluluk duygusuna sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
24.Sosyal ilişkilerimin olumlu olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Nalan Çiftçi Başar

Doğum Yeri Ve Tarihi : Berlin 08.06.1979

Yabancı Dili : İngilizce - Almanca

İletişim (Telefon/E-Posta) : 0533 413 79 09

Eğitim Durumu(Kurum Ve Yıl)

Lise : İzmir Özel Türk Koleji 1997

Lisans : Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. İktisat 2004

Kavram Meslek Yüksek Okulu 2011

Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet

Yüksek Lisans : Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet

Çalıştığı Kurum/Kurumlar Ve Yıl :

Peran Tarım Ve Orman Ürünleri Ltd.Şti.

Muhasebe Elemanı 08.2005 - 02.2006

Yamasa Yazıcı Mak. San. Ve Tic. Ltd.Şti.

Dış Ticaret Müşteri Temsilcisi 08.2007 - 10.2008

Levent Loft Residence

Resepsiyon Görevlisi 11.2009 - 02.2010

Ngk Spark Plug Europe Gmbh Türkiye İrtibat Bürosu

Yönetici Asistanı 02.2010 - 02.2011

Özel Mavi Çatı Yaşlı Bakım Merkezi

Firma Sahibi 03.2011 - 10.2014

Ada Bakımevi

Huzurevi Müdürü 06.2017 – 09.2017

NMC Makine Yapı End. San. Org. Dan. Ltd. Şti

Şirket Sahibi 08.2017 – Halen Devam Ediyor