

**T.C.**  
**BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**  
**GENEL PSİKOLOJİ BİLİM DALI**

**BAKICI PERSONELİN ENGELLİ BAKIMINA YÖNELİK  
TUTUMLARI, ÖRGÜTSEL DESTEK, İŞ DOYUMU VE  
TÜKENMİŞLİK ALGILARI ARASINDAKİ İLİŞKİLER**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**  
**Meltem DEMİR SAYKILI**

**Danışman**  
**Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU**

**BOLU 2019**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,**

Meltem DEMİR SAYKILI'ya ait "Bakıcı Personelin Engelli Bakımına Yönelik Tutumları, Örgütsel Destek, İş Doyumu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkiler" adlı çalışma, jürimiz tarafından Psikoloji Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak oy birliğiyle/oy çokluğuyla kabul edilmiştir.

09.08.2019

**Unvan, Adı, Soyadı**

**İmza**

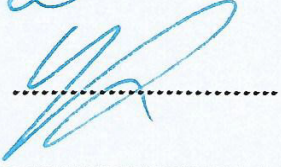
Üye (Tez Danışmanı) : Prof.Dr. Nihal MAMATOĞLU



Üye : Prof.Dr. Hamit COŞKUN



Üye : Dr.Öğr.Üyesi Yasemin ABAYHAN



**Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı**

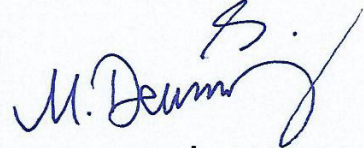


**Doç. Dr. Yaşar AYYILDIZ**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü**

## ETİK UYGUNLUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**Bakıcı Personelin Engelli Bakımına Yönelik Tutumları, Örgütsel Destek, İş Doyumu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkiler**” başlıklı çalışmanın yazılmasında, bilimsel ve etik kurallara uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin tamamının ya da bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitede bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.



Meltem DEMİR SAYKILI  
09.08.2019

## ÖNSÖZ

Lisans boyunca kapısını aşındırdığım, değerli bilgilerini, görüşlerini, bana olan katkılarını hiçbir zaman unutamayacağım, yüksek lisansım süresince hiçbir zaman desteğini esirgemeyen, tüm anlayış ve hoşgörüsünü gösteren, güler yüzüyle beni motive eden ve yüreklendiren, akademik hayatım dışında yaşadığım sorunları özveriyle dinleyen, gözyaşlarım ve kahkahalarım ortak olan çok sevgili danışmanım, canım hocam Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU'na çok ama çok teşekkür ederim.

Lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca kendisini azim ve çalışkanlığıyla tanıdığım, bu yönüyle kendisine gıpta ettiğim, bitip tükenmez sorularım, sorunlarım sayesinde cevap bulduğum, her zaman desteğini hissettiğim, değerli zamanını, bilgisini, görüşlerini, deneyimlerini her zaman paylaşan, bana sosyal psikolojiyi sevdiiren değerli hocam Prof. Dr. Hamit COŞKUN'a çok teşekkür ederim. Tez savunma jüriliğini kabul eden, tezimle ilgili görüşlerini belirten ve değerli katkılarda bulunan Dr. Öğr. Üyesi Yasemin ABAYHAN'a teşekkür ederim.

Tez süresince ihtiyaç duyduğum her an yardıma koşan, istatistiki bilgilerini benimle paylaşan Y. Zafer Can UĞURHAN'a, stresli olduğum, ümitsizliğe kapıldığım zamanlarda beni motive eden, desteklerini hep hissettiğim, üzüntülü anlarımda yüzümü güldüren, fiziki olarak yanımda olmasalar bile hep yanımda olduklarını hissettiğim dostlarım E. Başak ÖZENÇ ve Tuğçe TURAK TAŞÇI'ya teşekkür ederim.

Tezimin ortaya çıkmasında katkıları olan, kuruluşlarında uygulama yapmama izin veren tüm kuruluş müdürlerine ve işlerinin arasında ellerinden geldiğince yardımcı olmaya çalışan, insana bakmak gibi zor ama bir o kadar da kıymetli bir iş yapan tüm bakıcı personele teşekkür ederim.

Bütün hayatım boyunca beni destekledikleri gibi tez sürecinde de beni destekleyen, tam cesaretimi, gücümü kaybettim dediğim anda elimden tutup ayakta

kalmamı sağlayan, gücüme güç katan, derdime, mutluluğuma ortak olan, her zaman bana güvenen ve hiçbir zaman bana olan inançlarını kaybetmeyen canım aileme teşekkür ederim. İyi ki varsınız, varlığınız hiç eksilmesin.

Hayatıma sonradan dahil olan, daha önceleri neredeydin diye çıkıştığım, hayatımı paylaştığım, hayatın diğer alanlarında olduğu gibi tezim boyunca da desteğini hissettiğim, sabrını ve hoşgörüsünü gösteren, beni cesaretlendirip motive eden, bana olan inancını hiç kaybetmeyen, stres duyduğum her an beni sakinleştiren, sorunlarıma çözüm bulan, tezimle ilgili teknik sorunları halleden, verilerimin toplanması için işini bırakıp benimle her yere gelen, çevirilerime yardımcı olan, güzel yürekli canım eşime çok teşekkür ederim.

**Meltem DEMİR SAYKILI**

**09.08.2019**

## ÖZET

### **BAKICI PERSONELİN ENGELLİ BAKIMINA YÖNELİK TUTUMLARI, ÖRGÜTSEL DESTEK, İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK ALGILARI ARASINDAKİ İLİŞKİLER**

**Meltem DEMİR SAYKILI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Psikoloji Anabilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU**

**Ağustos 2019, 111 + xviii Sayfa**

Bu çalışmanın amacı engelli bakım merkezlerinde çalışan bakıcı personelin engelli bakıma yönelik tutumları, örgütsel destek algıları, iş doyumları ve tükenmişliklerinin belirlenmesidir. Bu çalışmada ayrıca araştırmanın değişkenlerinin demografik değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Buna ek olarak, çalışma bağlamında algılanan örgütsel destek ile engelli bakıma yönelik tutum arasındaki ilişkide iş doyumunu ve tükenmişliğin aracı ve düzenleyici rolü incelenmiştir.

Çalışmaya Türkiye'nin çeşitli illerinde Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan 276 bakıcı personel katılmıştır. Araştırmacı tarafından geliştirilen Engelli Bakıma Yönelik Tutum Ölçeğinin İşe Bakış, Engelli Kaynaklı Zorluklar, Profesyonel Kaynaklı Zorluklar, İşin Duygusal Boyutu olmak üzere 4 faktörden oluştuğu belirlenmiştir. Faktörler arasında en yüksek ortalamanın işin duygusal boyutu faktörüne ait olduğu belirlenmiştir. Buna karşın, en düşük ortalama profesyonel kaynaklı zorluklar boyutuna aittir. Öte yandan, engelli kaynaklı zorluklar boyutunun ortalamasınının 3'ün üzerinde olması bakıcı personelin engelli bireylerin yarattığı zorluklarla başa çıkmada zorlandıklarını göstermektedir. Ancak, bakıcı personelin işe bakışlarının ise olumlu olduğu değerlendirilebilir.

Tükenmişlik ölçeğine ait 3 faktörden en yüksek ortalamaya sahip boyutun kişisel başarı boyutu olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, işin gerektirdiği zorluklara rağmen, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının ortalamalarının düşük olması önemli bir bulgudur. Bakıcı personelin iş doyumunda ise içsel doyumlarının dışsal doyumlarına kıyasla yüksek olduğu bulunmuş ve genel anlamda iş doyumlarının yükseğe yakın olduğu saptanmıştır. Benzer bir şekilde, bakıcı personelin örgütsel destek algılarının yüksek seviyeye yakın olduğu söylenebilir.

Bu araştırma kapsamında, araştırma değişkenleri çalışılan kurum türüne göre karşılaştırılmış ve özel kurumlarda çalışan bakıcı personellerin devlet kurumlarında çalışanlara göre örgütsel destek algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Öte yandan engelli bakımına yönelik tutum açısından ise devlet kurumlarında çalışan bakıcı personellerin özel kurumlarda çalışanlara göre engelli bakımına yönelik tutumlarının daha olumlu olduğu bulunmuştur. Ancak, engelli tanıdığı bulunan ile engelli tanıdığı bulunmayan bakıcı personeller arasında araştırma değişkenleri açısından anlamlı bir fark saptanmamıştır.

Ayrıca, algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide iş doyumunu ve tükenmişlik değişkenlerinin aracı veya düzenleyici rolü de incelenmiştir. İçsel doyumun hem algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasında hem de algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasında tam aracı değişken rolünde olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı değişkeninin hem algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasında hem de algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasında kısmi aracı değişken rolünde olduğu gözlenmiştir. Bu bulgular, alanyazındaki çalışmalar kapsamında tartışılmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Engelli Bakımına Yönelik Tutum, Algılanan Örgütsel Destek, İş Doyumu, Tükenmişlik, Bakıcı Personel

## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIPS BETWEEN THE ATTITUDES TOWARD CARE FOR THE DISABLED, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, JOB SATISFACTION AND BURN-OUT OF CAREGIVERS**

**Meltem DEMİR SAYKILI**

**Master Thesis**

**Department of Psychology**

**Advisor: Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU**

**August 2019, 111 + xviii Pages**

This study aims to examine the attitudes toward care for the disabled, perceived organizational support, job satisfaction and burn-out of caregivers' working at centers for the disabled. In addition, this study inspects whether the variables in the study vary depending on demographic variables. Moreover, the study investigates the mediating and moderating roles of job satisfaction and burn-out in the relationship between perceived organizational support and the attitudes toward care for the disabled.

Two hundred and seventy-six caregivers working at centers for the disabled in various cities in Turkey took part in the study. The Scale for the Attitudes Toward Care for the Disabled developed by the researcher was found to include four factors which are Perceptions Toward the Job, Challenges Posed by the Disabled, Challenges Due to Professional Inabilities, Emotional Dimension. Emotional Dimension had the highest mean among the four factors. However, Challenges Due to Professional Inabilities had the lowest mean. On the other hand, the fact that Challenges Posed by the Disabled had a mean greater than 3 indicates that caregivers have difficulty coping with challenges posed by the disabled. Yet, according to results caregivers' attitudes toward the job is somewhat positive.



Personal Accomplishment had the highest mean among the three factors of the burn-out scale. Furthermore, despite the challenges of the job, emotional exhaustion and depersonalization had low means. In terms of job satisfaction of the caregivers, intrinsic satisfaction was slightly higher than extrinsic satisfaction and general satisfaction was approximately high. Perceived organizational support was, likewise, approximately high.

This study also investigated whether variables in the study varied depending on the organization type employed; public or private. The results indicated that caregivers at private sector have higher perceived organizational support than caregivers at public sector. However, caregivers at public sector had higher scores on care for the disabled compared to caregivers a private sector. Notwithstanding, the results showed no significant difference among caregivers with or without disabled acquaintances in terms of variables investigated.

In addition to descriptive statistics and correlation analysis, the study investigates the mediating and moderating roles of job satisfaction and burn-out in the relationship between perceived organizational support and the attitudes toward care for the disabled. Intrinsic satisfaction had a full mediating role in the relationship between Perceived Organizational Support and Perceptions Toward the Job, and in the relationship between Perceived Organizational Support and Emotional Dimension. Besides, Personal Accomplishment had a partial mediating role in the relationship between Perceived Organizational Support and Perceptions Toward the Job, and in the relationship between Perceived Organizational Support and Emotional Dimension. The results are discussed in the light of literature in the field.

**Key words:** Attitude Towards Care For, Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Burn-Out, Caregiver

## İÇİNDEKİLER

<b>ONAY SAYFASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ETİK UYGUNLUK BEYANI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>x</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>xv</b>
<b>GRAFİKLER LİSTESİ</b> .....	<b>xvi</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>xvii</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>I. BÖLÜM</b> .....	<b>4</b>
<b>1. KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ LİTERATÜR</b> .....	<b>4</b>
1.1. Engellilik Kavramı .....	<b>4</b>
1.1.1. Dünyada Engelliliğin Tanımı ve Engelliliğin Durumu .....	<b>4</b>
1.1.2. Türkiye’de Engelliliğin Tanımı ve Engelliliğin Durumu .....	<b>6</b>
1.1.3. Kurumsal Bakım .....	<b>8</b>
1.1.4. Bakıcı Personel Tanımları ve Kurumdaki Rollerini .....	<b>8</b>
1.2. Tükenmişlik.....	<b>10</b>
1.2.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı.....	<b>10</b>
1.2.2. Tükenmişlik Kavramının Boyutları .....	<b>12</b>
1.2.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler .....	<b>13</b>
1.2.3.1. Bireysel Faktörler.....	<b>13</b>
1.2.3.2. Örgütsel Faktörler .....	<b>14</b>
1.2.3.3. İş Yükü .....	<b>14</b>
1.2.3.4. Kontrol .....	<b>15</b>

1.2.3.5. Ödüller .....	15
1.2.3.6. Aidiyet.....	16
1.2.3.7. Adalet .....	16
1.2.3.8. Değerler.....	17
1.2.4. Tükenmişlik ile İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar .....	17
1.3. İş Doyumu .....	19
1.3.1. İş Doyumu ile İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar .....	21
1.4. Algılanan Örgütsel Destek .....	22
1.4.1. Algılanan Örgütsel Destek ile İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar.....	24
1.5. Araştırmanın Amacı .....	25
<b>II. BÖLÜM</b> .....	<b>29</b>
<b>2. YÖNTEM</b> .....	<b>29</b>
2.1. Katılımcılar .....	29
2.2. Veri Toplama Araçları .....	32
2.2.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) .....	32
2.2.2. Minnesota Doyum Ölçeği (MDÖ).....	33
2.2.3. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ).....	34
2.2.4. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği (EBYTÖ) .....	34
2.3. İşlem.....	36
2.3.1. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği'nin (EBYTÖ) Geliştirilmesi... 36	
2.3.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği'nin (AÖDÖ) Uyarlanması.....	37
2.3.3. Tüm Ölçeklerin Uygulanması İşlemi.....	37
<b>III. BÖLÜM</b> .....	<b>39</b>
<b>3. BULGULAR</b> .....	<b>39</b>
3.1. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin (EBYTÖ)Geliştirilmesi ve Ölçeğe İlişkin Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizleri .....	39
3.1.1. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin (EBYTÖ) Geliştirilmesi ....	39
3.1.2. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğine (EBYTÖ) İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	45

3.1.3. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğine (EBYTÖ) İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	48
3.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine (AÖDÖ) İlişkin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri.....	49
3.3. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Betimleyici İstatistikler .....	51
3.4. Araştırma Değişkenlerinin Kurum Türü ve Engelli Tanıdığıının Bulunup Bulunmaması Bakımından Karşılaştırılması.....	53
3.5. Değişkenler Arası Korelasyonlar.....	54
3.6. Algılanan Örgütsel Destek İle Engelli Bakımına Yönelik Tutum Arasındaki İlişkide Tükenmişlik ve İş Doyumu Değişkenlerinin Aracı ve Düzenleyici Rollerine İlişkin Analizler.....	60
3.6.1. Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkide İçsel Doyumun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları .....	62
3.6.2. Algılanan Örgütsel Destek ile İşin Duygusal Boyutu Arasındaki İlişkide İçsel Doyumun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları.....	63
3.6.3. Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkide Kişisel Başarının Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları .....	65
3.6.4. Algılanan Örgütsel Destek ile İşin Duygusal Boyutu Arasındaki İlişkide Kişisel Başarının Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları.....	66
<b>IV. BÖLÜM.....</b>	<b>69</b>
<b>4. TARTIŞMA .....</b>	<b>69</b>
4.1. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğine (EBYTÖ) İlişkin Bulguların Tartışılması .....	69
4.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine (AÖDÖ) İlişkin Bulguların Tartışılması..	71
4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve Minnesota İş Doyumu Ölçeğine (MDÖ) İlişkin Betimleyici İstatistiklerin Tartışılması .....	72
4.4. Araştırma Değişkenlerinin Kurum Türü ve Engelli Tanıdığıının Bulunup Bulunmaması Bakımından Karşılaştırılmasının Tartışılması.....	74
4.5. Değişkenler Arası Korelasyonların Tartışılması.....	75

4.6. Algılanan Örgütsel Destek ile Engelli Bakımına Yönelik Tutumun Boyutları Arasındaki İlişkide Tükenmişlik ve İş Doyumu Değişkenlerinin Aracı ve Düzenleyici Rollerine İlişkin Bulguların Tartışılması.....	79
4.6.1. İçsel Doyumun Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması.....	79
4.6.2. İçsel Doyumun Algılanan Örgütsel Destek ile İşin Duygusal Boyutu Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması .....	80
4.6.3. Kişisel Başarının Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması.....	81
4.6.4. Kişisel Başarının Algılanan Örgütsel Destek ile İşin Duygusal Boyutu Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması .....	82
<b>V. BÖLÜM</b> .....	83
<b>5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER</b> .....	83
<b>KAYNAKLAR</b> .....	87
<b>EKLER</b> .....	97
<b>Ek 1:</b> Maslach Tükenmişlik Ölçeği .....	98
<b>Ek 2:</b> Minnesota Doyum Ölçeği .....	99
<b>Ek 3:</b> Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği .....	100
<b>Ek 4:</b> Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği .....	101
<b>Ek 5:</b> Görüşme Soruları .....	102
<b>Ek 6:</b> Kişisel Bilgi Formu.....	103
<b>Ek 7:</b> Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği İzin Formu .....	104
<b>Ek 8:</b> Maslach Tükenmişlik Ölçeği İzin Formu .....	105
<b>Ek 9:</b> Minnesota İş Doyumu Ölçeği İzin Formu .....	106
<b>Ek 10:</b> Gönüllü Katılımcı Bilgilendirme Formu .....	107
<b>Ek 11:</b> Onam Formu .....	109
<b>Ek 12:</b> Etik Kurul Onay Formu .....	111

## TABLOLAR LİSTESİ

<b>Tablo 2.1:</b> Katılımcıların Yaş Grupları ve Dağılımı .....	29
<b>Tablo 2.2:</b> Katılımcıların Eğitim Durumları .....	30
<b>Tablo 2.3:</b> Katılımcıların Mesleklerinde Çalışma Süresi.....	32
<b>Tablo 3.1:</b> Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin (EBYTÖ) Pilot Çalışmasına İlişkin Faktör Analizi Sonuçları .....	41
<b>Tablo 3.2:</b> EBYTÖ'nin Pilot Çalışmasına İlişkin Açıklanan Varyanslar .....	42
<b>Tablo 3.3:</b> EBYTÖ'nin Pilot Çalışmasında Alt Faktörler Arasındaki İlişkiler .....	43
<b>Tablo 3.4:</b> EBYTÖ'nin Pilot Çalışmasına Ait Güvenirlik Analizleri .....	44
<b>Tablo 3.5:</b> Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği (EBYTÖ).....	46
<b>Tablo 3.6:</b> EBYTÖ'ne İlişkin Açıklanan Varyanslar .....	47
<b>Tablo 3.7:</b> EBYTÖ Alt Faktörleri Arasındaki İlişkiler.....	48
<b>Tablo 3.8:</b> EBYTÖ'nin Maddelerine Ait Güvenirlik Analizleri.....	49
<b>Tablo 3.9:</b> Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ).....	51
<b>Tablo 3.10:</b> AÖDÖ'nin Maddelerine Ait Güvenirlik Analizleri .....	52
<b>Tablo 3.11:</b> Tüm Ölçeklerden Elde Edilen Verilere İlişkin Betimleyici İstatistikler .....	53
<b>Tablo 3.12:</b> Araştırma Değişkenlerinin Kurum Türü Bakımından Karşılaştırılması .....	54
<b>Tablo 3.13:</b> Araştırma Değişkenlerinin Engelli Tanıdığı Bulunup Bulunmaması Bakımından Karşılaştırılması .....	55
<b>Tablo 3.14:</b> Araştırma Kapsamında Kullanılan Ölçeklere İlişkin Faktörler Arasındaki İlişki.....	57
<b>Tablo 3.15:</b> Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler.....	61
<b>Tablo 3.16:</b> Algılanan Örgütsel Destek, İşe Bakış ve İçsel Doyum Değişkenlerinin Korelasyon Katsayıları.....	63
<b>Tablo 3.17:</b> Algılanan Örgütsel Destek, İşin Duygusal Boyutu ve İçsel Doyumun Korelasyon Katsayıları .....	65

<b>Tablo 3.18:</b> Algılanan Örgütsel Destek, İşe Bakış ve Kişisel Başarı Değişkenlerinin Korelasyon Katsayıları .....	66
<b>Tablo 3.19:</b> Algılanan Örgütsel Destek, İşin Duygusal Boyutu ve İçsel Doyum Değişkenlerinin Korelasyon Katsayıları .....	68



## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 2.1:</b> Katılımcıların Medeni Durumu.....	30
<b>Şekil 2.2:</b> Katılımcıların Çocuk Durumu .....	30
<b>Şekil 2.3:</b> Katılımcıların Engelli Tanıdıkları ve Engelli Yakınlığı .....	31
<b>Şekil 3.1:</b> İçsel Doyumun, Algılanan Örgütsel Destek Ve İşe Bakış Boyutu Arasındaki İlişkide Aracı Rolü .....	64
<b>Şekil 3.2:</b> İçsel Doyumun, Algılanan Örgütsel Destek-İşin Duygusal Boyutu İlişkisindeki Aracı Rolü .....	66
<b>Şekil 3.3:</b> Kişisel Başarının, Algılanan Örgütsel Destek-İşe Bakış İlişkisindeki Aracı Rolü.....	67
<b>Şekil 3.4:</b> Kişisel Başarının, Algılanan Örgütsel Destek-İşin Duygusal Boyutu İlişkisindeki Aracı Rolü .....	69



## GRAFİK LİSTESİ

- Grafik 3.1:** Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin Pilot Çalışmasına İlişkin Scree Plot Grafiği.....41
- Grafik 3.2:** Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğine İlişkin Scree Plot Grafiği .....45
- Grafik 3.3:** Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine İlişkin Scree Plot Grafiği .....51



## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>DSÖ</b>	: Dünya Sağlık Örgütü
<b>ICF</b>	: İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırması
<b>ICIDH</b>	: Uluslararası Yetersizlik, Engellilik ve Sakatlık Sınıflaması
<b>MTÖ</b>	: Maslach Tükenmişlik Ölçeği
<b>MDÖ</b>	: Minnesota Doyum Ölçeği
<b>AÖDÖ</b>	: Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği
<b>EBYTÖ</b>	: Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği
<b>DİEB</b>	: T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı (Güncel Adıyla TÜİK)
<b>TÜİK</b>	: Türkiye İstatistik Kurumu

## GİRİŞ

Bu araştırma, bakıcı personellerin örgütsel destek algıları, tükenmişlikleri, iş doyumları ile engelli bakımına yönelik tutumlarının ortaya konulmasını ve bunlar arasındaki ilişkilerin açıklanmasını amaçlamaktadır. Araştırma yapılırken ve tutum ölçümleri alınırken engeli bakım merkezlerindeki engelli bireylere bakım hizmeti veren bakıcı personeller konu edilmiştir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda; ilk olarak bakıcı personellerin işi gereği bakım hizmeti verdikleri engellilerin bakımlarına yönelik tutumlarını ölçmek amacıyla Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği geliştirilmiş ve bakıcı personelin örgütsel destek algılarının ölçülebilmesi amacıyla Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin 6 maddelik kısa formunun Türkçeye uyarlaması yapılmıştır. Daha sonra, geliştirilen ve uyarlanan ölçeklerle birlikte Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota Doyum Ölçeği, engelli bakım merkezlerinde çalışan bakıcı personellere uygulanmıştır. Uygulama sonucunda elde edilen veriler araştırmanın amacı doğrultusunda uygun analizlerden geçirilmiş, değişkenler arasındaki ilişkiler ve değişkenler arasındaki ilişkilere düzenleyicilik ve aracılık eden değişkenler incelenmiştir.

Bu araştırmanın literatüre önemli katkılar sunduğu düşünülmektedir. Literatürde, tükenmişliğin insanlarla temas halinde çalışan bireylerde çok sık ortaya çıkacağı belirtilmektedir (Maslach ve Jackson 1981). Tükenmişlikle ilgili olarak hizmet sektöründe çalışan doktor, hemşire, sosyal çalışmacı, psikolog, psikoterapist, akademisyen gibi meslek grupları ile çalışmalar yapılmış ve bu meslek gruplarında tükenmişliğin yüksek olduğu bulunmuştur (Basım ve Şeşen 2005; Bilgin, Emhan ve Bez 2011; Budak ve Sürgevil 2005; Ergin 1992; Tabaj vd. 2015). Yine literatürde uzun süreli olarak engelli bir bireye bakım verenin karşılaşacağı en önemli faktörün tükenmişlik olduğuna değinilmektedir (Seligman ve Darling 2007). Engelli bireylere ikincil olarak hizmet veren meslek gruplarıyla yapılan çalışmalar bulunurken doğrudan

engelli bireylerin bakımını sağlayan bakıcı personellerin tükenmişliklerine dair araştırmaların yeterince bulunmaması bir eksiklik olarak tespit edilmiş ve bu konunun araştırılmasının literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünölmüştür. Literatürde tükenmişlik, iş doyumunu ve algılanan örgütsel destek kavramlarıyla yapılan araştırmaların bulunduğu ancak bu üç kavramın engelli bakım hizmeti veren bakıcı personellerle araştırılmadığı görölmüştür. Bu sebeple bakıcı personellerin tükenmişliklerinin araştırılmasının yanı sıra iş doyumları ve örgütsel destek algıları da araştırılarak literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

Engelli bireylere yönelik tutumu araştıran ve Türkiye’de yapılan araştırmalara bakıldığında, engelli bireylerle ve engelli aileleriyle (DİEB, 2002; TÜİK, 2011), engelli istihdamında işverenlerle (Mamatoğlu, Yaşın Dökmen ve Yıldırım 2015; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2011), çalışan engellilerle (Mamatoğlu ve Tasa 2018;) engellilerin erişilebilirliğiyle (Mamatoğlu ve Kaya 2018), üniversite öğrencileriyle (Şahin ve Bekir 2016) yapılan çalışmaların bulunduğu ancak engelli bireylere doğrudan bakım hizmeti veren bakıcı personellere yönelik yapılan bir çalışmanın bulunmadığı görölmüştür. Bakıcı personellerin engelli bakımına yönelik tutumlarını ölçecek bir ölçeğin eksik olduğu anlaşılmış ve buradan hareketle yeni bir ölçek geliştirilerek literatüre katkı sağlanması hedeflenmiştir.

Bu araştırma, araştırmanın katılımcıları ile araştırmanın uygulanması bakımından birtakım sınırlılıklar içermektedir. Toplumumuzda bakım işinin ya da dezavantajlı birine bakmanın kadınlara atfedildiği anlaşılmış, bu sebeple ulaşılan katılımcıların neredeyse tamamının kadınlardan olduğu görölmüştür. Bu durum ise cinsiyetler arasındaki farkın araştırılmasını mümkün kılmamaktadır. Önemli bir diğer sınırlılık ise araştırmada kullanılan ölçeklerin birden fazla ve uzun olması ve bakıcı personellerin iş ortamında, çalıştığı esnada ölçeklere yanıt vermek durumunda kalmasıdır.

Engelli bakım merkezlerinde çalışan bakıcı personellerin örgütsel destek algıları, tükenmişlikleri, iş doyumları ile engelli bakımına yönelik tutumlarının incelenmesini konu edinen bu araştırma 5 bölümden oluşmaktadır. I. bölümde literatür taramalarıyla

birlikte engellilik, tükenmişlik, iş doyumu, algılanan örgütsel destek konuları ele alınmıştır. II. bölümde araştırmanın yöntemi ele alınmış, katılımcıların nicel ve nitel olarak tanımlanması, veri toplama araçlarının tanıtımı yapılmış ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi verilmiştir. III. bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda elde edilen verilerin ilgili analizler sonucunda ortaya çıkan bulguları açıklanmış ve bu bulguların tartışması yapılmıştır. Son bölüm olan IV. bölümde ise; araştırma ile ilgili olarak literatüre sunulan katkılar, çalışmanın sınırlılıkları ve öneriler ele alınmıştır.



# I. BÖLÜM

## 1. KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ LİTERATÜR

Bu bölümde araştırmanın kuramsal temellerini oluşturan engellilik, tükenmişlik, iş doyumu ve algılanan örgütsel destek kavramlarından, bu kavramlarla ilişkili konulardan ve ilgili literatürden bahsedilmektedir.

### 1.1. Engellilik Kavramı

Dünya Sağlık Örgütü'ne (DSÖ) göre dünya nüfusunun yaklaşık %15'inin engelli bireylerden oluştuğu ve bir milyardan fazla insanın engelli olduğu tahmin edilmektedir (<https://www.who.int/disabilities/idpd-2018/en/>, 20.03.2019'da erişildi). DSÖ, 2011 Dünya Engellilik Raporuna göre engelli bireylerin sayısı artmaktadır. Bunun nedenleri arasında nüfusun gün geçtikçe yaşlanıyor olması ve diyabet, kalp ve damar hastalıkları ve akıl hastalığı gibi kronik sağlık sorunlarının dünyada artması gösterilmektedir (WHO, 2011, s. 2).

Bu tez kapsamında yapılan alanyazın taramasında engelliliğin pek çok tanımının olduğu ve bu tanımların zamanla değiştiği görülmüştür. İlk başlarda “sakatlık”, “özürlülük” kavramları kullanılırken günümüzde “engellilik” kavramı kullanılmaktadır.

#### 1.1.1. Dünyada Engelliliğin Tanımı ve Engelliliğin Durumu

DSÖ'nün 1980 yılında yaptığı tanıma göre engellilik, “bir insan için normal olarak nitelendirilen tarz veya çizgide bir etkinlikte bulunma yeteneğinin kısıtlılığı veya yokluğu” şeklinde ifade edilmiştir (WHO 1980, s. 28). Ayrıca, DSÖ engellilikle ilgili

olarak hastalık sonuçlarına dayanan, sağlık yönüne ağırlık veren bir tanımlama ve sınıflama yapmıştır. DSÖ'nün Uluslararası Yetersizlik, Engellilik ve Sakatlık Sınıflaması (International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps-ICIDH), 3 alanda tanımlama yapmıştır: Yetersizlik (impairment), engellilik (disability) ve sakatlık (handicap) (Barbotte vd. 2001, s. 1047).

- Yetersizlik; bir bireyin vücut yapısı ve görünüşü ve organ veya sistem işlevinde görülen herhangi bir nedenden kaynaklanmış olan anormalliktir (WHO 1980, s. 14). Yetersizlik temelde zihinsel (hafıza, bilinç) veya duyuşsal, iç organlar (kalp, böbrek), kafa, gövde veya kol ve bacaklarda işlevi etkileyen bozukluktur (Barbotte vd. 2001, s. 1047)
- Engellilik; bireyin işlevsel performans ve etkinliklerindeki yetersizliğin sonucunu ifade eder (WHO 1980, s. 14)
- Sakatlık; yetersizlik ve engel nedeniyle bireyin karşılaştığı dezavantajlardır. Bu nedenle sakatlık bireyin çevresiyle etkileşimi ve uyumunu yansıtır (WHO 1980, s. 14). Bir başka deyişle; yaşa, cinsiyete ve sosyo-kültürel etmenlere bağlı olarak normal kabul edilen bir veya daha fazla rolün yerine getirilmesini kısıtlayan veya engelleyen yetersizlik veya engelin sonucudur (Barbotte vd. 2001, s. 1047).

2006 yılında ise Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme pek çok ülke tarafından imzalanmıştır (WHO 2011, s. 3). Türkiye'nin 2007 yılında imzalamış olduğu bu sözleşmenin amacı; "tüm engelli insanların temel özgürlüklerden ve bütün insan haklarından tam ve eşit bir şekilde faydalanmasını teşvik etmek, sağlamak, korumak ve insan olmaktan ileri gelen haysiyetlerine yönelik saygıyı arttırmaktır" (World Bank 2012, s. 1).

DSÖ tarafından Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'nin uygulanmasını kolaylaştırmak amacıyla 2011 yılında, Dünya Engellilik Raporu yayınlanmıştır. Yayınlanan bu raporda, İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırması'nın (The International Classification of Functioning, Disability and Health-ICF) engellilik ile ilgili yeni sınıflaması tanıtılmıştır (WHO 2011, s. 3).

2001 yılında onaylanan İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırması (ICF) (WHO 2001); akademisyenlerin, klinisyenlerin ve en önemlisi engelli bireylerin katılımıyla geliştirilmiş ve engellilik anlayışını ve engelliliğin ölçülmesini ileri bir seviyeye taşımıştır (WHO 2011, s. 5).

İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırması'nın (ICF), Uluslararası Yetersizlik, Engellilik ve Sakatlık Sınıflaması'ndan (ICIDH) farkı çevresel faktörlerin yarattığı engelliliğe vurgu yapması ve insanın işleviyle ilgili sorunları birbiriyle bağlantılı yetersizlik, aktivite sınırlılığı, katılım kısıtlaması adı verilen 3 ayrı alanda kategorize etmesidir (WHO 2011, s. 5).

İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırması;

- Yetersizlik (impairments); vücut işlevindeki bir sorun veya vücut yapısında oluşan değişiklik,
- Aktivite sınırlılığı (activity limitations); herhangi bir aktiviteyi uygulamada güçlük çekilmesi,
- Katılım kısıtlaması (participation restrictions); hayatın herhangi bir alanına katılmayı alıkoyan veya katılmayı zorlaştıran sorunların olması şeklinde tanımladığı bu alanların birinde veya hepsinde yaşanan güçlükleri "engellilik" olarak ifade etmektedir (WHO 2011, s. 5).

İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırması'na göre engellilik, sağlık sorunları bulunan bireylerin kişisel ve çevresel faktörlerle etkileşimlerinde görülen olumsuz durumları ifade eder (World Bank 2012, s. 1). Örnek olarak görme yetisini yitirmiş bir bireyin istihdam alanında ayrımcılığa maruz kalması gösterilebilir.

### 1.1.2. Türkiye'de Engelliliğin Tanımı ve Engelliliğin Durumu

Türkiye'de engellilerle ilgili ilk büyük çalışma 2002 yılı nüfus sayımında gerçekleştirilen Türkiye Engelliler Araştırması ve bu araştırmanın sonuçları 2003 yılında yayınlanmıştır (İnan vd. 2013, s. 726). Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2002



yılında yaptığı araştırmaya göre engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %12,3; ortopedik, görme, işitsel, dil ve konuşma ile zihinsel engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %2,6; süreğen hastalığa sahip olan engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranının ise %9,7 olduğu bilinmektedir (DİEB, 2002).

2002 yılından sonra Türkiye’de engellilikle ilgili pek çok düzenleme gerçekleştirilmiştir. Bunların başında 07.07.2005 tarihinde 25868 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Engelliler Hakkında Kanun gelmektedir (Engelliler Hakkında Kanun 01.07.2005). Türkiye’nin engelliler ile ilgili ilk kanunu olma özelliği taşıyan bu Kanun’a göre engelli bireyler “fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey” şeklinde tanımlanmıştır.

2006 yılında benimsenen Engellilerin Haklarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi’ni Türkiye 30.03.2007 tarihinde imzalamış ve böylelikle sözleşmeyi ilk imzalayan ülkelerden birisi olmuştur. İmzalanan bu sözleşme 27.05.2009 tarihli Bakanlar Kurulu Kararıyla onaylanmış ve yürürlüğe girmiştir (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2013, s. 2). Engellilerin Haklarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi’nin Türkiye tarafından imzalanması sonucunda engelliler ile ilgili pek çok olumlu gelişme yaşanmıştır.

İlk olarak, 1982 yılında yürürlüğe giren Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın 10. maddesinde, 2010 yılında yapılan değişiklikle engelli bireyler için “alınacak tedbirlerin eşitlik ilkesine aykırı sayılmayacağı” hükmü getirilerek engelli bireylere sağlanan pozitif ayrımcılık anayasal düzeyde garanti altına alınmıştır (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası 18.10.1982).

Engellilerin yaşam koşullarını iyileştirmek ve engellilere daha kaliteli hizmet verilebilmesi amacıyla Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı çatısı altında Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü yapılandırılmıştır (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2013, s. 3). Söz konusu Bakanlığın, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri

Genel Müdürlüğü tarafından engellilerin kamu ve özel istihdam alanlarında, erişilebilirlik, eğitim, toplumun engellilik hakkında bilinçlendirilmesi, engellilere ve ailelerine yönelik sosyal destek gibi pek çok alanda uygulamalar geliştirilmiştir. Bunlara ilave olarak Bakanlık koordinasyonunda evde ve kurumda olmak üzere engelli bakım hizmetleri de verilmektedir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından 2002 yılında, 21 Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde 1843 engelliye kurumda bakım hizmeti verilirken 2013 yılında, 79 Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde 5.258 engelliye kurumda bakım hizmeti verildiği bilinmektedir (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2013, s. 18). 2016 yılındaki verilere bakıldığında; 218 Resmi Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde 6.815 engelliye hizmet verildiği, 159 Özel Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde 11.724 engelliye kurumda bakım hizmeti verildiği görülmektedir (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2016, s. 12-14). Bu verilerden yola çıkılarak kurumda bakım hizmeti verilen engelli sayısının yıllara göre artış gösterdiği söylenebilir. Bu durum ise engelli ile ilgili kurumsal bakım hizmetlerinin önemini ortaya koymaktadır.

### 1.1.3 Kurumsal Bakım

Kendi evinde bakılamayacak kadar yardıma ihtiyaç duyan ya da ailesi yanında bakılması mümkün olmayan engelli bireylere bireysel, sosyal, psikolojik gereksinimlerinin karşılandığı, serbest zamanlarını daha verimli ve etkin bir şekilde kullanabilmelerinin sağlanabildiği, yapılan faaliyetlerin ve sosyal ilişkilerinin nicelik olarak artırıldığı kısa dönemli, geçici veya uzun dönemli bakım hizmetidir (Vuran 2018, s. 7). Engelli bireye bakım vermenin zor bir süreç olması ve kurumda sağlık hizmeti sunmanın evde bakıma kıyasla daha kolay olması sebebiyle kurumsal bakım tercih edilebilmektedir (Vuran 2018, s. 7-8).

### 1.1.4 Bakıcı Personel Tanımları ve Kurumdaki Roller

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 30.07.2006 tarihinde Resmi Gazetede yayınlanan Bakıma Muhtaç

Özürlülere Yönelik Resmî Kurum ve Kuruluşlar Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nde bakıcı personel, “bakıma muhtaç özürlülere bakım hizmeti sunabileceğine ilişkin Millî Eğitim Bakanlığı onaylı sertifikası veya başarı belgesi olan ya da sağlık meslek lisesi, kız meslek lisesi çocuk gelişimi ve eğitimi bölümü, meslek lisesi özürlü-yaşlı bakımı bölümü mezunu veya bu bölümlerden en az önlisans mezunu olan, merkezde veya merkeze bağlı olarak bakıma muhtaç özürlünün ikametgâhında, bakım hizmeti sunan kişi” olarak tanımlanmaktadır.

Aynı yönetmelik ile devlet bakım merkezlerindeki bakıcı personelin görev, yetki ve sorumlulukları şu şekildedir: “1) Sorumlu bulunduğu gruptaki bakıma muhtaç özürlü bireylerin kişisel bakım ile ilgili tuvalet eğitimi, yeme içme, banyo, el yüz temizliği, giyinme soyunma gibi günlük, haftalık, aylık ihtiyaçlarını karşılamak ve/veya yardım etmek ve/veya takip etmek, 2) Sorumlu olduğu grubun bakım, temizlik ve düzeninin sağlanmasına yardımcı olmak.”

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 04.11.2016 tarihinde Resmi Gazetede yayınlanan Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nde ise “sağlık meslek liselerinin anestezi teknisyenliği, tıbbi görüntüleme teknisyenliği, tıbbi laboratuvar teknisyenliği, tıbbi sekreterlik, acil tıp teknisyenliği, ortopedik protez ve ortez teknisyenliği, çevre sağlığı teknisyenliği, diş protez teknisyenliği ve benzeri bölümleri hariç diğer bölümlerden mezun olan, liselerin çocuk gelişimi ve eğitimi, engelli veya yaşlı bakımı bölümü ile bu bölümlerin ön lisans programları mezunu olan ya da Millî Eğitim Bakanlığı onaylı asgari 400 saatlik Engelli Bakım, Yaşlı Bakım, Yaşlı ve Hasta Refakatçisi modüler programı veya yükseköğretim kurumlarının aynı amaçlı, eşdeğer eğitim programlarından sertifika alan kişi” tanımı yapılmaktadır.

Aynı yönetmelik ile özel bakım merkezlerindeki bakıcı personelin görev, yetki ve sorumlulukları şu şekilde açıklanmıştır: “1) Sorumlu bulunduğu gruptaki engelli bireylerin bireysel bakım planı doğrultusunda kişisel bakım ile ilgili tuvalet eğitimi, yeme içme, banyo, el yüz temizliği, giyinme ve soyunma gibi günlük, haftalık, aylık ihtiyaçlarını karşılar, yardım ve takip eder. 2) Merkezde bakım hizmeti alan engelli

bireylere yönelik fiziksel, cinsel, psikolojik, tıbbi ve ekonomik açıdan zarar veren her türlü tutum ve davranış ile ihmal, istismar ve şiddeti önlemeye yönelik kontrolleri yapar, bu hallerin tespiti halinde sorumlu müdüre bildirir.”

10 yıl arayla yayınlanan yönetmeliklerde devlet ve özel bakım merkezlerinde çalışan bakıcı personel tanımları, görev, yetki ve sorumlulukları farklılık gösterse de gerekli şartları sağlamakla birlikte yaptıkları ortak iş, engelli bireylere bakım hizmeti sunmaktır. Yapılan iş ortak olmasına rağmen aynı Bakanlık tarafından farklı tarihlerde belirtilen bakıcı personelin tanımının, görev, yetki ve sorumluluklarının farklılık göstermesi, bu yönetmeliklerin birbiriyle tutarlı bir şekilde güncellenmesi gerektiğini düşündürmektedir.

Bu çalışmada ise devlet ve özel bakım kurumlarında çalışan bakıcı personel için yukarıda verilen tanımlar kullanılmaktadır.

## 1.2. Tükenmişlik

Günümüzde, örgütlerde çok sık duyduğumuz tükenmişlik kavramı, ilk olarak 1974 yılında Alman asıllı Amerikan Psikolog Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır (Freudenberger 1974, s. 159). Tükenmişlik kavramı, Freudenberger’in tanımından sonra pek çok araştırmacı tarafından araştırılan bir konu olmuştur (Schaufeli, Leiter ve Maslach 2009). Literatürde, tükenmişlikle ilgili pek çok araştırmanın yer aldığı görülürken aynı zamanda tükenmişliğin de birbirinden farklı oldukça çok tanımının olduğu dikkat çekmektedir.

### 1.2.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı

Tükenmişliğin ilk tanımını yapan Freudenberger (1974: 159) tükenmişliği; “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde

tanımlamıştır. Başka bir deyişle, tükenmişliğin oldukça idealist ve motivasyonu yüksek bireylerin enerjilerini kaybetme süreci sonucu ortaya çıktığını belirtmiştir.

Bir başka tanıma göre tükenmişlik aşırı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu olarak tanımlanmıştır (Pines ve Nunes 2003).

Treven'e (2005) göre tükenmişlik, fiziksel ve zihinsel yorgunluk/bitkinlik sendromu olup bireyin kendi ve işine yönelik olumsuz tutumlarına ek olarak hissizlik duygusunu içermektedir (Aktaran: Tabaj vd. 2015:115).

Hem Freudenberger hem de Maslach tükenmişliğin, özellikle işin temelinde hizmet veren ve alan bireyler arasındaki ilişkinin ve iletişimin yer aldığı bakım hizmeti veren hizmet sektöründe görüldüğünü belirtmişlerdir (Maslach, Leiter ve Schaufeli 2008, s. 87).

Yapılan literatür taramalarında en çok Maslach ve Jackson'ın (1981) yapmış olduğu tükenmişlik tanımının benimsendiği görülmüştür. Bu çalışmada da Maslach ve Jackson'ın (1981) aşağıda verilen tanımı benimsenmiştir.

Maslach ve Jackson'a (1981) göre tükenmişlik, insanla birebir yakından çalışan bireylerde oldukça sık ortaya çıkan duygusal tükenme ve sinisizm<sup>1</sup> (cynicism) sendromudur. Bu sebeple tükenmişliğin insana doğrudan hizmet veren sektörlerde çalışan doktorlar, hemşireler, sosyal hizmet çalışanları, sosyal çalışmacılar, psikologlar, psikoterapistler ve akademisyenler gibi pek çok meslek gruplarında yüksek olduğu yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur (Basım ve Şeşen 2005; Bilgin, Emhan ve Bez 2011; Budak ve Sürgevil 2005; Ergin 1992, s. 148; Tabaj vd. 2015, s. 115)

Sonuç olarak tükenmişlik insanlarla çalışan kişilerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması belirtilerini içermektedir (Maslach, Jackson ve Leiter 1996; Schaufeli, Leiter ve Maslach 2009).

---

<sup>1</sup> Kişinin işe karşı duygusal ve bilişsel bağlılığını yitirmesi anlamına gelmektedir (Maslach, Leiter ve Schaufeli 2008).

### 1.2.2. Tükenmişlik Kavramının Boyutları

Maslach ve Jackson'ın (1981) yapmış olduğu tükenmişlik tanımında vurgulandığı üzere tükenmişlik 3 temel boyuttan oluşmaktadır. Birinci boyut olan duygusal tükenme (emotional exhaustion), çalışanların yorgunluklarının artması ve duygusal olarak kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri şeklinde tanımlanmıştır (Ergin 1992). Duygusal tükenme, duygusal kaynakların azalmasına işaret eder. Duygusal yönden tükenmiş olan çalışanlar özellikle kendilerini işlerine daha fazla veremediklerini ve işe ayak uydurmakta sorunlar yaşadıklarını hissederler. Çalışanların daha önceleri işlerine ayırdıkları enerji tükenmiştir ve bu durum da çalışanları işlerini yerine getirecek içsel kaynaklardan yoksun bırakır (Halbesleben ve Buckley 2004).

Tükenmişlik kavramının ikinci boyutu ise duyarsızlaşmadır (depersonalization, cynicism, disengagement). Duyarsızlaşma, diğer insanlara yönelik olumsuz tutumu ifade etmektedir. Duyarsızlaşma; insanlara karşı olumsuz ve uygun olmayan tutum, asabiyet, idealizm kaybı ve kendini insanlardan soyutlama olarak tanımlanmaktadır (Maslach, Leiter ve Schaufeli 2008, s. 89). Duyarsızlaşma, duygusal tükenmişliğin bir sonucu olarak ortaya çıkar ve çalışanların kendilerini işlerinden soyutladıkları, işlerine, iş performanslarına ve işleriyle ilgili diğer insanlara dönük umursamaz ve alaycı bir tutum sergiledikleri bir sürece işaret etmektedir (Halbesleben ve Buckley 2004).

Üçüncü boyutu oluşturan kişisel başarı (personel accomplishment), bireyin insanlara hizmet verirken kendini başarılı ve yeterli hissetmesini tarif etmektedir. Duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarının aksine kişisel başarı faktöründen düşük puan alınması yüksek derecede tükenmişlik deneyimlendiğini göstermektedir (Maslach ve Jackson 1981). Maslach ve Jackson'a (1981, s. 101) göre kişisel başarı boyutu diğer iki boyuttan bağımsızdır. Ancak kişisel başarı bu iki boyutun karşıtı olarak düşünülmemelidir. Bir başka deyişle kişisel başarı boyutu, çalışanların işle ilgili yeteneklerinin azaldığını hissettikleri ve işlerini eskisi kadar iyi yapamadıklarını düşündükleri süreci ifade etmektedir (Halbesleben ve Buckley 2004, s. 860).

### 1.2.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişliğe etki eden pek çok faktörün olduğunu fakat bu faktörlerin birbiriyle yakından ilişkili olduğunu vurgulamak gerekmektedir (Tabaj vd. 2015, s. 115). Yapılan literatür taramasında tükenmişliğe etki eden faktörlerin iki grupta incelendiği görülmüştür: 1) Örgütsel ve 2) Bireysel faktörler (Ardıç ve Polatçı 2009, s. 23-24).

#### 1.2.3.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörlerin bireylerden kaynaklandığı, tükenmişliğe neden olduğu ve aynı zamanda bu faktörlerin örgütsel özelliklerle birlikte bireylerin tükenmişliklerini olumlu veya olumsuz etkilediği belirtilmektedir (Ardıç ve Polatçı 2009, s. 23).

Ardıç ve Polatçı (2009, s. 23-24), yaptıkları literatür taramasında idealist, mükemmeliyetçi, sözüne sadık, verilen işi zamanında bitirmeye gayret eden, sorumluluk sahibi gibi kişilik özelliklerine sahip bireyler, hayatlarını kader, şans gibi dışsal etmenlerin şekillendirdiğine inanan bireyler, karşılanamayacak yüksek beklentileri olan bireyler ve empati yeteneği yeterince gelişmeyen bireylerin diğerlerine kıyasla daha fazla tükenme riski taşıdığını bulmuştur.

Kişilik özellikleri dışında demografik özellikler de tükenmişliğe etki etmektedir (Ergin 1992). Maslach ve Jackson (1981, s. 111), yaptıkları araştırmada tükenmişliğin boyutu olan duygusal tükenmenin kadınlarda erkeklere göre, gençlerde yaşlılara göre yüksek olduğunu, tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın erkeklerde kadınlara kıyasla, gençlerde yaşlılara kıyasla yüksek olduğunu, diğer bir boyut olan kişisel başarı eksikliğinin kadınlarda erkeklere göre, gençlerde yaşlılara göre yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır. Yine aynı çalışmada Maslach ve Jackson (1981, s. 111) bekar ve boşanmış bireylerin evlilere göre daha fazla duygusal tükenme yaşadığını, eğitim seviyesinin yükselmesiyle duygusal tükenmenin artış gösterdiğini bulmuşlardır.

### 1.2.3.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik kavramının ilk ortaya atıldığı yıllarda tükenmişliğin daha çok kişisel özelliklerden kaynaklandığı ve çözüm için bireyin sorunlarının ortadan kaldırılması veya bireyin örgütten kaldırılması gerektiği düşünülmüştür (Ardıç ve Polatçı 2009, s. 24). Ancak, ilerleyen yıllarda tükenmişliğe etki eden kişisel değişkenler bulunmakla birlikte kişinin içinde bulunduğu örgütten kaynaklanan faktörlerin de tükenmişliğe etki edebileceği düşüncesi benimsenmiştir.

Çam (1992, s. 159) yapmış olduğu çalışmada bireysel değişkenlerden çok ortamla ilgili değişkenlerin (meslekten ve ortamdan memnuniyet) önemli olduğu sonucuna ulaşmıştır. Sürgevil (2005, s.52), “kötü insan” belirlemekten kaçınıp birçok “iyi insan”ın içinde yer aldığı “kötü ortamlar”daki işlevsel ve yapısal özellikleri ortaya çıkarmanın önemli olduğunu vurgulamaktadır. Bunlara ek olarak Maslach ve Leiter (1997) sadece bireysel faktörlerin ya da sadece örgütsel faktörlerin tek başına tükenmişliğe etki etmeyeceğini, bu iki faktörün birlikte tükenmişliğe etki edeceğini savunmuşlardır. Maslach ve Leiter’in geliştirdiği iş-birey uyumu modeline göre tükenmişliğin oluşmasına neden olan faktörler “çalışma hayatının alanları”dır ve bunlar 6 alan olarak sınıflandırılmıştır: iş yükü (workload), kontrol (control), ödül (reward), aidiyet (community), adalet (fairness), değerler (values) (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001, s. 414).

### 1.2.3.3. İş Yükü

“Belirli bir zamanda, belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı” şeklinde tanımlanmıştır (Maslach ve Leiter 1997, s. 38). Maslach, Schaufeli ve Leiter’a (2001, s. 414) göre bireyden çok fazla iş yapmasını beklemek bireyin enerjisini geri dönüşü olmayacak şekilde tüketmektedir. Ayrıca bireye verilen işin bireyin niteliklerine uygun olmaması bireyin tükenmişlik hissetmesine katkı sağlamaktadır. Duygu yüklü işler özellikle çalışanın tükenmişlik seviyesinin artmasına neden olabilir çünkü birey yaptığı işte hislerini gizlemek zorunda kalabilir ve hatta hissettiği duygunun tam tersi dışavurum sergilemek zorunda olabilir. İş yükünün, tükenmişliğin diğer iki boyutuna



kıyasla ‘duygusal tükenme’ boyutu ile aralarında daha kuvvetli bir ilişki olduğu ortaya konmuştur (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001, s. 414).

#### 1.2.3.4. Kontrol

“Bireyin işi üzerinde sahip olduğu seçim yapma, karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme olanağı” olarak ifade edilmiştir (Leiter 2003, s. 2). Bireyin işini yapabilmesi için gerekli kaynakların olmaması veya bu kaynakların bireye sunulmaması, birey ve işindeki kontrol arasında uyumsuzluk teşkil edebilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001, s. 414). Örneğin bir çalışanın yaptığı işle ilgili sorumluluğunu yerine getirecek ortamın, maddi donanımın vb. olmaması. Maslach, Schaufeli ve Leiter’a (2001, s. 414) göre, bireyin yerine getirmekle sorumlu olduğu işi yerine getirmede yetkisinin olmaması durumunda birey ve işindeki kontrol arasında uyumsuzluk oluşabilir ve bu durum bireyin tükenmesine sebep olabilir. Aynı zamanda bireye yüklenen sorumluluklar ile işteki yetkilerinin uyuşmaması bireyin hem kontrol hem de iş yükü alanlarında uyumsuzluk yaşamasına neden olabilir. Bir başka deyişle, bireyin özellikle kendini adadığı bir işte, kendine tahsis edilen kaynaklar ve/veya yetkilerin yetersizliği durumunda birey kendini stres altında hissedebilir ve sonucunda birey tükenmişlik yaşayabilir. Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001, s. 414), birey ve işin kontrolü arasındaki uyumsuzluğun, tükenmişliğin ‘kişisel başarı’ boyutu ile ilişkili olduğunu belirtmişlerdir.

#### 1.2.3.5. Ödüller

“Bireyin örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak, maddi veya manevi yönden takdir edilmesini” ifade eden ödüllerdir (Leiter 2003, s. 2). Maslach, Schaufeli ve Leiter’a (2001, s. 414) göre, birey ve işindeki ödüllendirme arasındaki uyumsuzluk iki şekilde ortaya çıkabilir: 1) maddi ödüllendirmenin yetersizliği ve 2) sosyal ödüllendirmenin yetersizliği. Ayrıca bireyin önemli bir iş yapmaktan ve bu işi de iyi yapmaktan dolayı gurur duyması gibi durumlar içsel bir ödül olarak değerlendirilmektedir. Ancak bu içsel ödülün eksikliği, birey ve işindeki ödül arasındaki

uyumsuzluk nedenlerindedir. Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001, s. 414), ödül eksikliğinin yetersizlik duygusu ile yakından ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir.

#### 1.2.3.6. Aidiyet

Çalışma hayatının alanlarından dördüncüsü olan aidiyet/birlik duygusu örgütün sosyal çevresinin bir özelliğini ifade etmekte olup buna göre bireyler sosyal destek, işbirliği, diğer insanlarla yakın ilişki kurma ihtiyacı gibi olumlu kazançlar sağladığı gruplara girmektedir (Leiter 2003, s. 2)

İnsanlar sevdikleri ve saygı duydukları insanlarla mutluluk, mizah, övgü gibi olumlu duyguları paylaştığında içinde bulunduğu toplulukta kendini geliştirir. Ancak iş yerinde bireyin diğer çalışanlarla bu olumlu duyguları içeren bağları yitirmeleri durumunda bireyin işindeki aidiyetiyle ilgili uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001, s. 415). Ayrıca olumlu duyguların desteklendiği topluluklarda bireyin hissettiği sosyal destek o bireyin o topluluğa aidiyetini artırır. Öte yandan bazı işler insanları birbirinden izole eder ve insan ilişkilerini duygulardan arındırır. Ancak, bir topluluğa en çok zarar veren şey kronikleşen ve çözümlenemeyen çatışmalardır. Bu tür çatışmalar toplulukta sürekli negatif duyguların köruklenmesine neden olur ve dolayısıyla sosyal desteğin ortaya çıkmasını engeller (Maslach, Schaufeli, ve Leiter 2001, s. 415).

#### 1.2.3.7. Adalet

Maslach, Schaufeli ve Leiter'a (2001, s. 415) göre iş ve birey arasındaki önemli bir uyumsuzluk da bireyin iş yerinde adaletli davranıldığını hissetmemesi durumunda ortaya çıkar. Leiter'a (2003, s. 2) göre bir örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması demek adalet kavramının o örgütte var olduğu anlamına gelmektedir.

İş yerinde adaletsizlik iş yükünde veya maaşta eşitsizlik, kayırma, ayrımcılık veya hile olduğunda ortaya çıkan bir durumdur (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001, s. 415). Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001, s. 415), iş yerindeki adaletsizliğin

tükenmişliği iki şekilde ortaya çıkardığını ifade eder. Birincisi bireyin işinde adaletsizlik duygusuna sahip olması duygusal olarak tükenmesine neden olur. İkinci olarak bireyin işe karşı duygusal ve bilişsel bağlılığını yitirmesi (sinisizm) anlamına gelir.

#### 1.2.3.8. Değerler

Bireyle iş arasındaki uyumsuzluk değerlerin çatışması sonucu ortaya çıkabilir. Bazı durumlarda bireyler işlerinde etik olmayan veya kendi kişisel değerleriyle çelişen şeyler yapmak zorunda kalabilir ya da bireyin kariyer hedefleri ile kurumun değerleri çelişebilir. Ayrıca değerler çatışmasının görülebileceği başka bir durum da örgütün değerleri arasında uyumsuzluk nedeniyle bireyin arada kalması durumudur (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001, s. 415). Örneğin örgütün yüksek kalitede hizmet verme misyonu ile maliyeti düşük tutma çalışmaları örtüşmeyebilir ve birey kendini bu iki değer arasında sıkışmış hissedebilir.

Sonuç olarak çalışma hayatının alanlarında yaşanabilecek bir uyumsuzluk tükenmişliğe neden olmaktadır. Tükenmişliğin kaynağı kişisel değişkenlerden çok örgütsel değişkenlerdir. Bu yüzden, Maslach ve Leiter (1997, s. 79), tükenmişliğin çözümlerinin işin sosyal ortamında, bir başka deyişle örgütte, aranması gerektiğini ifade etmiştir.

#### 1.2.4. Tükenmişlik ile İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Yapılan literatür taramasında tükenmişlik üzerine farklı katılımcılarla yapılan pek çok çalışmanın olduğu görülmüştür.

Basım ve Şeşen'in (2005, s. 64) hemşireler ve sosyal hizmet uzmanlarının (günümüzdeki adıyla sosyal çalışmacı) tükenmişliklerini ele aldığı çalışmada hemşirelerin sosyal hizmet uzmanlarına kıyasla daha fazla tükenmişliklerinin olduğu rapor edilmektedir. Bu farkın ise hemşirelerin nöbet usulüyle çalışmaları, doğrudan hizmet verilen kişi sayısının ve iş yüklerinin fazla olmasından kaynaklandığı ifade edilmiştir. Ayrıca diğer insanlara hizmet vermeye yönelik yoğun istek ve heyecan duyan

bireylerin tükenmişliği daha ağır boyutlarda yaşayabileceğini belirtmişlerdir (Basım ve Şeşen 2005, s. 61).

Wynn ve Gleason (1997) yaptıkları çalışmada yaşlı ve çocuk gibi dezavantajlı bireylerin bakımını sağlayan çalışanlarda iş doyumunun düşük, tükenmişliğin ise oldukça yüksek olduğunu tespit etmişlerdir (Aktaran: Bilgin vd. 2011:217).

Evers, Tomic ve Brouwers (2001) yaptıkları çalışmada uzun süreli olarak yaşlı bakım hizmeti veren kurumlarda çalışan personellerin psikosomatik bozukluklar yaşadığını saptamışlardır.

Allday, Newell ve Sukovskyy'nin (2018, s. 9) rehabilitasyon merkezinde ve yetimhanede çocuklarla çalışan bakıcıların tükenmişliklerini inceledikleri çalışmada bakıcıların, tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığını ancak rehabilitasyon merkezinde engelli çocuklarla çalışan bakıcıların duygusal tükenmelerinin yetimhanede çalışan bakıcılara kıyasla oldukça yüksek olduğunu saptamışlardır.

Araştırmalar iş doyumuyla tükenmişlik arasında negatif bir ilişki saptamıştır (Cheng ve O-Yang 2018; Lee ve Ok 2012; Talachi ve Gorji 2013). Ergin (1992, s. 151) yaptığı çalışmada tükenmişliğin belirlenmesinde en önemli boyutun duygusal tükenme olduğunu ve bu boyutun pek çok yordayıcısının olmasına rağmen en önemli yordayıcısının iş doyumunu olduğunu belirtmiştir. Engelli bakım merkezinde unvan ayırt etmeksizin tüm çalışanlarla yapılan çalışmada duygusal tükenmenin iş doyumunu belirlemede etkili olduğu bulunmuştur (Çimen vd. 2012, s. 29). Çimen vd. aynı çalışmada engelli bireylere doğrudan hizmet sunan hemşire ve sağlık çalışanlarının tükenmişliklerinin diğer çalışanlardan daha yüksek, iş doyumlarının ise daha düşük olduğunu bulmuşlardır.

Oktar (2015, s. 58), engelli bireylerle çalışanlar ile yaptığı çalışmada duygusal tükenmişliğin iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu ancak duyarsızlaşmanın iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını bulmuştur.

Benzer şekilde, Alcover, vd. (2018) kendileri engelli olan çalışanlarla yaptıkları araştırmada iş doyumuyla duygusal tükenme arasında bir ilişki saptamamışlardır.

Alcover ve arkadaşları (2018) aile desteğinin tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki negatif ilişkide düzenleyici rolü olduğu sonucuna varmıştır. Ayrıca, kişisel başarı hissinin artmasıyla iş doyumunun da arttığı ortaya konmuştur (Oktar 2015, s. 59).

İş doyumunun tükenmişlik üzerinde etkisi olduğu çeşitli araştırmalarca saptanmıştır (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Doğan vd. 2012). Örneğin, Freeborn (2001) iş doyumunu ile duygusal tükenme arasında negatif ancak iş doyumunu ile mesleki başarı arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Bilgin, Emhan ve Bez (2011, s. 220) dezavantajlı insanlara hizmet veren sosyal hizmet çalışanlarından %55'ini bakıcı personelin (çocuk ve engelliye bakım veren) oluşturduğu çalışmalarında iş doyumunu ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki olduğunu, yine iş doyumunu ile duyarsızlaşmanın negatif bir ilişki içinde olduğunu saptamışlardır. Ayrıca engelli bakım merkezinde çalışanların çocuk yuvası ve yetiştirme yurdunda çalışanlara kıyasla depresyon puanlarının daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir (Bilgin, Emhan ve Bez 2011, s. 221).

Bu başlık altında iş doyumunu ve tükenmişlikle ilgili araştırmalara yer verilmiş ve “*İş Doyumu ile İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar*” adlı başlık altında bu iki değişken ile yapılan çalışmalara tekrar değinilmeyecektir. Ayrıca tükenmişlik ile algılanan örgütsel destek değişkenleri ile yapılan çalışmalara “*Algılanan Örgütsel Destek ile İlgili Yapılan Bazı Çalışmalar*” başlığı altında yer verilecektir.

### 1.3. İş Doyumu

İş doyumunu, ilk kez 1920'li yıllarda ortaya atılan ancak 1940'lı yıllarda iş yaşamındaki öneminin kavrandığı bir kavramdır (Aldahema 2016, s. 3). İş doyumunu,

endüstri/örgütsel psikoloji alanında yaygın olarak araştırılan kavramlardan biridir (Özalp 2016, s. 50). Üzerinde çok fazla araştırma yapılan bir kavram olması nedeniyle iş doyumunun pek çok tanımının olduğu görülmüştür.

Locke (1969, s. 317) iş doyumunu, “bireyin işine karşı hissettiği değerlerin karşılanmasıyla bireyin işine verdiği değer sonucu ortaya çıkan tatmin edici duygu durumu” şeklinde tanımlamıştır. Locke (1976, s. 1300) daha sonraki yıllarda iş doyumunu, “bireyin işi veya iş deneyimlerine verdiği değerden kaynaklanan tatmin edici veya olumlu duygu durum” olarak tanımlamıştır.

Locke’un farklı yıllarda yapmış olduğu tanımlardan yola çıkarak Cranny, Smith ve Stone (1992, s. 1) ise iş doyumunu, çalışanın işine ilişkin elde etmeyi beklediği kazanımlar ile gerçek kazanımlarının karşılaştırması sonucunda işine dair geliştirdiği duygusal tepki olarak tanımlamıştır. Benzer olarak Bingöl (1990, s. 200), iş doyumunun işin kazandırdıklarıyla çalışanın beklentilerinin birbirine uyması sonucu oluşacağını belirtmiştir.

Çalışanın çalıştığı kurumda edindiği bilgi ve duyguların sonucunda çalışanın işine ya da çalıştığı kuruma karşı çıkan tutumlarının iş doyumunu ortaya koyduğu ve iş doyumunun ise çalışanın zihinsel ve fiziksel anlamda iyi oluşunu ifade ettiği belirtilmiştir (Oshagbemi 2000, s. 88). Çalışanın çalıştığı kurumu ve yaptığı işi değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan duygusal tepkiyi iş doyumunu olarak ifade edebiliriz.

Kaya ve Oğuzöncül (2016, s. 249) iş doyumunu çalışanın yaptığı işten sağladığı maddi kazançlar, çalışma arkadaşlarıyla çalışmaktan zevk alma ve çalışma sonucunda ortaya çıkan üründen duyulan hoşnutluk olarak tanımlamaktadır.

Lock’un (1976, s. 1300) iş doyumunu çalışanın işine verdiği değerden kaynaklanan tatmin edici veya olumlu duygu durum olarak tanımlamasına karşın Greenberg ve Baron (2000, s. 170) ise iş doyumunu çalışanın yaptığı işe genel tutumu olarak belirtmenin uygun olacağını söylemişlerdir.

### 1.3.1. İş Doyumu ile İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Çalışanların performansı örgütün başarısını etkilediğinden ve çalışanın yüksek performans gösterebilmesi örgüt içindeki pek çok etmene bağlı olmakla birlikte çalışanın yaptığı işten aldığı doyumun derecesiyle de ilişkili olduğundan pek çok örgütte iş doyumunu araştırılan bir kavramdır.

İnsanla birebir çalışan iş kollarında görev yapan öğretmen, hemşire, doktor ve diğer sağlık elemanı gibi çalışanlarda iş doyumunun düşük olduğu belirtilmektedir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman 2005; Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu 2001; Penson vd. 2000).

İş doyumunu ve iş deneyimi arasında pozitif bir ilişki saptanmış olmasına rağmen (Doğan vd. 2012), benzer bir ilişki eğitim seviyesi ve iş doyumunu arasında kurulamamaktadır. Aksine, araştırmalar eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların işten beklentilerinin arttığını ve bu nedenle de eğitim seviyesi yükseldikçe, iş doyumunun azaldığını ortaya çıkarmıştır (Doğan vd. 2012; Newstrom ve Davis 1993).

Buna ek olarak, sağlık çalışanlarıyla yapılan bir çalışmada (Sur vd. 2004) iş doyumunun yaş, sosyal güvenlik olanakları, gelir durumu, yardımcı personel ve bakmakla sorumlu olunan hasta sayısı gibi faktörlerle ilişkili olduğu saptanmıştır.

Bununla birlikte rehabilitasyon merkezlerinde çalışan personelde düşük iş doyumunu seviyeleri saptanmasının nedenleri arasında hastaların veya yakınlarının yüksek beklentileri ve bu beklentileri karşılayamama endişesi, uzun süreli rehabilitasyon hizmeti verme ve tıbbi beklentileri kısa sürede karşılayamama gibi nedenler sıralanmaktadır (Doğan vd. 2012).

Dolayısıyla rehabilitasyon merkezlerinde görev yapan personelin iş koşullarının iyileştirilmesi ve iş doyumlarının artırılması anlamında personel sayılarının artırılarak bakmakla yükümlü olunan hasta veya engelli sayısının azaltılması, daha iyi ücret verilmesi, çalışanlar arasında birlik, sosyal paylaşım ve iletişimin artırılmasına yönelik

etkinlikler yapılması ve engelli bakımına yönelik farkındalık eğitimleri verilmesinin olumlu katkıları olacağı belirtilmektedir (Doğan vd. 2012).

İş doyumu ve algılanan örgütsel destek değişkenleri ile yapılmış çalışmalara “*Algılanan Örgütsel Destek ile İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar*” başlığı altında yer verilmiştir.

#### 1.4. Algılanan Örgütsel Destek

Eisenberger ve arkadaşları (1986, s. 500) çalışanların kuruma bağlılığı kavramının yanı sıra kurumun da çalışanlarına bağlılığı kavramından söz etmektedir. Çalışanların kuruma bağlılıklarını bir dizi etmen etkilemektedir. Bu etmenlerin başında çalışanların, kurumun çalışanlarına bağlılık düzeyi algıları yer almaktadır. Eisenberger ve arkadaşlarının (1986, s. 500) algılanan örgütsel destek olarak adlandırdıkları bu kavram, çalışan-örgüt ilişkilerini açıklarken sosyal takas kuramından faydalanmaktadır (Eisenberger vd. 1986).

Sosyal takas kuramına göre her paydaşın bir diğerine ilişkin beklentileri ve değerlendirmeleri vardır (Uçar 2009). İşveren ve çalışan ilişkisinde her iki tarafın tutum ve tavırlarının karşılıklı olarak olumlu olması her iki taraf için de yararlı çıktılara yol açacaktır (Rhoades ve Eisenberger 2002, s. 698). Bu doğrultuda, algılanan örgütsel destek, çalışanların kuruma duygusal bağlılıklarını ve kurumun hedeflerini gerçekleştirmek doğrultusunda gösterilen çabanın ödüllendirileceği beklentisini ifade etmektedir. Rhoades ve Eisenberger’e (2002) göre, örgütsel destek algısı çalışanın işini etkili bir biçimde yapabilmesinde ve stresli durumlarla başa çıkabilmesinde kurumun destek çıkacağına olan inancını da yansıtmaktadır.

Örgütsel destek kuramına göre çalışanlar, artan iş performansının ödüllendirileceği ve sosyoekonomik ihtiyaçlarının karşılanacağı beklentisi içindedirler (Rhoades ve Eisenberger 2002, s. 698). Bu doğrultuda, Eisenberger ve arkadaşlarına (1986, s. 501) göre çalışanlar, kuruma yaptıkları katkıların kurum tarafından değer



görüp görmediği ve iyi oluşlarını (well-being) kurumun göz önünde bulundurup bulundurmadığına yönelik birtakım algılar geliştirirler.

Sosyal ilişkilerde de olduğu gibi, övgü ve takdir edilmeye dair davranışların ve sözlerin sıklığı, yoğunluk ve samimilik seviyesi algılanan örgütsel destek kavramını etkilemektedir. Bunun yanı sıra, diğer ödüller arasında yer alan ücret, makam ve kurumun politikalarında söz sahibi olabilme gibi etmenler ancak çalışanın kurumu hakkındaki olumlu algısı derecesinde algılanan örgütsel destek üzerinde etkili olabilmektedir (Shanock ve Eisenberger 2006). Başka bir deyişle, kurumun çalışanlarına bağlılığı algısı örgütsel destek algısını derinden etkilemektedir. Daha önce de belirtildiği üzere, algılanan örgütsel destek kurumun çalışanlarına karşı sergilediği davranışlardan etkilenmektedir (Eisenberger vd. 1986). Örneğin çalışanların hastalıkları, hataları veya üstün performanslarına karşı kurumun geliştirdiği tepkiler ve ayrıca kurumun çalışanlarına adil maaş verme politikası ve çalışanın işini anlamlı ve ilgi çekici hale getirme çabaları bu destek algısında etkili olan diğer etmenler arasında yer almaktadır.

Çalışanların kuruma duygusal bağlılıklarını ve kurumun hedeflerini gerçekleştirmek doğrultusunda gösterilen çabanın ödüllendirileceği algısı çalışanların işlerinde gösterecekleri performansı artıracak ve çalışanlar kurumun hedeflerini gerçekleştirme doğrultusunda daha azimli olacaklardır (Shanock ve Eisenberger 2006).

Öte yandan, örgütsel destek algısının yüksek olması çalışanların işten kaytarma vakalarını azaltacak ve çalışanların daha uzun süreler hizmet verdikleri kurumda çalışmaya devam etme isteklerini artıracaktır (Eisenberger vd. 1986). Bu noktada Rhoades ve Eisenberger (2002, s. 699) örgütsel destek kuramının psikolojik süreçleri desteklediğini ifade etmektedir.

Sosyal takas kuramına göre değerlendirildiğinde, algılanan örgütsel destek, öncelikle, kurumun iyiliğini göz önünde bulundurmada ve kurumun amaçlarına ulaşmasına yardımcı olmada zorunluluk hissedilmesine yol açar. İkincil olarak, algılanan örgütsel destekle ilişkilendirilen çalışana karşı gösterilen ilgi, onay ve saygı

sosyoekonomik ihtiyaçların karşılanmasına katkı sağlayacak ve bu duruma karşılık olarak çalışanlar da kuruma karşı aidiyet hissedecek ve kurumu kendi sosyal kimliklerinin bir parçası olarak goreceklerdir. Son olarak, algılanan örgütsel destek çalışanların artan performanslarının kurum tarafından tanınacağı ve ödüllendirileceği inancını güçlendirecektir. Sonuç olarak, bu olumlu süreç çalışanlar için yüksek iş doyumunu ve olumlu ruh hali gibi olumlu çıktılara yol açmakla birlikte kurumlar açısından da artan iş verimi, daha az fire ve daha yüksek duygusal bağlılık gibi olumlu etkilere neden olacaktır (Rhoades ve Eisenberger 2002, s. 698).

Kurumun sağladığı adalet, çalışanın üstünün sağladığı destek ve kurumsal ödüller ve olumlu iş koşullarının algılanan örgütsel desteği artıracaağı ifade edilmektedir (Rhoades ve Eisenberger 2002, s. 698). Öte yandan, çalışanları etkileyecek kural ve politikalara dair alınacak kararların uygulanmasından önce çalışanlara bilgi verilmesi ve çalışanların karar verme süreçlerine dahil edilmesi gibi boyutları içeren yapısal etmenler ve çalışanlara saygılı ve itibarlı davranılması gibi sosyal etmenlerin algılanan örgütsel desteği destekleyici rolü vurgulanmaktadır (Cropanzano ve Greenberg 1997).

#### 1.4.1. Algılanan rgtsel Destek ile İlgili Yapılmış Bazı alışmalar

Araştırmalar algılanan örgütsel destekle iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir (Alcover vd. 2018; Cheng ve O-Yang 2018; McAfee ve McNaughton 1997)

Dixon ve Sages (2007) yaptıkları deneysel çalışmada algılanan örgütsel desteğin iş doyumunu etkilediğini tespit etmişlerdir.

Algılanan rgtsel destekle tükenmişlik arasında negatif bir ilişki saptanmıştır (Cheng ve O-Yang 2018). Algılanan rgtsel destekle duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki saptanmıştır (Alcover vd. 2018).

Hem algılanan örgütsel destekle hem de iş doyumunuyla tükenmişlik (sinisizm) arasında negatif ilişkiler saptanmıştır (Alcover vd. 2018). Bir başka deyişle; algılanan

örgütsel destek ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişkinin olduğu ayrıca tükenmişlik ve iş doyumunu arasında negatif bir ilişkinin olduğu bulunmuştur.

Alcover ve arkadaşlarının (2018) normal işlerde çalışan engelli çalışanlarla yaptıkları çalışmada, tükenmişliğin göstergelerinden kabul edilen sinisizmin algılanan örgütsel destekle iş doyumunu arasındaki olumlu ilişkide kısmi aracı rolünün olduğunu saptamışlardır (Alcover vd. 2018). Öte yandan, duygusal tükenmenin algılanan örgütsel destek ve iş doyumunu arasında aracı rolü saptanmamıştır (Alcover vd. 2018, s. 457).

### 1.5. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, bakıcı personellerin örgütsel destek algıları, tükenmişlikleri, iş doyumları ile engelli bakımına yönelik tutumlarının ortaya konulmasını, bunlar arasındaki ilişkilerin açıklanmasını amaçlamaktadır. Bunlara ek olarak, araştırmanın değişkenlerinin demografik değişkenler bağlamında, kurum türü ile engelli tanıdığı bulunma durumları açısından farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, bakıcı personellerin örgütsel destek algıları ile engelli bakımına yönelik tutumları arasındaki ilişkide tükenmişlik ve iş doyumunu değişkenlerinin hangi boyutlarının aracılık veya düzenleyicilik rolünün olduğunu ortaya koymayı amaçlamaktadır.

İlgili alanyazına bakıldığında, tükenmişliğin insanlarla temas halinde çalışan bireylerde çok sık ortaya çıkacağı belirtilmektedir (Maslach ve Jackson 1981). Tükenmişlikle ilgili olarak hizmet sektöründe çalışan doktor, hemşire, sosyal çalışmacı, psikolog, psikoterapist, akademisyen gibi meslek grupları ile çalışmalar yapılmış ve bu meslek gruplarında tükenmişliğin yüksek olduğu bulunmuştur (Basım ve Şeşen 2005; Bilgin, Emhan ve Bez 2011; Budak ve Sürgevil 2005; Ergin 1992; Tabaj vd. 2015). Ayrıca, uzun süreli olarak engelli bir bireye bakım verenin karşılaşacağı en önemli faktörün tükenmişlik olduğuna değinilmektedir (Seligman ve Darling 2007).

Alanyazında ilgili çalışmalara bakıldığında, yaşlı ve çocuk gibi dezavantajlı bireylerin bakımını sağlayan çalışanlarda iş doyumunun düşük, tükenmişliğin oldukça yüksek olduğu (Wynn ve Gleason 1997); gruplar arasında farkın araştırıldığı bir başka çalışmada, rehabilitasyon merkezinde engelli çocuklarla çalışan bakıcıların duygusal tükenmelerinin yetimhanede çalışan bakıcılara kıyasla oldukça yüksek olduğu (Allday, Newell ve Sukovskyy 2018) görülmektedir. Yine literatürde yer alan bir başka çalışmada, dezavantajlı insanlara hizmet veren sosyal hizmet çalışanlarından %55'ini bakıcı personelin (çocuk ve engelliye bakım veren) oluşturduğu bir çalışmada iş doyumunu ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki olduğu, iş doyumunu ile duyarsızlaşmanın negatif bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur (Bilgin, Emhan ve Bez 2011).

Rehabilitasyon merkezlerinde çalışan personelde düşük iş doyumunu seviyeleri saptanmasının nedenleri arasında hastaların veya yakınlarının yüksek beklentileri ve bu beklentileri karşılayamama endişesi, uzun süreli rehabilitasyon hizmeti verme ve tıbbi beklentileri kısa sürede karşılayamama gibi nedenler sıralanmaktadır (Doğan vd. 2012).

Araştırmalar iş doyumuyla tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu (Cheng ve O-Yang 2018; Lee ve Ok 2012; Talachi ve Gorji 2013), algılanan örgütsel destekle iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki olduğunu (Alcover vd. 2018; Cheng ve O-Yang 2018; McAfee ve McNaughton 1997) ve algılanan örgütsel destekle tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu (Cheng ve O-Yang 2018) saptamıştır. Ancak, bu üç değişkenin birlikte ele alındığı ve engelli bireylere hizmet veren bakıcı personele yönelik bir çalışmaya alanyazında rastlanılmamıştır.

Engelli bireyler, topluma eşit bir biçimde katılmalarını engelleyen veya kısıtlayan pek çok olumsuz tutumla karşılaşabilmektedir. Engelli bireylere yönelik tutum ile ilgili yapılan bazı çalışmalarda engelli yakını olan bireylerin, engellilere yönelik önyargı düzeylerinin engelli yakını olmayanlara kıyasla düşük olduğu bulunmuştur (Chan vd. 1988:267; Yıldırım ve Dökmen 2004). Benzer şekilde, engelli yakını olan işverenlerin engelli yakını olmayan işverenlere kıyasla engelli istihdamına olumlu baktığı tespit edilmiştir (ASPB, 2011).

Tanışıklığın, yakın ilişkinin, engelliye tanımanın, engellinin becerilerini ve yeterliklerini görmenin engelliye tutumu olumlu yönde değiştirdiği, iş yerinin büyümesiyle ve dolayısıyla çalışan farklılığının artmasıyla işverenlerin engellileri kabul etmeyi öğrendiği, engelliye yönelik önyargıların yerini olumlu tutumların aldığı saptanmıştır (ASPB, 2011).

Ayrıca, işverenlerin iş yerlerinde engellilerin istihdamına olumlu baktığı, engellilerin iş ortamına ve işe kolayca uyum sağladığını düşündüğü, engellileri ve engellilerin yaptıkları işi nitelikli olarak değerlendirdiği bulunmuştur (ASPB, 2011).

Engellilik kavramını ve engelli bireylere yönelik tutumu araştıran Türkiye’de yapılan araştırmalara bakıldığında ise; engelli bireylerle ve engelli aileleriyle (DİEB, 2002; TÜİK, 2011), engelli istihdamında işverenlerle (Mamatoğlu, Yaşın Dökmen ve Yıldırım 2015; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011), çalışan engellilerle (Mamatoğlu ve Tasa 2018;) engellilerin erişilebilirliğiyle (Mamatoğlu ve Kaya 2018), üniversite öğrencileriyle (Şahin ve Bekir 2016) yapılan çalışmaların bulunduğu ancak engelli bireylere doğrudan bakım hizmeti veren bakıcı personellere yönelik yapılan bir çalışmanın bulunmadığı görülmüştür.

Bu doğrultuda aşağıdaki soruların cevapları araştırılacaktır.

1. Engelli bakım merkezlerinde çalışan bakıcı personelin engelli bakımına yönelik tutumları, örgütsel destek algıları, tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri nedir?
2. Engelli bakımına yönelik tutum, algılanan örgütsel destek, tükenmişlik ve iş doyum arasında ne tür bir ilişki (korelasyonlar) vardır?
3. Algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide tükenmişlik ve iş doyum değişkenlerinin rolü (aracı veya düzenleyici) nedir?

Buna göre araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

Hipotez 1: Engelli bakımına yönelik tutum ile algılanan örgütsel destek ile arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Engelli bakımına yönelik tutum ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki vardır.

Hipotez 3: Engelli bakımına yönelik tutum ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 4: Algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Algılanan örgütsel destek ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 6: Tükenmişlik ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki vardır.

Hipotez 7: Algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide iş doyumunu değişkeninin düzenleyici rolü vardır.

Hipotez 8: Algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide iş doyumunu değişkeninin aracı rolü vardır.

Hipotez 9: Algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide tükenmişlik değişkeninin düzenleyici rolü vardır.

Hipotez 10: Algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide tükenmişlik değişkeninin aracı rolü vardır.

## II. BÖLÜM

### 2. YÖNTEM

Araştırmanın yöntem bölümünde, katılımcılar, veri toplama araçları ve araştırma sürecinde takip edilen işlemler yer almaktadır.

#### 2.1. Katılımcılar

Araştırmanın katılımcıları Mersin, Gümüşhane, Eskişehir, Konya, Kütahya ve Uşak illerinde özel ve devlet olmak üzere Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan 276 bakıcı personeldir. Katılımcıların 10'u (% 3.6) erkek ve 266'sı (% 96.4) kadındır. Katılımcıların yaşları 18-58 arasındadır ve yaş ortalaması 35.40'tır. Katılımcıların yaşları; 18-24, 25-34, 35-44 ve 45 ve üstü yaş aralığı olmak üzere 4 grupta incelenmiştir. Tablo 2.1'de yaş grupları ve frekansları verilmiştir.

**Tablo 2.1:** Katılımcıların yaş grupları ve dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde
18-24	61	22.1
25-34	59	21.4
35-44	83	30.1
45 ve üstü	61	22.1
Yaşını belirtmeyen	12	4.3
Toplam	276	100

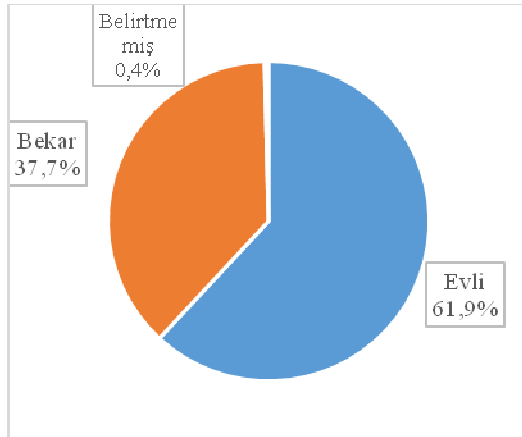
Katılımcıların en çok 35-44 yaş aralığında bulunduğu (n = 83, % 30.1), diğer yaş gruplarında ise dağılımın birbirine yakın olduğu görülmektedir. 12 katılımcının yaşını belirtmediği saptanmıştır.

Katılımcıların yarıya yakınının lise (n = 125, % 45.3), daha sonra ilkokul (n=67, % 24.3), sonra ön lisans (n = 51, % 18.5) mezunu olduğu görülmekte ve bunları sırasıyla ortaokul (n = 25, % 9.1), lisans (n = 7, % 2.5) ve lisansüstü (n = 1, % 0.4) mezunları takip etmektedir. Katılımcıların eğitim durumları Tablo 2.2’de verilmiştir.

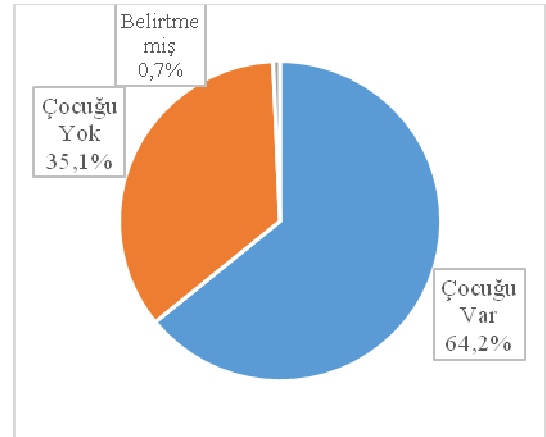
**Tablo 2.2:** Katılımcıların eğitim durumları

Eğitim Seviyesi	Frekans	Yüzde
İlkokul	67	24.3
Ortaokul	25	9.1
Lise	125	45.3
Önlisans	51	18.5
Lisans	7	2.5
Lisansüstü	1	0.4
Toplam	276	100

Katılımcıların 171’i evli (% 62), 104’ü bekar (% 37.7) ve 1 kişinin ise medeni durumunu belirtmediği saptanmıştır (Şekil 2.1). Bu katılımcılardan 177’sinin (% 64.1) çocuğu olduğu, 97’sinin (% 35.1) çocuğunun olmadığı ve 2 kişinin ise (% 0.7) çocuk durumunu belirtmediği görülmektedir (Şekil 2.2).



**Şekil 2.1:** Katılımcıların medeni durumu

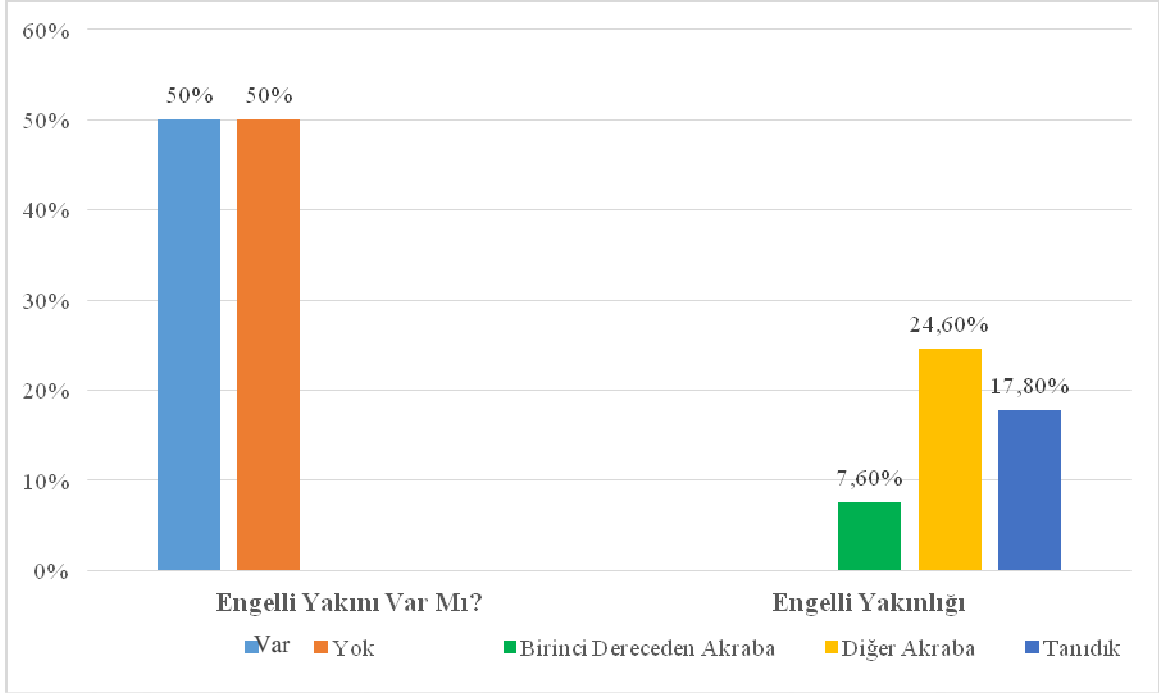


**Şekil 2.2:** Katılımcıların çocuk durumu

Katılımcıların işleri dışında tanıdığı engelli bireyin olup olmadığı incelenmiş: 138’inin (% 50) işi dışında tanıdığı engelli bireyin olduğu, 138’inin (% 50) ise işi dışında tanıdığı engelli bireyin bulunmadığı saptanmıştır. Engelli tanıdığı olan bakım elemanlarından 21’inin (% 7.6) birinci dereceden akrabasının (eşi, anne-baba, kardeş,



oğlu/kızı gibi), 68'inin (% 24.6) diğer akrabalarının (hala, dayı, amca, teyze, kuzen, yeğen gibi) ve 49'unun (% 17.8) tanıdıklarının (aile dostu, komşu, arkadaş gibi) engelli olduğu bulunmuştur (Şekil 2.3).



**Şekil 2.3:** Katılımcıların engelli tanıdıkları ve engelli yakınlığı

Katılımcıların 113'ünün (% 40.9) devlet kurumlarında ve 163'ünün (% 59.1) ise özel kurumlarda bakıcı personel olduğu tespit edilmiştir. Bakıcı personellerden meslekte 0-1 yıl süre ile çalışanlar ile 1-4 yıl süre ile çalışanların sayısının aynı olduğu ve her iki grupta da 69'ar (% 25) kişinin bulunduğu saptanmıştır. 4-9 yıl süre ile çalışanların sayısının 71 (% 25.7), 9 ve üzeri yıl süre ile çalışanların sayısının 66 (% 23.9) olduğu saptanmıştır. Bakıcı personellerden 1 kişinin ise meslekte çalıştığı süreyi belirtmediği anlaşılmıştır. Tüm gruptaki çalışan bakıcı personelin sayısının neredeyse eşit dağıldığı görülmektedir (Tablo 2.3'te).

**Tablo 2.3:** Katılımcıların mesleklerinde çalışma süresi

Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
Yaklaşık 1 Yıl	69	25.0
1-4 Yıl	69	25.0
4-9 Yıl	71	25.7
9 Yıl ve Üzeri	66	23.9
Belirtmemiş	1	0.4
Toplam	276	100

## 2.2. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplamak için Ergin'in (1992) Türkçeye uyarladığı Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach ve Jackson 1981), Baycan'ın (1985) Türkçeye uyarladığı Minnesota Doyum Ölçeği (Weiss vd. 1967), Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin (Eisenberger vd. 2001) araştırmacı tarafından Türkçeye uyarlanan 6 maddelik kısa formu, araştırmacı tarafından geliştirilen Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

### 2.2.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

Maslach ve Jackson (1981) tarafından tükenmişliği ölçmek amacıyla geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) 22 maddeden ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıdır (personal accomplishment).

Ölçeğin Türkçeye uyarlaması Ergin, (1992) tarafından yapılmış olup alt boyutlara ait Cronbach Alpha katsayıları; duygusal tükenme .83, duyarsızlaşma .65 ve kişisel başarı .72 olarak saptanmıştır. Ergin, test-tekrar-test sonucunda ölçeğin alt boyutlarının güvenilirlik katsayılarını sırasıyla .83, .72 ve .67 bulmuştur (Ergin 1992: 145).

Bu ölçekte duygusal tükenme alt boyutunda "İşimden soğuduğumu hissediyorum.", "Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.", "Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum." maddeleri gibi 9 madde (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20. maddeler), kişisel başarı boyutunda "İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.", "Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.", "Çok şeyler yapabilecek güçteyim." maddeleri gibi 8 madde (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21. maddeler) ve duyarsızlaşma boyutunda "Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.", "Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum." maddeleri gibi 5 madde (5, 10, 11, 15 ve 22. maddeler) yer almaktadır.

Ölçeğin asıl formu 7’li derecelendirme tipinde (hiçbir zaman, yılda birkaç kez, ayda bir kez, ayda birkaç kez, haftada bir, haftada birkaç kez, hergün) olmasına karşın Ergin (1992), yapmış olduğu araştırmada 7’li derecelendirme tipinde olan ölçeğin uygulanabilirliğinin olmadığını, katılımcıların 7 cevaptan farklı olan cevaplar verme eğiliminde olduğunu farketmesi üzerine ölçeği 5’li likert tipine ( hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman) dönüştürmüştür. Bu araştırmada da Ergin’in uyarladığı 5’li likert tip MTÖ kullanılmıştır.

### 2.2.2. Minnesota Doyum Ölçeği (MDÖ)

Bu çalışmada engellilere hizmet veren bakıcı personellerin iş doyumlarını ölçmek amacıyla Minnesota Doyum Ölçeği’nin 20 maddelik kısa formu (Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) kullanılmıştır. Minnesota Doyum Ölçeği, Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından 5’li likert tipte (hiç memnun değilim, memnun değilim, kararsızım, memnunum, çok memnunum) geliştirilmiş ve üç alt boyuttan oluşmaktadır: İçsel doyum (intrinsic satisfaction), dışsal doyum (extrinsic satisfaction) ve genel doyumdur (general satisfaction). İçsel doyum boyutunda “Beni her zaman meşgul etmesi bakımından ...”, “Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından...”, “Bana sabit bir iş sağlaması bakımından...” gibi maddeler yer almaktadır. Dışsal doyum boyutunda “Yöneticimin, ekibindeki kişileri yönetme tarzı bakımından ...”, “Yöneticimin, karar vermedeki yeteneği bakımından ...”, “İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından ...” gibi maddeler bulunmaktadır.

Weiss ve arkadaşları tarafından ölçek geliştirilirken farklı mesleklerden insanlara uygulanmış, farklı veri setlerinden yola çıkılarak ölçeğin boyutlarına ilişkin Cronbach Alpha katsayıları incelenmiş ve her veri setinden ölçeğin boyutlarına ilişkin Cronbach Alpha katsayılarının ortalaması alınarak içsel doyum boyutunun güvenilirlik katsayısının .86, dışsal doyumun .80 ve genel doyumun ise .90 olduğu saptanmıştır. Bu ölçek, Baycan (1985) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır.

Genel doyum puanları tüm ölçekten elde edilen puanın toplam madde sayısına bölünmesiyle elde edilir. İçsel doyum puanı, 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20.

maddelerden elde edilen toplam puanın 12'ye bölünmesiyle bulunmaktadır. Dışsal doyum puanı ise, 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19. maddelerden elde edilen toplam puanın 8'e bölünmesiyle hesaplanmaktadır (Derin 2007).

### 2.2.3. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ)

Bu çalışmada Eisenberger ve arkadaşlarının (1986) geliştirdiği Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin 36 maddelik uzun versiyonundan elde edilen 6 maddelik (madde yükleri 0.71 ile 0.84 arasında değişen) kısa versiyonu kullanılmıştır (Shanock ve Eisenberger 2006). Eisenberger ve arkadaşlarının (1986) çalışanların örgütsel destek algılarını ölçebilmek amacıyla geliştirmiş olduğu 6'lı derecelendirmede (hiç katılmıyorum, çok az katılıyorum, az katılıyorum, oldukça katılıyorum, çoğunlukla katılıyorum, tamamen katılıyorum) olan Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin 36 maddesi tek bir faktöre yüklenmiş olup Cronbach Alpha katsayısı ise .97'dir. Rhoades ve Eisenberger'in (2002) tavsiyeleri doğrultusunda bu ölçekten seçilen 6 madde Algılanan Örgütsel Destek tanımını kapsayan (örneğin; çalışanın kurumuna yaptığı katkıların değerli bulunması veya çalışanın hedef ve değerlerine kurum tarafından saygı gösterilmesi) maddelerdir.

36 maddelik ölçeğin 6 maddelik kısa formunun Türkçeye uyarlama çalışması araştırmacı tarafından yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda 5. madde olan "Çalıştığım kurumda bana çok az ilgi gösterilir." maddesinin tek başına bir faktör oluşturması sebebiyle bu madde ölçekten çıkarılmıştır. Böylelikle 5 maddeden oluşan tek faktörlü ölçek ortaya çıkmıştır. 5 maddelik ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı .84 ve açıklanan varyansı % 61.78 olarak hesaplanmıştır.

### 2.2.4. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği (EBYTÖ)

Engelli bireylerin bakımını sağlayan bakıcı personelin engelli bakımına yönelik tutumunu ölçecek bir ölçeğin bulunmaması sebebiyle Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği'nin geliştirilmesi ihtiyacı oluşmuştur. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği, engelli bireylere hizmet veren bakıcı personellerin engelli bakımına yönelik

tutumlarının ölçülmesi amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen 5'li likert tipte (kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, ne katılıyorum ne katılmıyorum, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) ve 18 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğe yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin 4 alt boyutta temsil edildiği görülmüştür.

Ölçeğin işe bakış adlı birinci boyutu "Çalıştığım kurumdaki engellileri gelecek yaşamlarına hazırlamak benim işimin bir parçasıdır.", "Çalıştığım kurumdaki engellileri mutlu görmek beni işimde motive eder.", "İşimi iyi yaptığıma inanırım." gibi 6 maddeden (1, 2, 3, 4, 5 ve 6.) oluşmakta ve işe bakış boyutunun iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alpha) .83'tür.

Engelli kaynaklı zorluklar boyutu "Çalıştığım kurumdaki engellilerin fevri tepkileri işimi zorlaştırır.", "Çalıştığım kurumdaki engellilerin üzüldüğünü görmek işimi zorlaştırır." ve "Çalıştığım kurumdaki engellilerin davranışlarında inat etmelerinden Şikâyetçiyim." şeklinde 3 maddeden (7, 8 ve 9.) oluşmakta ve bu boyuta ait iç tutarlılık katsayısı .69'dur.

Profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar boyutu "Çalıştığım kurumdaki engellileri anlamakta zorlanırım.", Çalıştığım kurumdaki engellilerin kriz anlarında zorluk çekerim." ve "Çalıştığım kurumdaki engellilerin seviyelerine göre davranmakta zorlanırım." şeklinde 3 maddeden (10, 11 ve 12.) oluşmakta ve bu boyutun iç tutarlılık katsayısı .70'dir.

Ölçeğin son boyutu olan işin duygusal boyutu "Engellilerle çalışırken emeklerimin karşılığını almak (öğrettiğim bir Şeyi ertesini gün görmek vb.) beni memnun eder.", "İşimi seviyorum." ve "Çalıştığım kurumdaki engellilerin sevgisini hissetmek beni mutlu eder." gibi 6 maddeden (13, 14, 15, 16, 17 ve 18.) oluşmakta ve işin duygusal boyutunun iç tutarlılık katsayısı .89'dur. Ölçeğin toplam iç tutarlılık katsayısı .75 ve ölçeğin varyans değeri ise % 61.49 olarak hesaplanmıştır.

### 2.3. İşlem

Araştırmanın başlangıcında Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin (EBYTÖ) geliştirilmesi ve Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği'nin (AÖDÖ) Türkçeye uyarlanması işlemleri yapılmıştır. Bu çalışmalar sonucunda tüm ölçeklerin katılımcılara uygulanması işlemleri gerçekleştirilmiştir. Bir sonraki bölümlerde araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin uygulanma süreçleri ele alınmıştır.

#### 2.3.1. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği'nin (EBYTÖ) Geliştirilmesi

EBYTÖ ölçeği geliştirme sürecinde öncelikle Uşak ilinde bir engelli bakım merkezinde engelli bireylerle çalışan 9 bakıcı personel ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmeler, katılımcıların çalıştıkları kurumda yer alan görüşme odasında, bireysel görüşme şeklinde gerçekleştirilmiştir.

Görüşme öncesinde, araştırmanın amacı ve önemi açıklanmış, katılımcılara yaptıkları iş ve hizmet verdikleri engellilerle ilgili bir dizi soru (Ek 5) sorulacağı akabinde düşünce ve görüşlerinin ses kayıt cihazıyla kayıt altına alınacağı, görüşmeye katılımın gönüllülük esası doğrultusunda olduğu, görüşme sırasında kendilerini rahatsız hissetmeleri halinde dilerlerse görüşmeyi sonlandırabilecekleri, görüşme boyunca alınan ses kayıtlarının sadece araştırmacı tarafından bilimsel amaçla kullanılacağı, görüşme esnasında kimliklerini ortaya çıkaracak herhangi bir soru sorulmayacağı, kimlik bilgisi alınmayacağı, araştırma sonunda ses kayıtlarının imha edileceği bilgileri verilmiştir. Katılımcıların onamları alındıktan sonra Ek 5'te sunulan sorular katılımcılara yöneltilmiş ve görüşleri kayıt altına alınmıştır. Görüşme sonunda araştırmanın sonuçları hakkında bilgi alabilecekleri iletişim bilgileri verilerek görüşmeler sonlandırılmıştır.

Toplamda 9 katılımcı ile yapılan her bir görüşmenin 30-40 dakika sürmesi beklenirken katılımcıların oldukça istekli katılımlarıyla planlanan sürenin üzerinde bir sürede (50-60 dakika) görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerden alınan ses kayıtları

çözümlemlenerek görüşmeler, analiz için metine dönüştürülmüş ve tema analizi yapılmıştır. Yapılan tema analizi sonrasında ölçek maddeleri oluşturulmuştur.

Oluşturulan ölçek maddeleri toplamda 243 tane olup benzer maddeler birleştirilerek 82 maddeye düşürülmüştür. Ölçek maddeleri tekrar incelendikten sonra 54'e düşürülmüş ve ölçeğin görünüş geçerliliği için 3 psikolog ve 1 dil uzmanı ölçek maddelerini incelemiştir. 4 uzmanın incelemeleri neticesinde toplam 52 madde elde edilmiş, bu maddeler 5 aralıklı likert tipi (kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, ne katılıyorum ne katılmıyorum, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) bir ölçek üzerine taşınmış ve ölçek, uygulama ve analiz öncesindeki son halini almıştır.

### 2.3.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği'nin (AÖDÖ) Uyarlanması

Eisenberger ve arkadaşlarının (1986) geliştirmiş olduğu 36 maddelik Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin 6 maddelik kısa formunun Türkçeye uyarlama çalışması araştırmacı tarafından yapılmıştır.

Öncelikle ilgili 6 maddenin İngilizceden Türkçeye ve daha sonra da Türkçeden İngilizceye tersine çeviri işlemleri yapılmış ve 2 psikolog ile 1 dil uzmanından oluşan 3 yargıcıya başvurulmuştur. Bu 3 uzmanın dil ve kültüre uygunluk bakımından değerlendirmeleri ve görüşleri alınmış, akabinde en fazla ortak görüş sağlanan haliyle görünüş geçerliliği sağlanmıştır. Böylelikle uyarlanan ölçek, katılımcılara uygulanıp analizlerini test etmek için hazır hale gelmiştir.

### 2.3.3. Tüm Ölçeklerin Uygulanması İşlemi

Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ), Minnesota Doyum Ölçeği (MDÖ), Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ), Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği (EBYTÖ) ve Kişisel Bilgi Formu araştırmaya gönüllü olarak katılan katılımcılara iş ortamlarında, kuruluş idaresince sağlanan, uygun bir ortamda bireysel olarak uygulanmıştır.

Uygulama öncesinde kuruluş müdürü ya da kuruluşun kurucusundan uygulama için izin istenmiştir. Kuruluş müdürü ya da kurucunun istekleri doğrultusunda ölçekler, aynı gün içinde katılımcılara dağıtılıp toplandığı gibi katılımcılara dağıtılmak amacıyla ve araştırmacıya daha sonra iletmek üzere kuruluş müdürü ya da kurucuya verilmiştir.

Katılımcılara ölçeklerin uygulanmasından önce ilk olarak araştırmanın amacı ve önemi açıklanmıştır. Araştırmaya katılımın gönüllülük esasına dayalı olduğu, araştırma boyunca hiçbir katılımcının kimlik bilgilerinin alınmayacağı, araştırmaya katılımın zorunlu olmadığı gibi katılımcılar dahi araştırmayı yarıda bırakabilecekleri, araştırmadan hiçbir gerekçe olmaksızın çekilebilecekleri, araştırmada elde edilen verilerin sadece araştırmacılar tarafından bilimsel amaçla kullanılacağı bilgileri verilmiştir. Katılımcıların onamları alındıktan sonra katılımcıların demografik bilgileri alınmış ve sırasıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ), Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ), Minnesota Doyum Ölçeği (MDÖ) ve Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği (EBYTÖ) verilmiş ve bu ölçekleri tamamlamaları istenmiştir.

Katılımcılardan okuma veya okuduğunu anlama güçlüğü yaşayanlara gerekli yardımlar sağlanmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların okuma hızlarına bağlı olarak ölçeklerin uygulanma işlemi 25-50 dakika arasında değişmiştir. Son olarak katılımcılara araştırmanın sonuçları hakkında bilgi alabilecekleri iletişim bilgileri verilerek ve katılımları için teşekkür edilerek araştırma sonlandırılmıştır.



## III. BÖLÜM

### 3. BULGULAR

Bu bölümde araştırmada elde edilen verilerin istatistiksel analiz sonuçları yer almaktadır. Öncelikle, araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ve araştırmacı tarafından geliştirilen Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin (EBYTÖ) geçerlik ve güvenilirlik analizleri ile yine araştırmacı tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin (AÖDÖ) geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine yer verilmiştir. İkinci olarak, ölçeklere ilişkin betimleyici istatistikler sunulmuştur. Araştırma değişkenleri bağlamında gruplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı incelenmiş ve ilgili analizlere yer verilmiştir. Son olarak, algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide tükenmişlik ve iş doyumu değişkenlerinin aracı ve düzenleyici rolüne ilişkin regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

#### 3.1. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin (EBYTÖ)Geliştirilmesi ve Ölçeğe İlişkin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri

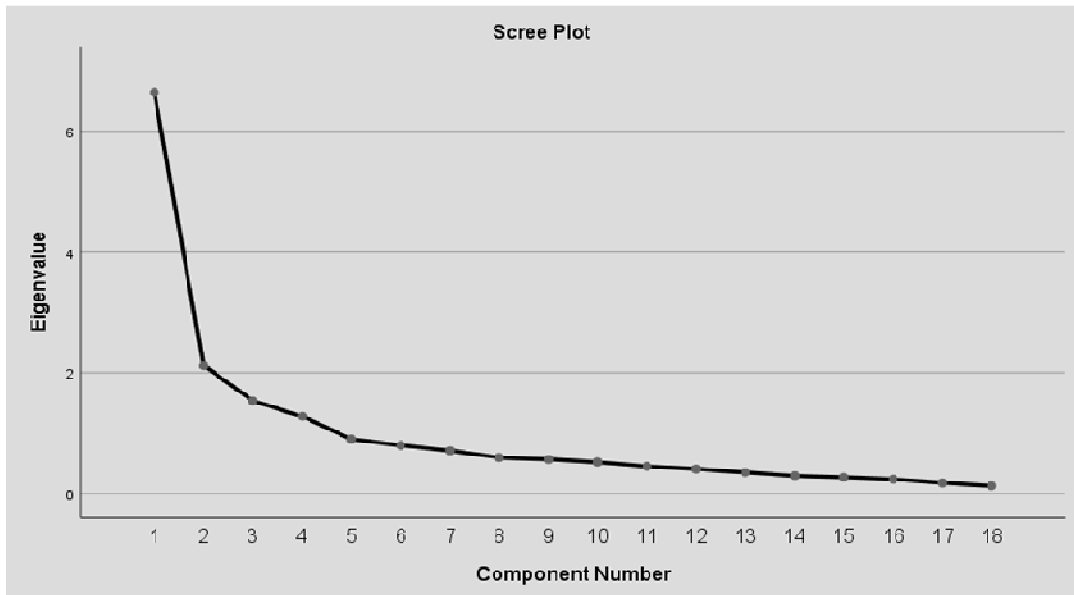
##### 3.1.1. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin (EBYTÖ) Geliştirilmesi

Engelli Bakımına Yönelik Ölçek geliştirilirken çeşitli kurumlarda bakıcı personel olarak çalışanlara, “İşinizi tarif eder misiniz, işinizin zor yönleri nelerdir, işinizin kolay yönleri nelerdir, engellilerle çalışmanın kolay yönleri nelerdir, engellilerle çalışmanın zor yönleri nelerdir” gibi açık uçlu sorular sorulmuştur (bkz; Ek 5). Çalışanların verdikleri cevaplar kayıt altına alınmış ve bu cevaplardan yola çıkılarak araştırmacı tarafından 243 madde oluşturulmuştur. 243 madde incelenmiş ve benzer

maddeler birleştirilerek 82 maddeye düşürülmüştür. Ölçek maddeleri tekrar incelendikten sonra 54'e düşürülmüş ve ölçeğin görünüş geçerliliği için 3 psikolog ve 1 dil uzmanı ölçek maddelerini incelemiştir. 4 uzmanın incelemeleri neticesinde toplam 52 madde elde edilmiştir.

52 maddelik taslak ölçek 100 kişiden oluşan örnekleme uygulanarak pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda, 15 faktörün ortaya çıktığı görülmüştür. Faktörler altındaki madde yüklerine bakıldığında .30'un altında yükü bulunan maddelerin çıkarılması işlemi yapılmıştır. Bazı faktörlerin tek bir maddeden oluştuğu görülmüş ve tek bir maddenin bir yapıyı ölçemeyeceği gerekçesiyle bu maddeler sırasıyla ölçekten çıkarılmıştır. Bazı maddelerin ya hiçbir faktöre yüklenmediği ya da eşit yüklerle birden fazla faktöre yüklendiği görülmüş ve bu maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Bu işlem sonucunda 18 maddelik bir ölçek oluşmuştur.

18 maddelik taslak ölçeğe ilk olarak faktör analizi yapılmıştır. Yapılan faktör analizinde Kaiser Meyer Olkin (KMO) değerinin .77 olduğu görülmüştür. KMO değeri, ölçeğin uygulandığı katılımcı sayısının ilgili analizleri yapabilmek için yeterli olduğunu ortaya koymuştur. EBYTÖ'nün faktör yapısı scree plot analizi ile incelendiğinde özdeğeri (eigenvalue) 1'in üzerinde toplam 4 faktör olduğu görülmüştür (Grafik 3.1)



**Grafik 3.1:** Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin pilot çalışmasına ilişkin scree plot grafiği

Ölçek maddelerine direct oblimin rotasyonu ile yapılan faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri ve ölçek maddeleri Tablo 3.1’de gösterilmektedir.

**Tablo 3.1:** Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin (EBYTÖ) pilot çalışmasına ilişkin faktör analizi sonuçları

Maddeler	Faktörler ve Faktör Yükleri			
	(1)	(2)	(3)	(4)
Çalıştığım kurumdaki engellileri gelecek yaşamlarına hazırlamak benim işimin bir parçasıdır.	0.76			
Çalıştığım kurumdaki engellilerin, onlar için yaptıklarımı takdir etmeleri beni motive eder.	0.62			
Çalıştığım kurumdaki engellilere yetişkin bireyler olduklarını hissettirmek önemlidir.	0.56			
İşimi iyi yaptığıma inanırım.	0.55			
Çalıştığım kurumdaki engelliler sevgiye sevgiyle karşılık verir.	0.67			
Çalıştığım kurumdaki engellileri mutlu görmek beni işimde motive eder.	0.72			
Çalıştığım kurumdaki engellilerin fevri tepkileri işimi zorlaştırır.		0.89		
Çalıştığım kurumdaki engellilerin üzüldüğünü görmek işimi zorlaştırır.		0.79		
Çalıştığım kurumdaki engellilerin davranışlarında inat etmelerinden şikâyetçiyim.		0.67		
Çalıştığım kurumdaki engellileri anlamakta zorlanırım.			0.80	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin kriz anlarında zorluk çekerim.			0.60	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin seviyelerine göre davranmakta zorlanırım.			0.78	
Çalıştığım kurumdaki engellilere zarar gelmesini önlemek ve güvenliğini sağlamak benim işimin önemli bir parçasıdır.				0.83
Engellilerle çalışırken emeklerimin karşılığını almak (öğrettiğim bir şeyi ertesi gün görmek vb.) beni memnun eder.				0.79
İşimi seviyorum.				0.69
Çalıştığım kurumdaki engellilerin sevgisini hissetmek beni mutlu eder.				0.81
Çalıştığım engellilerle güçlü bağlar kurduğumu hissederim.				0.69
Çalıştığım kurumdaki engellilerin becerilerinin geliştirilmesine yardımcı olurum.				0.58

Faktör analizi sonucunda, Tablo 3.1’de de görüldüğü gibi ölçek maddelerinin dört faktöre yüklendiği ve madde yüklerinin .55 ve üzerinde olduğu görülmektedir.

6 maddenin yüklendiği birinci faktörün toplam varyansın % 30.03’ünü açıkladığı görülmektedir. 3 maddeden oluşan ikinci faktör, toplam varyansın % 11.89’ünü açıklamaktadır. 3 maddenin üçüncü boyut altında toplandığı ve toplam varyansın % 10.62’sini açıkladığı görülmüştür. 6 maddeden oluşan dördüncü faktör ise toplam varyansın % 6.98’in açıklamaktadır. Engelli bakımına yönelik tutumları ölçmeye dair 18 madde birbirinden ayrılmış ve kendi aralarında birleşerek 4 ayrı faktöre

yüklenmiştir. Bu 4 faktör ise tüm varyansın % 59.52'sini açıklamaktadır. Faktörlerin varyanslarına Tablo 3.2'den bakılabilir.

**Tablo 3.2:** EBYTÖ'nin pilot çalışmasına ilişkin açıklanan varyanslar

Faktör	Açıklanan Varyans Yüzdesi (%)	Toplam Açıklanan Birikimli Varyans Yüzdesi (%)
1	30,03	30,03
2	11,89	41,92
3	10,62	52,54
4	6,98	59,52

Çok faktörlü desenlerde, açıklanan varyansın %40 ile %60 arasında olmasının yeterli olduğu belirtilmektedir (Çokluk vd., 2016, s. 239). Bu çerçevede, bütün faktörlerin toplam varyansa yaptığı katkının yeterli olduğu görülmektedir. Bu kapsamda elde edilen %59'luk değer yeterli olduğu söylenebilir.

Çokluk ve arkadaşları (2016, s.205) açıklanan varyansın %40 ile %60 arasında olduğunda faktörlere isim verme, sonuçları tartışmayı ve yorum yapmayı kolaylaştırdığını belirtmişlerdir. Ölçeğin her bir faktöründeki maddelere bakılarak faktörlerin isimlendirilmesi yapılmıştır. 1. faktördeki maddelerin yapılan işle ilgili olması sebebiyle bu faktöre “İşe Bakış” adı verilmiştir. 2. faktördeki maddeler incelendiğinde; çalışanın engelli bireyden kaynaklı zorluklar yaşamasına dair ilgili maddelerin bu faktör altında sıralandığı görülmüş ve bu faktöre ise “Engelli Kaynaklı Zorluklar” adı verilmiştir. 3. faktöre bakıldığında ise; kişinin işiyle ilgili kendinde gördüğü profesyonel yetersizliklerden kaynaklı zorlukları içeren maddelerin bulunması sebebiyle bu faktöre “Profesyonel Yetersizlik Kaynaklı Zorluklar” denilmiştir. 4. faktördeki maddeler incelendiğinde ise işle ilgili duyguların yer aldığı maddelerin bu faktör altında yer aldığı görülmüş ve “İşin Duygusal Boyutu” ismi verilmiştir.

EBYTÖ alt faktörleri arasındaki ilişkilere Pearson korelasyon katsayısı ile bakılmıştır. İşe bakış ile işin duygusal boyutu arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = 0.56$ ,  $p < 0.01$ ) olduğu görülmüştür. Ancak, işe bakış ile engeli kaynaklı zorluklar ve profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür ( $p > 0.05$ ). Engelli kaynaklı zorluklar ve profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar arasında anlamlı bir ilişkin bulunamamıştır ( $p > 0.05$ ). İşin duygusal

boyutu ile profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = -0.20$ ,  $p < 0.05$ ) olduğu görülmektedir. Alt faktörler arasındaki ilişkiye ait sonuçlara Tablo 3.3'ten bakılabilir.

**Tablo 3.3:** EBYTÖ'nin pilot çalışmasında alt faktörler arasındaki ilişkiler

Değişkenler	İşe Bakış	Engelli Kaynaklı Zorluklar	Profesyonel Yetersizlik Kaynaklı Zorluklar	İşin Duygusal Boyutu
İşe Bakış	-	-0.10	0.08	0.56**
Engelli Kaynaklı Zorluklar	-	-	0.11	-0.04
Profesyonel Yetersizlik Kaynaklı Zorluklar	-	-	-	-0.20*
İşin Duygusal Boyutu	-	-	-	-

\*\* $p < .01$ ; \* $p < .05$ .

İkinci olarak, 18 maddelik taslak ölçeğin her bir faktörü için güvenilirliklerine Cronbach Alpha değeri ile bakılmıştır. 6 maddeden oluşan 1. faktörün Cronbach Alpha iç güvenilirlik katsayısının 0.77 olduğu, 3 maddeden oluşan 2. faktörün iç güvenilirlik katsayısının 0.72 olduğu, 3 maddeden oluşan 3. faktörün iç güvenilirlik katsayısının 0.64 olduğu ve 6 maddeden oluşan 4. faktörün iç güvenilirlik katsayısının ise 0.86 olduğu saptanmıştır. EBYTÖ'ne ait içsel tutarlılık katsayısı ise 0.70'tir. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin madde toplam korelasyonları ve Cronbach Alpha katsayıları için Tablo 3.4'e bakılabilir.

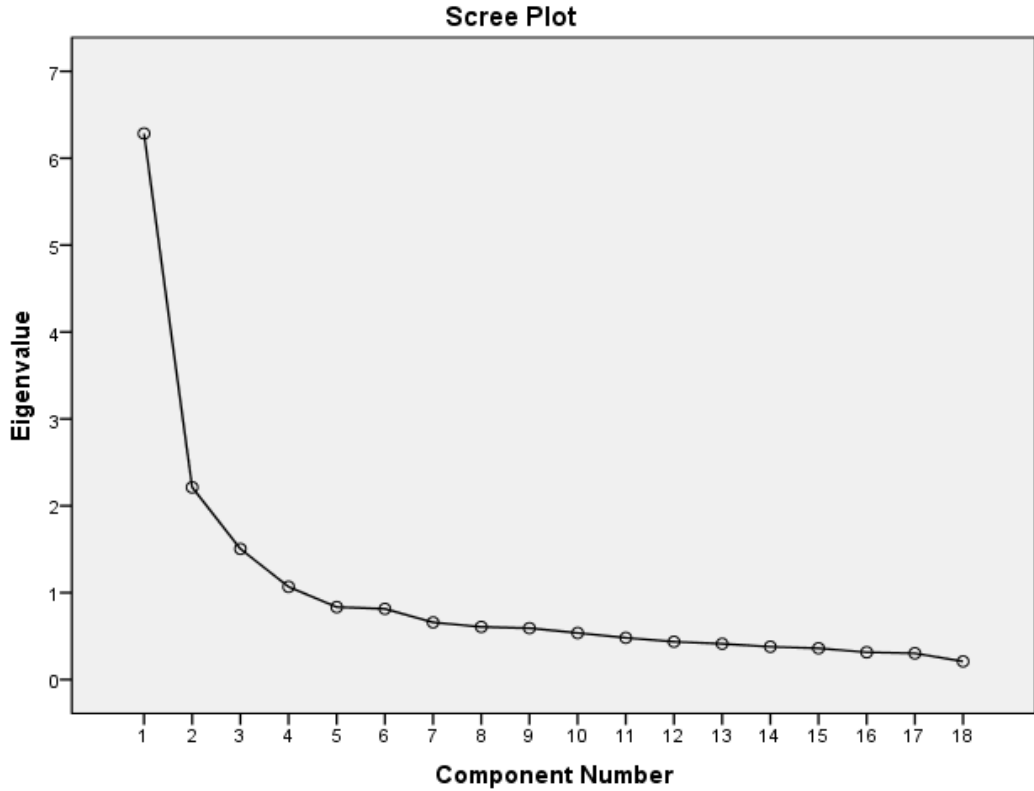
**Tablo 3.4:** EBYTÖ'nin pilot çalışmasına ait güvenilirlik analizleri

Faktör ve İlgili İfadeler	X	S.S.	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyonu	Madde Elenirse Tutarlılık	İçsel Tutarlılık (Cronbach Alpha)
Çalıştığım kurumdaki engellileri gelecek yaşamlarına hazırlamak benim işimin bir parçasıdır.	4.45	0.74	0.53	0.73	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin, onlar için yaptıklarımı takdir etmeleri beni motive eder.	4.46	0.71	0.58	0.72	
Çalıştığım kurumdaki engellilere yetişkin bireyler olduklarını hissettirmek önemlidir.	4.42	0.66	0.53	0.73	
İşimi iyi yaptığıma inanırım.	4.63	0.68	0.51	0.74	
Çalıştığım kurumdaki engelliler sevgiye sevgiyle karşılık verir.	4.34	0.97	0.50	0.74	
Çalıştığım kurumdaki engellileri mutlu görmek beni işimde motive eder.	4.56	0.85	0.48	0.75	
<b>TOPLAM</b>					<b>0,77</b>
Çalıştığım kurumdaki engellilerin fevri tepkileri işimi zorlaştırır.	3.51	1.19	0.65	0.49	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin üzüldüğünü görmek işimi zorlaştırır.	3.59	1.22	0.50	0.67	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin davranışlarında inat etmelerinden şikâyetçiyim.	3.09	1.28	0.50	0.69	
<b>TOPLAM</b>					<b>0,72</b>
Çalıştığım kurumdaki engellileri anlamakta zorlanırım.	2.54	1.42	0.49	0.49	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin kriz anlarında zorluk çekerim.	2.74	1.41	0.45	0.60	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin seviyelerine göre davranmakta zorlanırım.	2.39	1.30	0.47	0.50	
<b>TOPLAM</b>					<b>0,64</b>
Çalıştığım kurumdaki engellilere zarar gelmesini önlemek ve güvenliğini sağlamak benim işimin önemli bir parçasıdır.	4.66	0.66	0.78	0.82	
Engellilerle çalışırken emeklerimin karşılığını almak (öğrettiğim bir şeyi ertesi gün görmek vb.) beni memnun eder.	4.65	0.79	0.50	0.85	
İşimi seviyorum.	4.59	0.79	0.65	0.84	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin sevgisini hissetmek beni mutlu eder.	4.70	0.61	0.81	0.82	
Çalıştığım engellilerle güçlü bağlar kurduğumu hissederim.	4.38	0.75	0.71	0.83	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin becerilerinin geliştirilmesine yardımcı olurum.	4.32	0.76	0.58	0.85	
<b>TOPLAM</b>					<b>0,86</b>
<b>N=100</b>					
<b>Tüm Ölçek Toplam</b>					<b>0.70</b>

### 3.1.2. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğine (EBYTÖ) İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Pilot çalışma sonucunda 18 maddeden oluşan ölçek, Mersin, Gümüşhane, Eskişehir, Konya, Kütahya ve Uşak illerinde özel ve devlet olmak üzere Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan 276 bakıcı personele uygulanmış, eksiksiz doldurulan 250 kişilik verilerden elde edilen veriler aşağıdaki analiz aşamalarından geçmiştir:

İlk olarak 18 maddelik ölçeğe faktör analizi yapılmış ve faktör analizinde elde edilen Kaiser Meyer Olkin (KMO) değeri (.89), ölçeğin uygulandığı katılımcı sayısının ilgili analizleri yapabilmek için yeterli olduğunu ortaya koymuştur. EBYTÖ'nün faktör yapısı scree plot analizi ile incelendiğinde özdeğeri (eigenvalue) 1'in üzerinde toplam 4 faktör olduğu görülmüştür (Grafik 3.2).



**Grafik 3.2:** Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğine ilişkin scree plot grafiği

Ölçeğin son hali 4 faktör ve 18 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddelerine direct oblimin rotasyonu ile yapılan faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri ve söz konusu ölçek maddeleri Tablo 3.5'te gösterilmektedir.

**Tablo 3.5:** Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği (EBYTÖ)

Maddeler	1	2	3	4
Çalıştığım kurumdaki engellileri gelecek yaşamlarına hazırlamak benim işimin bir parçasıdır.	.807			
Çalıştığım kurumdaki engellilerin, onlar için yaptıklarımı takdir etmeleri beni motive eder.	.742			
Çalıştığım kurumdaki engellilere yetişkin bireyler olduklarını hissettirmek önemlidir.	.737			
İşimi iyi yaptığıma inanırım.	.665			
Çalıştığım kurumdaki engelliler sevgiye sevgiyle karşılık verir.	.660			
Çalıştığım kurumdaki engellileri mutlu görmek beni işimde motive eder.	.618			
Çalıştığım kurumdaki engellilerin fevri tepkileri işimi zorlaştırır.		.841		
Çalıştığım kurumdaki engellilerin üzüldüğünü görmek işimi zorlaştırır.		.784		
Çalıştığım kurumdaki engellilerin davranışlarında inat etmelerinden şikayetçiyim.		.694		
Çalıştığım kurumdaki engellileri anlamakta zorlanırım.			.863	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin kriz anlarında zorluk çekerim.			.754	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin seviyelerine göre davranmakta zorlanırım.			.735	
Çalıştığım kurumdaki engellilere zarar gelmesini önlemek ve güvenliğini sağlamak benim işimin önemli bir parçasıdır.				.854
Engellilerle çalışırken emeklerimin karşılığını almak (öğrettiğim bir şeyi ertesi gün görmek vb.) beni memnun eder.				.816
İşimi seviyorum.				.786
Çalıştığım kurumdaki engellilerin sevgisini hissetmek beni mutlu eder.				.765
Çalıştığım engellilerle güçlü bağlar kurduğumu hissedirim.				.709
Çalıştığım kurumdaki engellilerin becerilerinin geliştirilmesine yardımcı olurum.				.600

Faktör analizi sonucunda, Tablo 3.5'te de görüldüğü gibi ölçek maddelerinin dört faktöre yüklendiği ve madde yüklerinin .60 ve üzerinde olduğu görülmektedir. Bu sonuçların da kabul edilebilir olduğu görülmektedir.

İşe bakışı ölçmeye yönelik 6 maddenin birinci boyut altında toplandığı ve bu faktörün toplam varyansın % 34.91'ini açıkladığı görülmektedir. Engelliden kaynaklı zorlukları ölçmeye yönelik 3 madde ikinci boyuta yüklenerek toplam varyansın % 12.29'unu açıklamaktadır. Profesyonel yetersizlikten kaynaklı zorlukları ölçmeye yönelik 3 maddenin üçüncü boyut altında toplandığı ve toplam varyansın % 8.36'sını açıkladığı görülmüştür. İşin duygusal boyutu ile ilgili 6 madde ise dördüncü boyut altında toplanarak toplam varyansın % 5.93'ünü açıklamaktadır. Engelli ve işe yönelik



tutumları ölçmeye yönelik 18 madde birbirinden ayrılmış ve kendi aralarında birleşerek 4 ayrı faktöre yüklenmiştir. Bu 4 faktör ise tüm varyansın % 61.49'unu açıklamaktadır. Faktörlerin varyanslarına Tablo 3.6'dan bakılabilir.

**Tablo 3.6:** EBYTÖ'ne ilişkin açıklanan varyanslar

Faktör	Açıklanan Varyans Yüzdesi (%)	Toplam Açıklanan Birikimli Varyans Yüzdesi (%)
1	34.91	34.91
2	12.29	47.20
3	8.36	55.56
4	5.93	61.49

EBYTÖ alt faktörleri arasındaki ilişkilere Pearson korelasyon katsayısı ile bakılmıştır. İşe bakış ile engelli kaynaklı zorluklar arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ( $p > 0.05$ ), işe bakış ile profesyonel kaynaklı zorluklar arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki ( $r = -0.14$ ,  $p < 0.05$ ), işe bakış ile işin duygusal boyutu arasında ise anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu ( $r = 0.68$ ,  $p < 0.01$ ) görülmüştür.

Diğer taraftan engelli kaynaklı zorluklar ile profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki ( $r = 0.17$ ,  $p < 0.01$ ) görülürken engelli kaynaklı zorluklar ile işin duygusal boyutu arasında anlamlı bir ilişki ( $p > 0.05$ ) olmadığı görülmüştür. Profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluk ile işin duygusal boyutu arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki ( $r = -0.17$ ,  $p < 0.01$ ) olduğu gözlenmiştir. EBYTÖ alt faktörleri arasındaki ilişkiye ait sonuçlara Tablo 3.6'dan bakılabilir.

**Tablo 3.7:** EBYTÖ alt faktörleri arasındaki ilişkiler

Faktörler	İşe Bakış	Engelli Kaynaklı Zorluklar	Profesyonel Kaynaklı Zorluklar	İşin Duygusal Boyutu
İşe Bakış	-	0.01	-0.14*	0.68**
Engelli Kaynaklı Zorluklar	-	-	0.17**	0.02
Profesyonel Kaynaklı Zorluklar	-	-	-	-0.17**
İşin Duygusal Boyutu	-	-	-	-

\*\* $p < .01$ ; \* $p < .05$ .

### 3.1.3. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğine (EBYTÖ) İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Engelli bakımına yönelik tutum ölçeğinin her bir faktörü için güvenirlıklarına Cronbach Alpha değeri ile bakılmıştır. 6 maddeden oluşan 1. faktörün Cronbach Alpha iç güvenirlık katsayısının 0.83 olduğu, 3 maddeden oluşan 2. faktörün iç güvenirlık katsayısının 0.69 olduğu, 3 maddeden oluşan 3. faktörün iç güvenirlık katsayısının 0.70 olduğu ve 6 maddeden oluşan 4. faktörün iç güvenirlık katsayısının ise 0.89 olduğu saptanmıştır. EBYTÖ'ne ait içsel tutarlılık katsayısı ise 0.75'tir. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin madde toplam korelasyonları ve Cronbach Alpha katsayıları için Tablo 3.8'e bakılabilir.

**Tablo 3.8:** EBYTÖ'nin maddelerine ait güvenirlık analizleri

Madde	X	S.S	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyonu	Madde Elenirse Tutarlılık	İçsel Tutarlılık Katsayısı (Cronbach Alpha)
Çalıştığım kurumdaki engellileri gelecek yaşamlarına hazırlamak benim işimin bir parçasıdır.	4.38	0.80	.640	.789	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin, onlar için yaptıklarını takdir etmeleri beni motive eder.	4.45	0.75	.678	.783	
Çalıştığım kurumdaki engellilere yetişkin bireyler olduklarını hissettirmek önemlidir.	4.35	0.72	.636	.792	
İşimi iyi yaptığıma inanırım.	4.57	0.72	.579	.802	
Çalıştığım kurumdaki engelliler sevgiye sevgiyle karşılık verir.	4.39	0.89	.558	.808	
Çalıştığım kurumdaki engellileri mutlu görmek beni işimde motive eder.	4.43	0.97	.527	.818	
<b>TOPLAM</b>					<b>.83</b>
Çalıştığım kurumdaki engellilerin fevri tepkileri işimi zorlaştırır.	3.46	1.27	.586	.479	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin üzüldüğünü görmek işimi zorlaştırır.	3.65	1.30	.521	.565	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin davranışlarında inat etmelerinden şikayetçiyim.	3.08	1.27	.402	.714	
<b>TOPLAM</b>					<b>.69</b>
Çalıştığım kurumdaki engellileri anlamakta zorlanırım.	2.61	1.40	.562	.556	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin kriz anlarında zorluk çekerim.	2.83	1.35	.485	.653	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin seviyelerine göre davranmakta zorlanırım.	2.42	1.30	.513	.620	
<b>TOPLAM</b>					<b>.70</b>

**Tablo 3.8 (devamı): EBYTÖ'nin maddelerine ait güvenirlik analizleri**

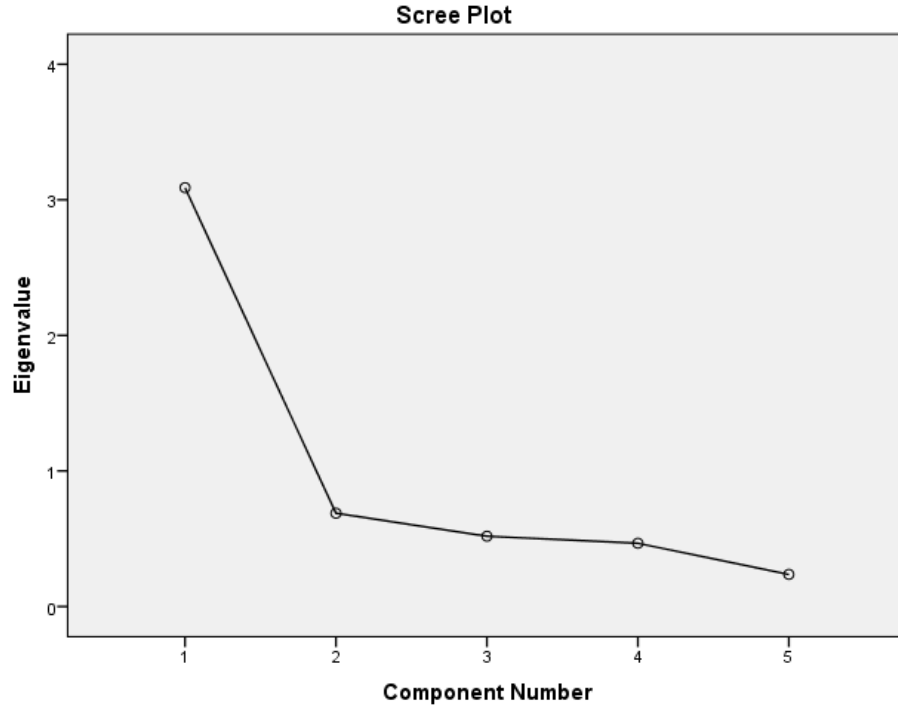
Madde	X	S.S	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyonu	Madde Elenirse Tutarlılık	İçsel Tutarlılık Katsayısı (Cronbach Alpha)
Çalıştığım kurumdaki engellilere zarar gelmesini önlemek ve güvenliğini sağlamak benim işimin önemli bir parçasıdır.	4.63	0.67	.806	.852	
Engellilerle çalışırken emeklerimin karşılığını almak (öğrettiğim bir şeyi ertesi gün görmek vb.) beni memnun eder.	4.61	0.78	.701	.866	
İşimi seviyorum.	4.61	0.69	.633	.877	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin sevgisini hissetmek beni mutlu eder.	4.64	0.73	.753	.858	
Çalıştığım engellilerle güçlü bağlar kurduğumu hissederim.	4.34	0.85	.683	.871	
Çalıştığım kurumdaki engellilerin becerilerinin geliştirilmesine yardımcı olurum.	4.33	0.82	.656	.875	
<b>TOPLAM</b>					<b>.89</b>
<b>N=250</b>					
<b>Tüm Ölçek Toplam</b>					<b>.75</b>

### 3.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine (AÖDÖ) İlişkin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri

36 maddelik ölçeğin 6 maddelik kısa formunun Türkçeye uyarlama çalışması araştırmacı tarafından yapılmıştır. Engelli bireylere birebir hizmet veren bakıcı personellerden oluşan 276 kişilik katılımcı grubuna 6 maddelik ölçeğin uygulaması yapılmıştır. Ancak ölçeği eksiksiz dolduran 246 kişinin verileri kullanılarak ilgili analizler yapılmıştır. Ölçeğin 5. maddesi olumsuz bir ifade olduğundan ters kodlama işlemi yapılmıştır. Uygulama sonucunda veriler değerlendirilirken ilk olarak madde analizi yapılmıştır. İkinci aşamada, 6 maddelik ölçeğin güvenirliği test edilmiş ve Cronbach Alpha katsayısına bakılmıştır.

Ölçeğin faktör analizi yapılmış ve faktör analizinde edilen Kaiser Meyer Olkin (KMO) değeri (.83), ölçeğin uygulandığı katılımcı sayısının ilgili analizleri yapabilmek için yeterli olduğunu göstermiştir. Faktör analizinde ölçeğin 2 doğal faktörden oluştuğu ancak 5. madde tek başına bir faktöre yüklenirken, diğer maddelerin ise tek bir faktörde toplandığı görülmüştür. 5. madde olan “Çalıştığım kurumda bana çok az ilgi gösterilir”

maddesinin katılımcılar tarafından yeterince anlaşılmadığı veya kültürel olarak algılanan “ilgi”nin farklı olabileceği düşünülmüştür. Tek başına bir maddenin bir faktör oluşturamayacağı nedeniyle bu maddenin çıkarılmasına karar verilmiştir. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin faktör yapısı scree plot analizi ile incelendiğinde özdeğeri (eigenvalue) 1’in üzerinde 1 faktör olduğu görülmüştür (Grafik 3.3).



**Grafik 3.3:** Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine ilişkin scree plot grafiği

Ayrıca tek faktörlü bu ölçeğin açıklanan varyansının % 61.79 olduğu saptanmıştır. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin faktör analizi sonucu ve ölçek maddeleri Tablo 3.8’de gösterilmektedir.

**Tablo 3.9:** Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ)

Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans Yüzdese (%)	Toplam Açıklanan Birikimli Varyans Yüzdese (%)
Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir.	.901	61.79	61.79
Çalıştığım kurumda, işteki başarılarımla gurur duyulur.	.812		
Çalıştığım kurumda, kurumun kendi iyiliği için olan katkılarıma değer verilir.	.772		
Özel bir iyiliğe ihtiyacım olduğunda çalıştığım kurum bana yardım etmeye istekli olur.	.766		
Çalıştığım kurumda çıkarlarım gözetilir.	.659		

5 maddelik ölçeğin güvenilirliği tekrar incelenmiş ve 5. Maddenin çıkarılmasıyla Cronbach Alpha katsayısının 0.83'ten 0.84'e yükseldiği görülmüştür.

**Tablo 3.10:** AÖDÖ'nin maddelerine ait güvenilirlik analizleri

Madde	X	S.S	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyonu	Madde Elenirse Tutarlılık	İçsel Tutarlılık Katsayısı (Cronbach Alpha)
Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir.	3.82	1.621	0.810	0.761	
Çalıştığım kurumda, işteki başarılarımla gurur duyulur.	4.06	1.683	0.678	0.797	
Çalıştığım kurumda, kurumun kendi iyiliği için olan katkılarıma değer verilir.	3.94	1.634	0.629	0.811	
Özel bir iyiliğe ihtiyacım olduğunda çalıştığım kurum bana yardım etmeye istekli olur.	4.26	1.741	0.612	0.815	
Çalıştığım kurumda çıkarlarım gözetilir.	3.19	1.792	0.506	0.845	
<b>N=246</b>					
<b>Tüm Ölçek Toplam</b>					<b>0.84</b>

### 3.3. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Bu araştırmaya katılan engelli bakım merkezlerinde çalışan bakıcı personellerin iş doyumunu, tükenmişlik, algılanan örgütsel destek ve engelli ve işe yönelik tutum ölçeklerine verdikleri cevaplara ilişkin betimleyici istatistikler ayrıntılı olarak Tablo 3.10'da verilmektedir.

**Tablo 3.11:** Tüm ölçeklerden elde edilen verilere ilişkin betimleyici istatistikler

Ölçek	Boyut	$\bar{X}$	$S.S$	$N$
Engelli ve işe yönelik tutum	İşe Bakış	3.70	0.50	262
	Engelli Kaynaklı Zorluklar	3.40	1.00	267
	Profesyonel Yetersizlik Kaynaklı Zorluklar	2.62	1.07	264
	İşin Duygusal Boyutu	4.54	0.61	264
<b>Toplam Ölçek</b>		<b>3.05</b>	<b>0.50</b>	<b>250</b>
Algılanan örgütsel destek (Toplam)		<b>3.84</b>	<b>1.31</b>	<b>246</b>
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	2.19	0.86	255
	Kişisel Başarı	3.78	0.62	252
	Duyarsızlaşma	1.87	0.77	261
<b>Toplam Ölçek</b>		<b>1.76</b>	<b>0.54</b>	<b>234</b>
İş doyumu	İçsel Doyum	3.82	0.58	239
	Dışsal Doyum	3.50	0.81	254
	Genel Doyum	3.68	0.61	228
<b>Toplam Ölçek</b>		<b>3.68</b>	<b>0.61</b>	<b>228</b>

Araştırmaya katılan bakıcı personellere uygulanan EBYTÖ'nin boyutlarının ortalamalarına bakıldığında işin duygusal boyutu ortalamasının oldukça yüksek olduğu ve tüm boyutlar arasında en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir, ( $\bar{X} = 4.54$ ,  $S.S = 0.61$ ). İşe bakış boyutunun ortalamasının ölçekteki ikinci yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir, ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $S.S = 0.50$ ). Üçüncü olarak, engelli kaynaklı zorluklar boyutunun ortalamasının  $\bar{X} = 3.40$  ( $S.S = 1.00$ ) olduğu görülmektedir. Son olarak en düşük ortalamaya sahip boyutun profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar boyutu olduğu görülmektedir, ( $\bar{X} = 2.62$ ,  $S.S = 1.07$ ). EİTÖ'nin tümüne bakıldığında ortalamasının  $\bar{X} = 3.05$  ( $S.S = 0.50$ )

MTÖ'nin boyutlarının ortalamalarından en yüksek ortalamaya sahip olan boyutun kişisel başarı boyutunun ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $S.S = 0.62$ ) olduğu, en düşük ortalamaya sahip olan boyutun ise duyarsızlaşma boyutu ( $\bar{X} = 1.87$ ,  $S.S = 0.77$ ) olduğu görülmüştür. MTÖ'nin tümüne bakıldığında ortalamasının  $\bar{x} = 1.76$  ( $S.S = 0.54$ ) olduğu saptanmıştır.

Katılımcılara uygulanan AÖDÖ'nin ortalamasına bakıldığında ise  $\bar{X} = 3.84$  ( $S.S = 1.31$ ) olduğu görülmüştür.

Son olarak; MDÖ'nin boyutlarının ortalamalarına bakıldığında içsel doyum ( $X = 3.82$ ,  $S.S = 0.58$ ) ile dışsal doyumun ortalamalarının ( $X = 3.50$ ,  $S.S = 0.81$ ) birbirine yakın olduğu görülmüştür. MDÖ'nün tüm ölçek ortalamasının  $X = 3.68$  ( $S.S = 0.61$ ) olduğu saptanmıştır.

#### 3.4. Araştırma Değişkenlerinin Kurum Türü ve Engelli Tanındığının Bulunup Bulunmaması Bakımından Karşılaştırılması

Araştırmanın katılımcıları özel ve devlet kurumlarında çalışan bakıcı personellerden oluştuğundan algılanan örgütsel destek, engelli bakımına yönelik tutum, tükenmişlik ve iş doyumunu değişkenlerinin kurum türü açısından anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını tespit edebilmek amacıyla bağımsız örneklem t-test analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda Levene testi, kurum türü bağlamında (devlet, özel) varyansların bütün değişkenler açısından homojen dağıldığını göstermiş ( $p > 0.05$ ) ve analizin yorumlanmasında ise eşit varyanslar seçeneği kullanılmıştır (Pallant, 2011, s.241-242). Yapılan analize ilişkin sonuçlar Tablo 3.12'de gösterilmektedir.

**Tablo 3.12:** Araştırma değişkenlerinin kurum türü bakımından karşılaştırılması

Değişken	Kurum	n	X	S.S	t	df	p
İş Doyumu	Devlet	88	3.59	0.64	-1.942	226	0.053
	Özel	140	3.75	0.59			
Algılanan Örgütsel Destek	Devlet	97	3.59	1.36	-2.442	244	<b>0.015*</b>
	Özel	149	4.00	1.26			
Engelli Bakımına Yönelik Tutum	Devlet	99	3.17	0.51	3.319	249	<b>0.001**</b>
	Özel	152	2.96	0.47			
Tükenmişlik	Devlet	97	1.75	0.53	-0.336	232	0.737
	Özel	137	1.77	0.56			

\*\* $p < .01$ ; \* $p < .05$ .

Tablo 3.11'de görüldüğü gibi algılanan örgütsel destek, engelli bakımına yönelik tutum, tükenmişlik ve iş doyumunu değişkenlerinin kurum türü açısından incelenmesi sonucunda algılanan örgütsel destek ( $t = -2.442$ ;  $df = 244$ ;  $p < 0.05$ ) ve engelli bakımına yönelik tutum ( $t = 3.319$ ;  $df = 249$ ;  $p < 0.01$ ) değişkenleri anlamlı bir şekilde

farklılaşmaktadır. Ancak, iş doyumu ve tükenmişlik değişkenleri anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ( $p > 0.05$ ).

Araştırmaya katılan bakıcı personellerin algıladıkları örgütsel destek, engelli bakımına yönelik tutumları, tükenmişlikleri ve iş doyumlarının engelli tanıdığı bulunma değişkeni açısından anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını tespit edebilmek amacıyla bağımsız örneklem t-test analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda Levene testi, engelli tanıdığı bulunma değişkeni grupları bağlamında (var, yok) varyansların iş doyumu, algılanan örgütsel destek ve engelli bakımına yönelik tutum açısından homojen dağıldığını göstermiş ( $p > 0.05$ ) ve analizin yorumlanması aşamasında eşit varyanslar seçeneği; tükenmişlik açısından homojen dağılmadığını göstermiş ( $p < 0.05$ ) ve bu sebeple eşit olmayan varyanslar seçeneği kullanılmıştır (Pallant, 2011, s.241-242). Yapılan analize ilişkin sonuçlar Tablo 3.12’de gösterilmektedir.

**Tablo 3.13:** Araştırma değişkenlerinin engelli tanıdığı bulunup bulunmaması bakımından karşılaştırılması

Değişken	Durum	n	$\bar{x}$	S.S	t	df	p
İş Doyumu	Var	116	3.74	0.60	1.489	226	0.138
	Yok	112	3.62	0.63			
Algılanan Örgütsel Destek	Var	128	3.81	1.31	-0.318	244	0.751
	Yok	118	3.86	1.32			
Engelli Bakımına Yönelik Tutum	Var	137	3.10	0.52	1.925	249	0.055
	Yok	114	2.98	0.47			
Tükenmişlik	Var	121	1.71	0.48	-1.650	213,272	0.101
	Yok	113	1.82	0.60			

Tablo 3.12’de görüldüğü gibi algılanan örgütsel destek, engelli bakımına yönelik tutum, tükenmişlik ve iş doyumu değişkenleri engelli tanıdığı bulunma değişkeni açısından anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ( $p > 0.05$ ).

### 3.5. Değişkenler Arası Korelasyonlar

Araştırma kapsamında, kullanılan ölçekler ve ölçeklere ilişkin faktörlerin birbirleriyle ilişkilerini görebilmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi, aralık ve oranlı değişkenler seviyesinde ölçülmüş iki değişken



arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz yöntemidir. Bu analiz sonucunda hesaplanan korelasyon katsayısı  $r$  ile gösterilmektedir. Korelasyon katsayısı, -1 ve +1 arası değer alır. Bu katsayının +1 olması iki değişken arasında doğrusal, çok yüksek bir ilişkinin varlığını gösterirken -1 olması iki değişken arasında çok yüksek fakat ters bir ilişkinin varlığına işaret etmektedir. Bu katsayının 0 olması ise iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı anlamına gelmektedir (Altunışık vd. 2010, s. 226). Korelasyon katsayısının, mutlak değer olarak 0.70 – 1.00 arasında olması yüksek; 0.70 – 0.30 arasında olması orta ve 0.30 – 0.00 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanabilmektedir (Büyüköztürk 2017, s. 32). Yapılan analize yönelik sonuçlar Tablo 3.13'te gösterilmektedir.

**Tablo 3.14:** Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklere ilişkin faktörler arasındaki ilişkiler

Faktörler	Algılanan Örgütsel Destek	İşe Bakış	Engelli Kaynaklı Zorluklar	Profesyonel Yetersizlik Kaynaklı Zorluklar	İşin Duygusal Boyutu	İçsel Doyum	Dışsal Doyum	Genel Doyum	Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
Algılanan Örgütsel Destek	-	<b>0.25**</b>	-0.10	0.08	<b>0.27**</b>	<b>0.64**</b>	<b>0.70**</b>	<b>0.69**</b>	<b>-0.30**</b>	<b>0.26**</b>	-0.08
İşe Bakış		-	0.01	<b>-0.14*</b>	<b>0.68**</b>	<b>0.32**</b>	<b>0.24**</b>	<b>0.30**</b>	<b>-0.13*</b>	<b>0.40**</b>	<b>-0.19**</b>
Engelli Kaynaklı Zorluklar			-	<b>0.17**</b>	0.02	<b>-0.17**</b>	<b>-0.16**</b>	<b>-0.18**</b>	<b>0.26**</b>	0.06	<b>0.23**</b>
Profesyonel Yetersizlik Kaynaklı Zorluklar				-	<b>-0.17**</b>	0.02	0.10	0.06	<b>0.24**</b>	-0.09	<b>0.30**</b>
İşin Duygusal Boyutu					-	<b>0.39**</b>	<b>0.26**</b>	<b>0.33**</b>	<b>-0.16*</b>	<b>0.39**</b>	<b>-0.15*</b>
İçsel Doyum						-	<b>0.76**</b>	<b>0.94**</b>	<b>-0.39**</b>	<b>0.25**</b>	<b>-0.20**</b>
Dışsal Doyum							-	<b>0.93**</b>	<b>-0.45**</b>	0.09	<b>-0.23**</b>
Genel Doyum								-	<b>-0.43**</b>	<b>0.15*</b>	<b>-0.23**</b>
Duygusal Tükenme									-	0.01	<b>0.69**</b>
Kişisel Başarı										-	0.01
Duyarsızlaşma											-

\*\* $p < .01$ ; \* $p < .05$ .

Tablo 3.14'teki bulgulardan hareketle, algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = 0.25$ ;  $p < 0.01$ ), işin duygusal boyutu arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = 0.27$ ;  $p < 0.01$ ), içsel doyum arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = 0.64$ ;  $p < 0.01$ ), dışsal doyum arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = 0.70$ ;  $p < 0.01$ ), genel doyum arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = 0.69$ ;  $p < 0.01$ ), duygusal tükenmişlik arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = -0.30$ ;  $p < 0.01$ ) ve kişisel başarı arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = 0.26$ ;  $p < 0.01$ ) olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, algılanan örgütsel destek ile, profesyonel yetersizlik kaynaklı sorunlar, engelli kaynaklı sorunlar ve duyarsızlık arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı söylenebilir ( $p > 0.05$ ). Bu bağlamda, algılanan örgütsel destek arttıkça işe bakışın, işe karşı hissedilen olumlu duygunun (işin duygusal boyutu), içsel doyumun, dışsal doyumun, genel doyumun ve kişisel başarının da arttığı, duygusal tükenmişliğin azaldığı belirtilebilir.

İşe bakış ile profesyonel yetersizlik kaynaklı sorunlar arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = -0.14$ ;  $p < 0.05$ ), işin duygusal boyutu arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = 0.68$ ;  $p < 0.01$ ), içsel doyum arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = 0.32$ ;  $p < 0.01$ ), dışsal doyum arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = 0.24$ ;  $p < 0.01$ ), genel doyum arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = 0.30$ ;  $p < 0.01$ ), duygusal tükenmişlik arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = -0.13$ ;  $p < 0.05$ ), kişisel başarı arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = 0.40$ ;  $p < 0.01$ ) ve duyarsızlaşma arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = -0.19$ ;  $p < 0.05$ ) olduğu görülmektedir. Ancak, işe bakış ile engelli kaynaklı sorunlar arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı söylenebilir ( $p > 0.05$ ). Bu kapsamda işe bakış arttıkça işe karşı hissedilen olumlu duyguların (işin duygusal boyutu), içsel doyumun, dışsal doyumun, genel doyumun ve kişisel başarının arttığı, profesyonel kaynaklı sorunların, duygusal tükenmişliğin ve duyarsızlığın azaldığı ifade edilebilir.

Engelli kaynaklı zorluklar ile profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = 0.17$ ;  $p < 0.01$ ), içsel doyum arasında

anlamli, negatif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = -0.17; p < 0.01$ ), dışsal doyum arasında anlamli, negatif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = -0.16; p < 0.01$ ), genel doyum arasında anlamli, negatif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = -0.18; p < 0.01$ ), duygusal tikenmişlik arasında anlamli, pozitif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = 0.26; p < 0.01$ ) ve duyarsızlık arasında anlamli, pozitif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = 0.23; p < 0.01$ ) olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, engelli kaynaklı zorluklar ile duygusallık ve kişisel başarı arasında anlamli bir ilişkinin olmadığı belirtilebilir ( $p > 0.05$ ). Bu bulgulardan hareketle engelli kaynaklı zorunluklar arttıka, profesyonel yetersizlik kaynaklı zorlukların, duygusal tikenmişliğin ve duyarsızlığın arttığı, içsel doyumun, dışsal doyumun ve genel doyumun azaldığı belirtilebilir.

Profesyonel kaynaklı zorluklar ile işin duygusal boyutu arasında anlamli, negatif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = -0.17; p < 0.01$ ), duygusal tikenmişlik arasında anlamli, pozitif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = 0.24; p < 0.01$ ) ve duyarsızlık arasında anlamli, pozitif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = 0.30; p < 0.01$ ) olduğu görülmektedir. Ancak, profesyonel kaynaklı zorluklar ile içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum ve kişisel başarı arasında anlamli bir ilişkinin olmadığı söylenebilir ( $p > 0.05$ ). Bu bağlamda, profesyonel kaynaklı sorunlar arttıka duygusal tikenmişliğin ve duyarsızlığın arttığı, işe karşı hissedilen olumlu duyguların ise azaldığı söylenebilir.

İşin duygusal boyutu ile içsel doyum arasında anlamli, pozitif ve orta düzeyde bir iliski ( $r = 0.39; p < 0.01$ ), dışsal doyum arasında anlamli, pozitif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = 0.26; p < 0.01$ ), genel doyum arasında anlamli, pozitif ve orta düzeyde bir iliski ( $r = 0.33; p < 0.01$ ), duygusal tikenmişlik arasında anlamli, negatif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = -0.16; p < 0.05$ ), kişisel başarı arasında anlamli, pozitif ve orta düzeyde bir iliski ( $r = 0.39; p < 0.01$ ) ve duyarsızlık arasında anlamli, negatif ve düşük düzeyde bir iliski ( $r = -0.15; p < 0.05$ ) olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, işe karşı hissedilen olumlu duygular arttıka (işin duygusal boyutu) içsel doyumun, dışsal doyumun, genel doyumun ve kişisel başarının arttığı, duygusal tikenmişliğin ve duyarsızlığın azaldığı söylenebilir.

İçsel doyum ile dışsal doyum arasında anlamlı, pozitif ve yüksek düzeyde bir ilişki ( $r = 0.76; p < 0.01$ ), genel doyum arasında anlamlı, pozitif ve yüksek düzeyde bir ilişki ( $r = 0.94; p < 0.01$ ), duygusal tükenmişlik arasında anlamlı, negatif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = -0.39; p < 0.01$ ), kişisel başarı arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = 0.25; p < 0.01$ ) ve duyarsızlık arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = -0.20; p < 0.01$ ) olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, içsel doyum arttıkça dışsal doyumun, genel doyumun ve kişisel başarının arttığı, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlığın azaldığı söylenebilir.

Dışsal doyum ile genel doyum arasında anlamlı, pozitif ve yüksek düzeyde bir ilişki ( $r = 0.93; p < 0.01$ ), duygusal tükenmişlik arasında anlamlı, negatif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = -0.45; p < 0.01$ ) ve duyarsızlık arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = -0.23; p < 0.01$ ) olduğu belirtilebilir. Ancak, dışsal doyum ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir ( $p > 0.05$ ). Bu bağlamda, dışsal doyum arttıkça genel doyumun arttığı, duygusal tükenmişliğin ve duyarsızlığın azaldığı ifade edilebilir.

Genel doyum ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı, negatif ve orta düzeyde bir ilişki ( $r = -0.43; p < 0.01$ ), kişisel başarı arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = 0.15; p < 0.05$ ) ve duyarsızlık arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ( $r = -0.23; p < 0.01$ ) olduğu görülmektedir. Bu bağlamda genel doyum arttıkça kişisel başarının arttığı, duygusal tükenmişliğin ve duyarsızlığın azaldığı belirtilebilir.

Duygusal tükenmişlik ile duyarsızlık arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu ( $r = 0.69; p < 0.01$ ) görülmektedir. Bu kapsamda, duygusal tükenmişlik arttıkça duyarsızlığın da arttığı ifade edilebilir. Ancak, duygusal tükenmişlik ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı söylenebilir ( $p > 0.05$ ). Son olarak, kişisel başarı ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir ( $p > 0.05$ ).

Son olarak, değişkenlerin birbiriyle olan ilişkileri incelenmiş ve tüm değişkenlerin birbiriyle ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir (Tablo 3.14).

Engelli bakımına yönelik tutum ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki olduğu ( $r = 0.15$ ;  $p < 0.05$ ) görülmüştür. Engelli bakımına yönelik tutum ile tükenmişlik arasında anlamlı, negatif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu ( $r = -0.50$ ;  $p < 0.01$ ) tespit edilmiştir. Engelli bakımına yönelik tutum ile iş doyumunu arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r = 0.23$ ;  $p < 0.01$ ).

Algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında anlamlı, negatif ve düşük bir ilişki saptanmıştır ( $r = -0.29$ ;  $p < 0.01$ ). Algılanan örgütsel destek ile iş doyumunu arasında anlamlı, pozitif ve yüksek düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r = 0.70$ ;  $p < 0.01$ ).

Tükenmişlik ve iş doyumunu arasında anlamlı, negatif ve orta düzeyde ilişki olduğu saptanmıştır ( $r = -0.38$ ;  $p < 0.01$ ).

**Tablo 3.15:** Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler

Faktörler	Engelli Bakımına Yönelik Tutum	Algılanan Örgütsel Destek	Tükenmişlik	İş Doyumu
Engelli Bakımına Yönelik Tutum	-	0.15*	-0.50**	0.23**
Algılanan Örgütsel Destek		-	-0.29**	0.70**
Tükenmişlik			-	-0.38**
İş doyumunu				-

\*\* $p < .01$ ; \* $p < .05$ .

### 3.6. Algılanan Örgütsel Destek İle Engelli Bakımına Yönelik Tutum Arasındaki İlişkide Tükenmişlik ve İş Doyumu Değişkenlerinin Aracı ve Düzenleyici Rollerine İlişkin Analizler

Bu bölümde algılanan örgütsel destek değişkeninin engelli bakımına yönelik tutumu ne ölçüde yordadığı ve bu iki değişken arasındaki ilişkide tükenmişliğin ve iş doyumunun aracı ve düzenleyici bir rolünün olup olmadığı ortaya konulmaktadır.

Algılanan örgütsel destek değişkeni ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide aracı ve düzenleyici rollerin belirlenmesi amacıyla engelli bakımına yönelik tutumun 4 alt boyutu (işe bakış, engelli kaynaklı zorluklar, profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar ve işin duygusal boyutu) ve tükenmişliğin 3 alt boyutu (duyarsızlaşma, kişisel başarı, duygusal tükenme) tek tek analize dahil edilmiştir. Buna ek olarak algılanan örgütsel destek değişkeni ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide aracı ve düzenleyici rollerin belirlenmesi amacıyla engelli bakımına yönelik tutumun 4 alt boyutu ve iş doyumunun 2 alt boyutu (içsel doyum ve dışsal doyum) analize dahil edilmiştir.

Düzenleyicilik olasılığı tahmin edilen ilişkiler tek tek incelenmiş ancak düzenleyici rolünün olduğuna dair anlamlı bir sonuç saptanmamıştır. Aracılık olasılığı tahmin edilen ilişkiler tek tek incelenmiş ve 4 modelin anlamlı olduğu saptanmıştır. İlgili varsayım testleri ve anlamlı bulunan 4 aracılık modelinin test sonuçlarına bu bölümde yer verilmektedir.

Baron ve Kenny (1986, s. 1176) bir değişkenin aracı değişken olabilmesi için birtakım koşulların sağlanması gerektiğini ifade etmişlerdir. Baron ve Kenny'ye göre ilk koşul; yordayıcı ve yordanan değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olmalıdır. İkinci olarak; aracı değişken ile yordayıcı değişken arasındaki ilişkinin anlamlı olması gerekmektedir (a yolu). Üçüncü olarak; aracı değişken ile yordanan değişken arasındaki ilişkinin anlamlı olması gerekmektedir (b yolu). Son olarak yordayıcı ve aracı değişken eş zamanlı olarak analize girdiğinde yordayıcı ve yordanan değişken arasındaki ilişki anlamlılığını yitirmelidir (c' yolu). Bu durum aracı değişkenin tam aracılık özelliğini göstermektedir. Öte yandan yordanan ve yordayıcı değişken arasındaki ilişki hala anlamlı ve ilişki düzeyi zayıflamışsa bu durumda test edilen aracı değişken dışında başka bir değişken de bu ilişkiyi etkiliyor olabilir. Bu durumda aracı değişkenin önemli bir değişken olduğu ancak yordayıcı ve yordanan değişken arasındaki ilişkiyi tek başına açıklayamadığı anlaşılmaktadır.

Bu araştırmada da bahsedilen koşullar göz önünde bulundurularak aracı değişkenler incelenmiştir.

### 3.6.1. Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkide İçsel Doyumun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları

Algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkide içsel doyumun aracı rolünü tespit etmek amacıyla ilgili analiz yapılmadan önce analiz kapsamında varsayımlar kontrol edilmiştir. Bu bağlamda, ilk olarak değişkenler arası ilişki testi yapılarak korelasyon katsayılarına ve anlamlılıklarına bakılmış ve bütün değişkenlerin birbirleriyle istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif korelasyona sahip oldukları görülmüştür (Knapp 2018, s. 317). Sonuçlar Tablo 3.16’da gösterilmektedir.

**Tablo 3.16:** Algılanan örgütsel destek, işe bakış ve içsel doyum değişkenlerinin korelasyon katsayıları

Değişkenler	Algılanan Örgütsel Destek	İşe Bakış	İçsel Doyum
Algılanan Örgütsel Destek	-	0.25**	0.63**
İşe Bakış		-	0.31**
İçsel Doyum			-

\*\* $p < .01$

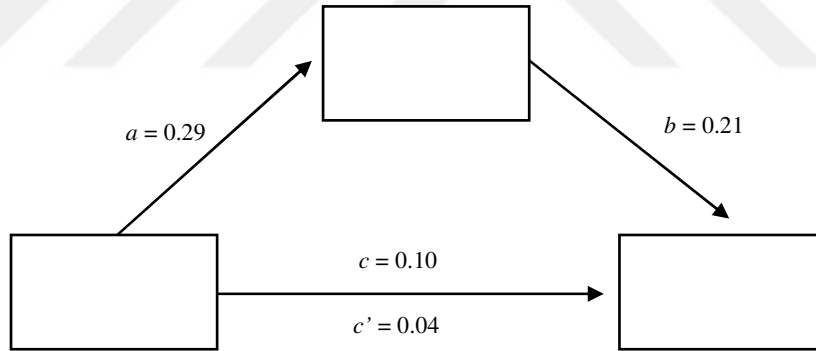
Değişkenler arası korelasyon katsayıları incelenmiş ve değişkenler arasında çok yüksek korelasyon değeri olmadığı ( $< 0.80$ ) görülmüştür (Knapp 2018, s. 325). Daha sonra, çok değişkenli normallik kapsamında mahalnobis uzaklığı hesaplanmış ve iki bağımsız değişkenli modelin kritik ki kare katsayısı 0.001 anlamlılığında 13.82 olarak belirlenmiştir (Pallant 2011, s. 64). Bu kritik değer üzerinde mahalnobis uzaklığına sahip veriler etkili gözlem olarak değerlendirilmiştir. Bunun sonucunda sadece bir verinin bu kritik değeri aştığı görülmüş, ancak yapılan aracı analizinde değişkenler arasındaki katsayılar büyük bir değişiklik oluşturmadığı için veri setinde bu verinin bırakılmasına karar verilmiştir.

İçsel doyumun, algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkide aracı rolü olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla Process makrosu kullanılarak regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Analiz kapsamında ilk olarak, Hayes’in (2018) güncelleştirdiği aracı değişken analizi prosedürüyle birlikte Baron ve Kenny (1986) tarafından tanımlanan adımlar



kullanılarak algılanan örgütsel desteğin işe bakışı anlamlı bir şekilde yordadığı tespit edilmiştir,  $b = 0.10$ ,  $SE = 0.3$ ,  $t(208) = 3.58$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.05, 0.16]. Algılanan örgütsel desteğin içsel doyumu (a yolu) anlamlı bir şekilde yordadığı bulunmuştur,  $b = 0.29$ ,  $SE = 0.3$ ,  $t(208) = 11.80$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.24, 0.34]. Dolayısıyla algılanan örgütsel destek olumlu yönde arttıkça işe bakışın ve içsel doyumun olumlu yönde arttığı söylenebilir. Ayrıca, içsel doyumun işe bakışı (b yolu) anlamlı bir şekilde yordadığı saptanmıştır,  $b = 0.21$ ,  $SE = 0.8$ ,  $t(207) = 2.68$ ,  $p < 0.01$ , % 95 CI [0.06, 0.36]. Son olarak, içsel doyum aracı değişken olarak modele dahil edildiğinde (c' yolu) algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamsız hale geldiği saptanmıştır,  $b = 0.04$ ,  $SE = 0.4$ ,  $t(207) = 1.11$ ,  $p > 0.05$ , % 95 CI [-0.03, 0.11]. Bu durumda; algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkide içsel doyumun aracı rolü anlamlı bulunmuştur,  $b = 0.06$ ,  $SE = 0.3$ , % 95 CI [0.006, 0.11]. Ayrıca, yapılan Sobel Testi sonucunda elde edilen Z değeri de bu sonucu yansıtmaktadır ( $Z = 2.80$ ,  $p = 0.005$ ). Bu sonuçlar Şekil 3.1'de gösterilmiştir.



**Şekil 3.1:** İçsel doyumun, algılanan örgütsel destek ve işe bakış boyutu arasındaki ilişkide aracı rolü

### 3.6.2. Algılanan Örgütsel Destek ile İşin Duygusal Boyutu Arasındaki İlişkide İçsel Doyumun Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları

Aracı değişken analizi öncesinde yapılan korelasyon analizi sonucunda bütün değişkenlerin birbirleriyle istatistiksel olarak anlamlı ilişkilere sahip oldukları görülmüştür. Sonuçlar Tablo 3.16'da gösterilmektedir.

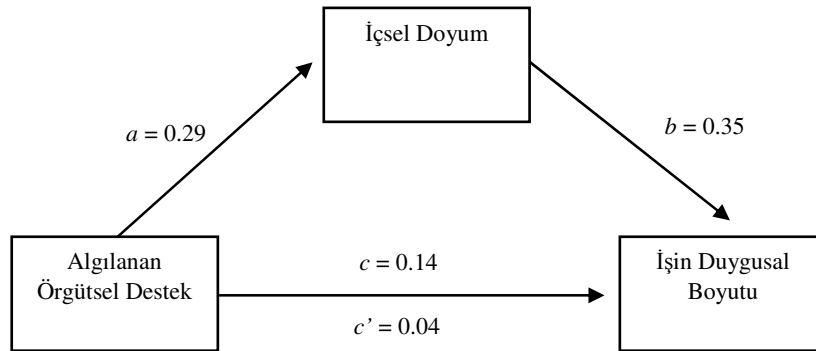
**Tablo 3.17:** Algılanan örgütsel destek, işin duygusal boyutu ve içsel doyumun korelasyon katsayıları

Değişkenler	Algılanan Örgütsel Destek	İşin Duygusal Boyutu	İçsel Doyum
Algılanan Örgütsel Destek	-	0.27**	0.63**
İşin Duygusal Boyutu		-	0.39**
İçsel Doyum			-

\*\* $p < .01$

Değişkenler arası korelasyon katsayıları incelendiğinde değişkenler arasında çok yüksek korelasyon değeri olmadığı ( $< 0.80$ ) görülmüştür (Knapp 2018, s. 325). Çok değişkenli normallik kapsamında hesaplanan mahalnobis uzaklığında ki kare kritik değerini aşan sadece bir verinin olduğu görülmüş, ancak yapılan mediatör analizinde değişkenler arasındaki ilişki katsayılarında büyük bir değişiklik oluşturmadığı için veri setinde bu verinin bırakılmasına karar verilmiştir (Pallant 2011, s. 64).

Analiz kapsamında ilk olarak, algılanan örgütsel desteğin işin duygusal boyutunu anlamlı bir şekilde yordadığı tespit edilmiştir,  $b = 0.14$ ,  $SE = 0.3$ ,  $t(211) = 4.38$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.08, 0.21]. Algılanan örgütsel desteğin içsel doyumunu (a yolu) anlamlı bir şekilde yordadığı bulunmuştur,  $b = 0.29$ ,  $SE = 0.2$ ,  $t(211) = 12.05$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.25, 0.34]. Dolayısıyla algılanan örgütsel destek olumlu yönde arttıkça işin duygusal boyutunun ve içsel doyumun olumlu yönde artacağı söylenebilir. İçsel doyumun işin duygusal boyutunu (b yolu) anlamlı bir şekilde yordadığı bulunmuştur,  $b = 0.35$ ,  $SE = 0.9$ ,  $t(210) = 3.96$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.18, 0.53]. Son olarak, içsel doyum aracı değişken olarak modele dahil edildiğinde (c' yolu) algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamsız hale geldiği saptanmıştır,  $b = 0.04$ ,  $SE = 0.4$ ,  $t(210) = 0.95$ ,  $p > 0.05$ , % 95 CI [-0.042, 0.12]. Bu durumda; algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasındaki ilişkide içsel doyumun aracı rolü anlamlı bulunmuştur,  $b = 0.10$ ,  $SE = 0.3$ , % 95 CI [0.047, 0.17]. Ayrıca, yapılan Sobel Testi sonucunda elde edilen Z değeri de bu sonucu yansıtmaktadır ( $Z = 4.18$ ,  $p < 0.001$ ). Bu sonuçlar Şekil 3.2'de gösterilmiştir.



**Şekil 3.2:** İçsel doyumun, algılanan örgütsel destek - işin duygusal boyutu ilişkisindeki aracı rolü

### 3.6.3. Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkide Kişisel Başarının Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları

Aracı değişken analizi öncesinde yapılan korelasyon analizi sonucunda bütün değişkenlerin birbirleriyle istatistiksel olarak anlamlı ilişkilere sahip oldukları görülmüştür (Knapp 2018, s.317). Sonuçlar Tablo 3.18’de gösterilmektedir.

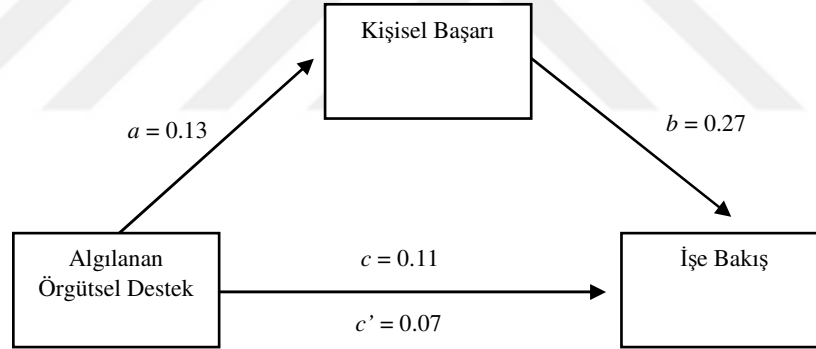
**Tablo 3.18:** Algılanan örgütsel destek, işe bakış ve kişisel başarı değişkenlerinin korelasyon katsayıları

Değişkenler	Algılanan Örgütsel Destek	İşe Bakış	Kişisel Başarı
Algılanan Örgütsel Destek	-	0.25**	0.26**
İşe Bakış		-	0.40**
Kişisel Başarı			-

\*\* $p < .01$

Değişkenler arası korelasyon katsayıları incelendiğinde değişkenler arasında çok yüksek korelasyon değeri olmadığı ( $< 0.80$ ) görülmüştür (Knapp 2018, s. 325). Çok değişkenli normallik kapsamında hesaplanan mahalnobis uzaklığında ki kare kritik değerini aşan sadece bir verinin olduğu görülmüş, fakat yapılan aracı analizinde değişkenler arasındaki ilişki katsayılarında büyük bir değişiklik oluşturmadığı için veri setinde bu verinin bırakılmasına karar verilmiştir (Pallant 2011, s. 64).

Yapılan analiz sonucunda algılanan örgütsel desteğin işe bakışı (c yolu) anlamlı bir şekilde yordadığı tespit edilmiştir,  $b = 0.11$ ,  $SE = 0.3$ ,  $t(219) = 4.35$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.06, 0.16]. Algılanan örgütsel desteğin kişisel başarıyı (a yolu) anlamlı bir şekilde yordadığı bulunmuştur,  $b = 0.13$ ,  $SE = 0.3$ ,  $t(219) = 4.01$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.07, 0.19]. Dolayısıyla örgütsel destek olumlu yönde arttıkça işe bakışın ve kişisel başarının olumlu yönde arttığı söylenebilir. Kişisel başarının işe bakışı (b yolu) anlamlı bir şekilde yordadığı saptanmıştır,  $b = 0.27$ ,  $SE = 0.5$ ,  $t(218) = 5.38$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.17, 0.37]. Son olarak, kişisel başarı aracı değişken olarak modele dahil edildiğinde (c' yolu) algılanan örgütsel destek ve işe bakış arasındaki ilişki katsayısının azaldığı görülmüştür  $b = 0.07$ ,  $SE = 0.2$ ,  $t(218) = 3.05$ ,  $p < 0.01$ , % 95 CI [0.03, 0.12]. Bu bağlamda kişisel başarının algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkideki aracı rolü anlamlı bulunmuştur,  $b = 0.04$ ,  $SE = 0.1$ , % 95 CI [0.01, 0.06]. Ayrıca, yapılan Sobel Test'i sonucunda elde edilen Z değeri de bu sonucu yansıtmaktadır,  $Z = 3.37$ ,  $p < 0.001$ . Bu sonuçlar Şekil 3.3'te gösterilmiştir.



**Şekil 3.3:** Kişisel başarının, algılanan örgütsel destek - işe bakış ilişkisindeki aracı rolü

#### 3.6.4. Algılanan Örgütsel Destek ile İşin Duygusal Boyutu Arasındaki İlişkide Kişisel Başarının Aracı Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları

Aracı değişken analizi öncesinde korelasyon analizi yapılmış ve bu analiz sonucunda bütün değişkenlerin birbirleriyle istatistiksel olarak anlamlı ilişkilere sahip oldukları görülmüştür (Knapp 2018, s.317). Sonuçlar Tablo 3.18'de gösterilmektedir.

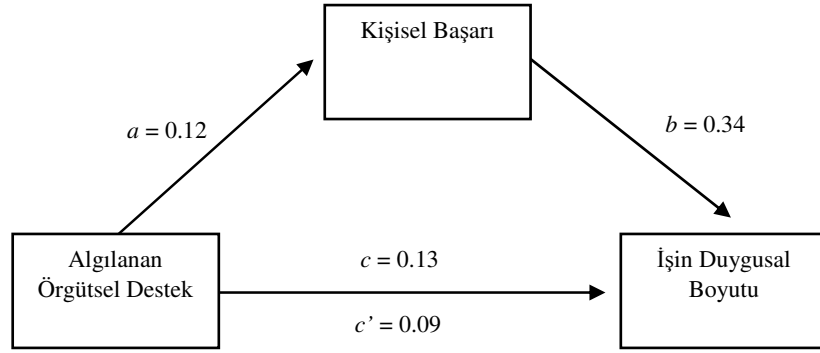
**Tablo 3.19:** Algılanan örgütsel destek, işin duygusal boyutu ve içsel doyum değişkenlerinin korelasyon katsayıları

Değişkenler	Algılanan Örgütsel Destek	İşin Duygusal Boyutu	Kişisel Başarı
Algılanan Örgütsel Destek	-	0.27**	0.26**
İşin Duygusal Boyutu		-	0.39**
Kişisel Başarı			-

\*\* $p < .01$

Değişkenler arası korelasyon katsayıları incelendiğinde değişkenler arasında çok yüksek korelasyon değeri olmadığı ( $< 0.80$ ) görülmüştür (Knapp 2018, s.325). Çok değişkenli normallik kapsamında hesaplanan mahalnobis uzaklığında ki kare kritik değerini aşan sadece bir verinin olduğu görülmüş, ancak yapılan mediatör analizinde değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarında büyük bir değişiklik oluşturmadığı için veri setinde bu verinin bırakılmasına karar verilmiştir (Pallant 2011, s.64).

Yapılan bu varsayım kontrolleri analizleri kapsamında verinin aracı analizleri için uygun olduğu kanaatine varılmış ve analizler gerçekleştirilmiştir. Algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasında (c yolu) anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir,  $b = 0.13$ ,  $SE = 0.03$ ,  $t(222) = 4.38$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.7, 0.2]. Algılanan örgütsel desteğin kişisel başarıyı (a yolu) anlamlı bir şekilde yordadığı bulunmuştur,  $b = 0.12$ ,  $SE = 0.03$ ,  $t(222) = 3.94$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.6, 0.19]. Dolayısıyla algılanan örgütsel destek olumlu yönde arttıkça işin duygusal boyutunun ve kişisel başarının olumlu yönde artacağı söylenebilir. Kişisel başarının işin duygusal boyutunu (b yolu) anlamlı bir şekilde yordadığı saptanmıştır,  $b = 0.34$ ,  $SE = 0.06$ ,  $t(221) = 5.52$ ,  $p < 0.001$ , % 95 CI [0.22, 0.47]. Son olarak, kişisel başarı aracı değişken olarak modele dahil edildiğinde (c' yolu) algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasındaki ilişki katsayısının azaldığı görülmüştür,  $b = 0.09$ ,  $SE = 0.06$ ,  $t(221) = 3.09$ ,  $p < 0.01$ , % 95 CI [0.03, 0.15]. Bu bağlamda kişisel başarının algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasındaki ilişkide aracı rolü anlamlı bulunmuştur.  $b = 0.04$ ,  $SE = 0.01$ , % 95 CI [0.01; 0.08]. Ayrıca, yapılan Sobel Test'i sonucunda elde edilen Z değeri de bu sonucu yansıtmaktadır,  $Z = 3.26$ ;  $p < 0.01$ . Bu sonuçlar Şekil 3.4'te gösterilmiştir.



**Şekil 3.4:** Kişisel başarının, algılanan örgütsel destek - işin duygusal boyutu ilişkisindeki aracı rolü

## IV. BÖLÜM

### 4. TARTIŞMA

Bu araştırmanın amacı, engelli bakım merkezlerinde çalışan bakıcı personelin örgütsel destek algıları, tükenmişlik, iş doyumunu ile engelli bakımına yönelik tutumlarının ölçülmesi ve aynı zamanda örgütsel destek algısı ile engelli ve işe yönelik tutumları arasındaki ilişkide tükenmişlik ve iş doyumunun aracı veya düzenleyici rolünün araştırılmasıdır. Araştırmada algılanan örgütsel destek yordayıcı değişken, engelli bakımına yönelik tutum (işe bakış, engelli kaynaklı zorluklar, profesyonel kaynaklı zorluklar, işin duygusal boyutu) ise yordanan değişken olarak ele alınmıştır. Bu araştırma kapsamında, bakıcı personelin engelli bakımına yönelik tutumlarını ölçebilmek amacıyla Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği (EBYTÖ) geliştirilmiş ve İngilizce versiyonunda 36 maddelik Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin (AÖDÖ) 6 maddelik kısa hali Türkçeye uyarlanmıştır. Araştırma doğrultusunda yapılan uygun istatistiksel analizler sonucunda elde edilen bulgular tartışılmıştır.

#### 4.1. Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğine (EBYTÖ) İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu araştırmada kullanılan ve araştırmacı tarafından geliştirilen Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği (EBYTÖ), 18 maddeden ve işe bakış, engelli kaynaklı zorluklar, profesyonel kaynaklı zorluklar ve işin duygusal boyutu isimli 4 alt boyuttan oluşmaktadır. EBYTÖ'nin güvenilirlik katsayısının 0.75 olduğu bulunmuştur. Diğer taraftan EBYTÖ'nin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlikleri incelenmiş; birinci alt boyutun Cronbach Alpha katsayısı 0.83, ikinci alt boyutun güvenilirlik katsayısı 0.69, üçüncü alt boyutun katsayısı 0.70 ve dördüncü alt boyutun katsayısının ise 0.89 olduğu

bulunmuştur. Bu katsayılara bakılarak hem ölçeğin toplam güvenilirlik katsayısının hem de ölçeğin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayılarının kabul edilebilir değerler arasında olduğu ve ölçeğin güvenilir olduğu saptanmıştır. Ayrıca EBYTÖ'nün açıklanan varyansının %61.49 olduğu bulunmuştur.

EBYTÖ'nin alt boyutlarına ilişkin ortalamalara bakıldığında en düşük ortalamanın profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar boyutuna ait olduğu görülürken en yüksek ortalamanın ise işin duygusal boyutuna ait olduğu görülmüştür. Engelli kaynaklı zorluklar boyutunun ve işe bakış boyutunun ortalamalarının birbirine yakın olduğu bulunmuştur. Bu ortalamalara bakılarak katılımcıların kendilerinde gördükleri profesyonel yetersizlik kaynaklı zorlukların orta seviyede olduğu ve engelli bireylerden kaynaklanan zorlukların oldukça yüksek olduğu söylenebilir. Bunlarla birlikte; katılımcıların profesyonel yetersizliklerinin orta seviyede olmasına ve engelli kaynaklı zorluklarının oldukça yüksek olmasına rağmen işlerine bakışlarının ve işe karşı duygularının ise olumlu olduğu anlaşılmaktadır. Bu bulgulardan yola çıkılarak bakıcı personellerin her ne kadar engelli bireyden kaynaklı zorluklar yaşasalar da işlerine bakışlarının olumlu olması hatta işlerine karşı duygularının çok yüksek düzeyde olumlu olması bakıcı personellerin dezavantajlı addedilen engelli bireylerle güçlü bağlar kurdukları ve engelli bireylerle empati yapabildikleri değerlendirilmiştir. Aynı zamanda, bakıcı personellerle yapılan bireysel görüşmelerden, engelli bireylerden kaynaklanan zorluklar yaşasalar da engelli bireylerin bakımlarını yerine getirmenin sonucunda elde edilen işin maddi çıktılarından (ücret, terfi vb.) çok manevi çıktılarından (mutlu olma, sevap vb.) bakıcı personel için daha anlamlı olduğu değerlendirilmiştir. Öte yandan alanyazında engelli bireylere karşı tutum belirleme noktasında yapılan çalışmalar tutumların istenen düzeyde olumlu olmadığını göstermektedir (Mamatoğlu ve Tasa, 2018). Bu çalışmada ise alanyazında belirtilen çalışmaların aksine engelli bireylere yönelik tutumların olumlu olduğu saptanmıştır. Ancak, demografik değişkenler bağlamında alanyazında engelliye yönelik tutum çalışmalarında kadınların erkeklere kıyasla daha olumlu tutumlara sahip olduğu saptanmıştır (Dyson, 2005). Bu araştırmada saptanan olumlu tutumları araştırmanın katılımcılarının büyük bir oranının kadınlardan oluşması ile açıklanabilir. Kadın bakıcı personelin engelli bireylere olumlu tutum sergilemeleri ise kadınlara toplumda hemşirelik, öğretmenlik vb. mesleklerde kendini



gösteren koruma, yetiştirme ve ilgi göstermeyi gerektiren roller atfedilmesiyle açıklanabilir (Findler, Vilchinsky ve Werner, 2007; Mamatoğlu ve Tasa, 2018).

EBYTÖ'nin alt boyutları arasındaki ilişkiler irdelendiğinde profesyonel kaynaklı zorluklar ile işe bakış arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Bu durum bakıcı personelin profesyonel zorluklar yaşadıkça işe bakışlarının daha olumsuz olduğunu göstermektedir. İşe bakış ile işin duygusal boyutu arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde ilişki bulunmuştur. Buradan hareketle bakıcı personelin işe karşı hissettikleri duyguların olumlu olmasının işe bakışlarına da olumlu olarak yansıdığı söylenebilir. Ayrıca bu ilişkinin diğer değişkenler arası ilişkilerin aksine orta düzeyde olması işin duygusal boyutuna verilen önemi göstermektedir. Profesyonel kaynaklı zorluklar ile engelli kaynaklı zorluklar arasında anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Bu durum profesyonel yetersizlik hissiyle engelli kaynaklı zorluk yaşama durumu arasında bir bağ olduğunu göstermektedir. Bir başka deyişle, bakıcı personel profesyonel olarak yetersiz hissettiğinde engelliden kaynaklı zorlukları daha kuvvetli hissetmektedir (ya da tam tersi). Profesyonel kaynaklı zorluklar ile işin duygusal boyutu arasında anlamlı, negatif ve düşük düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Bu bağlamda engelli bakım işinde hissedilen profesyonel zorlukların işe karşı duyulan hisleri olumsuz yönde etkilediği anlaşılmaktadır.

#### 4.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine (AÖDÖ) İlişkin Bulguların Tartışılması

Araştırmacı tarafından Türkçeye uyarlanan Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği tek boyutlu ve 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin güvenirlik katsayısının 0.84 olduğu ve açıklanan varyansının % 61.79 olduğu saptanmış ve bu değerlerin kabul edilebilir seviyede olduğu söylenebilir.

Hullett, McMillan ve Rogan (2000) yaptıkları çalışmada bakıcı personelin örgütleri tarafından desteklendiklerini hissettiklerinde kendilerini daha başarılı hissettiklerini saptamıştır. Ölçekten alınan ortalamanın yüksek olması bakıcı

personellerin çalıştıkları örgütün kendilerini desteklediklerine ilişkin algılarının yüksek olduğuna işaret etmektedir.

#### 4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve Minnesota İş Doyumu Ölçeğine (MDÖ) İlişkin Betimleyici İstatistiklerin Tartışılması

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarının ortalamalarına bakıldığında kişisel başarı boyutunun ortalamasının oldukça yüksek olduğu saptanmıştır. Bu sonucun Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar boyutundan alınan ortalama ile karşılaştırıldığında paralel olduğu söylenebilir. Bir başka deyişle; kişisel başarının yüksek olması bakıcı personelin işinde profesyonel yetersizliğinden kaynaklı zorlukları daha az yaşaması demektir.

MTÖ'nin diğer boyutu olan duyarsızlaşmanın ortalamasının düşük olduğu görülmüştür. Duyarsızlaşma boyutunun ortalaması ile EBYTÖ'nin işin duygusal boyutunun ortalamasının birbirini desteklediği görülmüştür.

Duyarsızlaşmanın; insanlara karşı olumsuz ve uygun olmayan tutum, asabiyet, idealizm kaybı ve kendini insanlardan soyutlama olarak tanımlandığı belirtilmektedir (Maslach, Leiter ve Schaufeli 2008, s. 89). Ayrıca duyarsızlaşma, insanların işleriyle ilgili diğer insanlara yönelik umursamaz ve alaycı bir tutum sergiledikleri bir süreçte işaret etmektedir (Halbesleben ve Buckley 2004). İşin duygusal boyutunda ise işe ve işle ilgili insanlara karşı olumlu duygulara ilişkin maddeler yer almakta ve bu boyuttan alınan ortalamanın yüksek olması da duyarsızlaşmanın düşük olacağına işaret etmektedir.

MTÖ'nün duygusal tükenme boyutunun ortalamasının düşük olduğu saptanmıştır. EBYTÖ'nin işe bakış boyutunun ortalaması ile karşılaştırıldığında paralel olduğu görülmüştür. Duygusal tükenme, çalışanların yorgunluklarının artması ve duygusal olarak kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri şeklinde tanımlanmıştır (Ergin, 1992). Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar kendilerini işlerine daha fazla

veremediklerini ve işe ayak uydurmakta sorunlar yaşadıklarını hissederek. İşe bakış boyutunda ise yapılan işle ilgili olumlu maddeler (örneğin; işimi iyi yaptığıma inanırım) yer almaktadır. Dolayısıyla işe bakış boyutunun ortalamasının yüksek olması ile duygusal tükenme boyutunun ortalamasının düşük olması birbirini desteklemektedir. Öte yandan alanyazında yapılan çalışmalarda insana doğrudan hizmet veren iş kollarında çalışanların yüksek tükenmişlik oranları saptanmasına rağmen (Allday, Newell ve Sukovsky, 2018; Evers, Tomic ve Brouwers, 2001; Wynn ve Gleason 1997), alanyazının aksine bu çalışmada yer alan katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin yüksek olmadığı saptanmıştır. Bunun nedeninin işe karşı hissedilen duygusal bağlılık düzeyinin yüksek olmasının olabileceği değerlendirilmektedir. Ancak, konuya ilişkin derinlemesine araştırmalar yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Minnesota Doyum Ölçeği'nin (MDÖ) alt boyutlarının ortalamalarına bakıldığında içsel doyum boyutunun ortalamasının ve dışsal doyum boyutunun ortalamasının yüksek olduğu görülmüştür. Genel doyum ortalamasına bakıldığında oldukça yüksek olduğu görülmüştür. İçsel ve dışsal doyumun ortalamaları birbirine yakın olsa da içsel doyumun dışsal doyuma göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Buradan hareketle, bakıcı personelin çalıştığı örgütün sağladıklarından kaynaklı alınan dışsal doyum yüksek olsa da bakıcı personelin kendinden kaynaklı içsel doyumun daha yüksek olduğu söylenebilir. Bakıcı personelin dışsal maddi kaynaklardan daha çok içsel kaynaklarla hareket ettikleri şeklinde değerlendirilebilir. Bakıcı personellerin engelli kaynaklı zorluklar yaşamalarına rağmen işleriyle ilgili duygularının olumlu olması ve yapılan işin sunduğu maddi kaynaklardan manevi kaynakların daha değerli olması bunu bir kez daha desteklemektedir. Öte yandan alanyazında yapılan çalışmalarda insana doğrudan hizmet veren iş kollarında çalışanlarda düşük iş doyum oranları saptanmasına rağmen (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman 2005; Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu 2001; Penson vd. 2000), alanyazının aksine bu çalışmada yer alan katılımcıların iş doyum seviyelerinin yüksek olduğu saptanmıştır. Bunun nedeninin işe karşı hissedilen duygusal bağlılık düzeyinin yüksek olmasının olabileceği değerlendirilmektedir. Ancak, tükenmişlik değişkeninde de gözlemlendiği üzere, konuya ilişkin derinlemesine araştırmalar yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

#### 4.4. Araştırma Değişkenlerinin Kurum Türü ve Engelli Tanındığının Bulunup Bulunmaması Bakımından Karşılaştırılmasının Tartışılması

Araştırma değişkenleri çalışılan kurum türüne göre karşılaştırılmış ve özel kurumlarda çalışan bakıcı personellerin devlet kurumlarında çalışanlara göre örgütsel destek algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Öte yandan engelli bakımına yönelik tutum açısından ise devlet kurumlarında çalışan bakıcı personellerin özel kurumlarda çalışanlara göre engelli bakımına yönelik tutumlarının daha olumlu bulunduğu görülmektedir.

Yukarıda da belirtildiği üzere, özel kurumlarda çalışan bakıcı personellerin örgütsel destek algılarının devlet kurumlarında çalışanlara kıyasla yüksek olduğu saptanmıştır. Özel kurumlarda çalışanların verdikleri cevapların işlerine olumsuz yansıtacağını düşünerek örgüte yönelik olumlu değerlendirmelerde bulunmuş olabileceklerinin bu duruma yol açmış olabileceği düşünülmektedir. Ancak, konuya ilişkin derinlemesine araştırmalar yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Greenberg (1990), adalet algısının bireyin örgüt içinde kendisine adil davranılıp davranılmadığını düşünmesine ve bunun sonucunda tutum geliştirmesine neden olduğunu ileri sürmüştür. Adalet algısının boyutlarından olan bölüşümsel adalet algısının ise çalışanın işine yaptığı katkılar ve bu katkılarının sonucunda elde ettiği ödül, görev ve sorumluluk gibi kazanımlarını, diğer çalışanların işe olan katkıları ve bu katkılar sonucunda elde ettikleri kazanımlarıyla kıyasladığında ortaya çıktığı belirtilmiştir (Andersson-Stråberg, Sverke ve Hellgren, 2007; Greenberg, 1990).

Bölüşümsel adalet kavramı çerçevesinden bakıldığında, özel kurumlarda çalışan bakıcı personelin engelli bakımına yönelik tutumlarının devlet kurumlarında çalışanlara kıyasla daha olumsuz olmasının her iki kurum türünde yapılan işin niteliğinin aynı olmasına karşın alınan ücret, bakılan engelli sayısı, çalışma koşulları gibi birtakım etmenlerin farklı olması ve bakıcı personelin bu etmenler arası kıyaslama yapması sonucunda ortaya çıkmış olabileceği düşünülmektedir.

Colquitt ve arkadaşları (2001) bölüşümsel adaletin, iş doyumu, örgütsel bağlılık gibi çalışanların örgüt içi tutum ve davranışlarıyla ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Ancak yapılan analiz sonucunda, iş doyumu açısından her iki kurum türü bakımından gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Benzer şekilde tükenmişlik açısından her iki kurum türü açısından gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı saptanmıştır.

Engelli bireylere yönelik tutum ile ilgili yapılan bazı çalışmalarda engelli yakını olan bireylerin, engellilere yönelik önyargı düzeylerinin engelli yakını olmayanlara kıyasla düşük olduğu bulunmuştur (Chan vd. 1988:267; Yıldırım ve Dökmen 2004). Araştırmaya katılan bakıcı personellerin algıladıkları örgütsel destek, engelli bakımına yönelik tutumları, tükenmişlikleri ve iş doyumlarının engelli tanıdığı bulunma değişkeni açısından anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Ancak engelli tanıdığı bulunan ile engelli tanıdığı bulunmayan bakıcı personeller arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Bu bulgu, Şahin ve Bekir'in (2016) üniversite öğrencilerinin engelli bireylere yönelik tutumlarını araştırdığı çalışmayla da desteklenmektedir.

#### 4.5. Değişkenler Arası Korelasyonların Tartışılması

Bu araştırmada, algılanan örgütsel destek, tükenmişlik, iş doyumu ile engelli bakımına yönelik tutum değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Engelli bakımına yönelik tutumun alt boyutları arasındaki ilişkilere 4.1'de yer verildiğinden burada yer verilmemiştir ancak diğer değişkenlerin alt boyutlarıyla olan ilişkilerinden bahsedilecektir.

İşe bakış boyutunun algılanan örgütsel destek, tükenmişlik ve iş doyumunun her bir boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İşe bakışın içsel doyum ve kişisel başarı boyutlarıyla orta düzeyde bir ilişkisinin olması, bakıcı personelin içsel doyumunun ve kişisel başarı hissini artmasıyla işe bakışının daha olumlu olduğunu göstermektedir. Öte yandan dışsal doyumun içsel doyuma kıyasla işe bakış değişkeni ile daha zayıf bir ilişkisinin olması 4.3'te de tartışıldığı gibi bakıcı personelin işe bakışının daha çok içsel doyumla ilintili olduğunu göstermektedir. Diğer taraftan işe bakışın

duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla negatif ve düşük ilişkisinin olması bakıcı personelin duygusal tükenme ve duyarsızlaşmalarının artmasıyla işe bakışlarının daha olumsuz olacağını göstermektedir. Ancak, bu ilişki içsel doyumun aksine zayıf bir ilişkidir. İşe bakış boyutunun algılanan örgütsel destekle pozitif ve düşük düzeyde ilişkinin olması bakıcı personelin çalıştıkları örgütten aldıkları desteğin işe bakışlarını olumlu yönde artıracığını ancak bu ilişkinin çok kuvvetli olmadığını ortaya koymaktadır.

Engelli kaynaklı zorluklar boyutu ile kişisel başarı boyutu hariç tükenmişlik boyutlarıyla pozitif ve iş doyum boyutlarıyla negatif ve düşük düzeyde ilişki saptanmıştır. Engelli kaynaklı zorluklar ile kişisel başarı arasında herhangi bir anlamlı ilişkinin saptanmaması bakıcı personelin hizmet verdiği engellilerden kaynaklanan zorlukların personelin hissettiği kişisel başarı algısını etkilemediğini göstermektedir. Buradan hareketle bakıcı personelin işlerindeki başarı ya da başarısızlık durumunu engelliden kaynaklı zorluklara atfetmedikleri sonucu çıkarılabilir. Engelli kaynaklı zorluklar boyutu ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişkinin olmaması bakıcı personelin yaşadığı engelli kaynaklı zorlukların çalıştıkları örgütle ilişkili olmadığını düşündüklerini göstermektedir. Engelli kaynaklı zorluklar boyutu ile profesyonel kaynaklı zorluklar arasında pozitif ve düşük bir ilişkinin olması engelli kaynaklı zorluklar arttıkça profesyonel yetersizlik hissini arttırdığı, bir başka deyişle engelli kaynaklı zorluk düzeyinin arttıkça bakıcı personelin söz konusu zorlukla profesyonel anlamda başa çıkamadığını hissettiği sonucuna varılabilir.

Profesyonel yetersizlikten kaynaklı zorluklar boyutu ile tükenmişliğin sadece duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla pozitif bir ilişkisinin olması bakıcı personelin mesleki yetersizliklerinin duygusal anlamda tükenmelerine ve duyarsızlaşmalarına katkı sağladığı ancak, yaşanan bu mesleki yetersizliklerin kişisel başarıları ile ilişkili olmadığını anlaşılmaktadır. Profesyonel yetersizlikten kaynaklı zorluklar boyutu ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişkinin olmaması bakıcı personelin profesyonel olarak kendini yeterli veya yetersiz hissetmesinde çalıştığı örgütün bir rolünün olmadığını düşündüklerini göstermektedir.

İşin duygusal boyutu ile engelli kaynaklı zorluklar hariç tüm değişkenlerle aralarında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. İşin duygusal boyutu ile engelli kaynaklı zorluklar arasında herhangi bir anlamlı ilişkinin bulunmaması bakıcı personelin engelli kaynaklı zorluklar yaşasalar da yaşamamasalar da bu durumun, işe karşı hissettikleri olumlu duygularında bir değişiklik yaratmadığı söylenebilir. İşin duygusal boyutu ile işe bakış boyutu arasında neredeyse yüksek bir ilişkinin olması işe karşı olumlu duygular beslendikçe işe bakışın daha olumlu olduğu veya tam tersini söylemek mümkündür.

Engelli bakımına yönelik tutum ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulunmuştur. Bu durum beklendik bir sonuç olup H1 hipotezi doğrulanmıştır.

Yapılan analiz sonucunda engelli bakımına yönelik tutum ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin bulunmasıyla H2 hipotezi desteklenmiştir.

Engelli bakımına yönelik tutum ile iş doyumunu arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulunmuş ve böylelikle H3 hipotezi doğrulanmıştır.

Algılanan örgütsel destek ile iş doyumunun içsel boyutu arasında pozitif ve neredeyse yüksek, dışsal doyum boyutu ile de pozitif ve yüksek bir ilişkinin olması, bakıcı personelin çalıştığı kurum tarafından desteklendiğini hissetmesi iş doyumunu artırabileceğini göstermektedir. Öte yandan algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile negatif ve orta düzeyde ilişki olması bakıcı personelin çalıştığı kurum tarafından desteklendiğinde duygusal tükenmelerinin azalacağı söylenebilir. Ayrıca algılanan örgütsel destek ile kişisel başarı boyutu arasında pozitif ve düşük bir ilişkinin olması ise bakıcı personelin çalıştıkları kurum tarafından desteklendiklerini hissettiklerinde kişisel başarılarının artacağı söylenebilir.

Ayrıca, algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu saptanmış ve bu durum H4 hipotezinin desteklendiğini göstermektedir. Bu

bulgu literatürde yer alan diğer çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir (Alcover vd. 2018; Cheng ve O-Yang 2018).

Algılanan örgütsel destek ile iş doyumunu arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuş ve H5 hipotezinin desteklendiği görülmüştür. Bu bulgu literatürde yer alan diğer çalışmaların sonuçlarıyla eşleşmektedir (Alcover vd. 2018; Cheng ve O-Yang 2018; McAfee ve McNaughton 1997).

İş doyumunun boyutları olan içsel doyum ve dışsal doyum arasında pozitif ve yüksek bir ilişkinin olması bu değişkenlerin birbirlerinden ayrı düşünülmemeyeceğini göstermektedir. Öte taraftan içsel doyum ile tükenmişliğin tüm boyutları arasında anlamlı bir ilişki saptanmış olmasına rağmen dışsal doyumun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ilişkili olduğu ancak kişisel başarı ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı bulunmuştur. İş doyumunun her iki boyutu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkiler negatif yönlüdür. Ancak içsel doyum ile kişisel başarı arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. İş doyumunun her iki boyutu ile duygusal tükenme ile negatif ve orta düzey bir ilişkinin olması bakıcı personelin duygusal olarak tükenmesinin artmasıyla hissedilen iş doyumunun azaldığını göstermektedir. Benzer şekilde, Ergin'in (1992, s. 151) yapmış olduğu çalışmada duygusal tükenme ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ve orta düzeyde ilişkinin varlığı saptanmıştır.

Tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşmanın, duygusal tükenmişliğin bir sonucu olarak ortaya çıktığı ifade edilmektedir (Halbesleben ve Buckley 2004). Bu araştırmada da duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif ve neredeyse yüksek ilişkinin bulunması literatür ile benzerlik göstermektedir.

Maslach ve Jackson (1981, s.104) tükenmişlik ölçeği geliştirme çalışmalarında kişisel başarı boyutunun duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutundan bağımsız olduğunu ve kişisel başarı ile diğer iki boyut arasındaki ilişkinin çok düşük olduğunu saptamıştır. Ancak bu araştırmada kişisel başarı ile duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.



Bakıcı personelin tükenmişliği ile iş doyumunu arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu ve bu bulguyla H6 hipotezinin desteklendiği görülmüştür. Literatürde yer alan diğer çalışmaların bulgularıyla bu bulgunun benzerlik gösterdiği bulunmuştur (Alcover vd. 2018; Cheng ve O-Yang 2018; Lee ve Ok 2012; Talachi ve Gorji 2013).

#### 4.6. Algılanan Örgütsel Destek ile Engelli Bakımına Yönelik Tutumun Boyutları Arasındaki İlişkide Tükenmişlik ve İş Doyumu Değişkenlerinin Aracı ve Düzenleyici Rollerine İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu araştırmada, tükenmişliğin ve iş doyumunun algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutumun boyutları arasındaki ilişkide aracı ve düzenleyici rolleri test edilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide tükenmişlik değişkeninin hiçbir boyutunun anlamlı bir düzenleyicilik rolünün bulunmadığı, aynı şekilde iş doyumunun da hiçbir boyutunun anlamlı bir düzenleyicilik rolünün bulunmadığı yapılan analiz sonuçlarından anlaşılmıştır.

Bu başlık altında ise sadece anlamlı bulunan 4 aracılık bulgusunun tartışılmasına yer verilmektedir.

##### 4.6.1. İçsel Doyumun Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması

Algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide iş doyumunun düzenleyici veya aracı rolünün olup olmadığı incelenmiştir.

Engelli bakımına yönelik tutumun tüm boyutları ele alındığında; hiçbir alt boyutla algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkide iş doyumunu hiçbir boyutunun düzenleyici rolünün olmadığı tespit edilmiş ve bu durumda H7 hipotezi doğrulanamamıştır.

Ancak engelli bakımına yönelik tutumun tüm boyutları ele alındığında, işe bakış boyutu ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkide iş doyumunun sadece içsel doyum boyutunun aracı rolü olduğu tespit edilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkide içsel doyumun aracı rolü test edilmeden önce değişkenler arasındaki korelasyonlara bakılmıştır. Yordayıcı değişken olan algılanan örgütsel destek ile yordanan değişken olan işe bakış arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu bulunmuştur. Yordayıcı değişken ile aracı değişken olan içsel doyum arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Daha sonra bu iki değişkenin birlikte analize dahil edilmesiyle aralarındaki ilişkinin yine anlamlı olduğu saptanmıştır. Son olarak; algılanan örgütsel destek ile içsel doyum birlikte analize dahil edildiğinde birinci aşamadaki algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamsız hale geldiği görülmüştür. Bu durumda, algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkide içsel doyumun tam aracı rolünün olduğunu ve önemli bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

#### 4.6.2. İçsel Doyumun Algılanan Örgütsel Destek ile İşin Duygusal Boyutu Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması

Engelli bakımına yönelik tutumun tüm boyutları ele alındığında, işin duygusal boyutu ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkide iş doyumunun sadece içsel doyum boyutunun aracı rolü olduğu tespit edilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasındaki ilişkide içsel doyumun aracı rolü test edilmeden önce değişkenler arasındaki korelasyonlara bakılmıştır. Yordayıcı değişken olan algılanan örgütsel destek ile yordanan değişken olan işin duygusal boyutu arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu bulunmuştur. İkinci olarak yordayıcı değişken ile aracı değişken olan içsel doyum arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Daha sonra bu iki değişkenin birlikte analize dahil edilmesiyle aralarındaki ilişkinin yine anlamlı olduğu saptanmıştır. Son olarak algılanan örgütsel destek ile içsel doyum birlikte analize dahil edildiğinde, birinci aşamadaki algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu ile arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamsız

hale geldiği görülmüştür. Bu durumda, algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasındaki ilişkide içsel doyumun tam aracı rolünün olduğu ve önemli bir değişken olduğu söylenebilir.

*“İçsel Doyumun Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması”* başlığı altında belirtildiği üzere engelli bakımına yönelik tutumunun işe bakış boyutu ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkide iş doyumunun sadece içsel doyum boyutunun aracı rolü olduğu tespit edilmiştir. Bu iki durum ele alındığında, H8 hipotezi kısmi olarak doğrulanmıştır.

#### 4.6.3. Kişisel Başarının Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması

Algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide tükenmişliğin düzenleyici veya aracı rolünün olup olmadığı incelenmiştir.

Engelli bakımına yönelik tutumun tüm boyutları ele alındığında hiçbir alt boyutla algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkide tükenmişliğin hiçbir boyutunun düzenleyici rolünün olmadığı tespit edilmiş ve bu durumda H9 hipotezi doğrulanamamıştır.

Ancak engelli bakımına yönelik tutumun tüm boyutları ele alındığında, işe bakış boyutu ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkide tükenmişliğin sadece kişisel başarı boyutunun aracı rolü olduğu tespit edilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkide kişisel başarının aracı rolü test edilmeden önce değişkenler arasındaki korelasyonlara bakılmıştır. Yordayıcı değişken olan algılanan örgütsel destek ile yordanan değişken olan işe bakış arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu bulunmuştur. Algılanan örgütsel destek ile aracı değişken olan kişisel başarı arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Daha sonra bu iki değişkenin birlikte analize dahil edilmesiyle aralarındaki ilişkinin yine anlamlı olduğu saptanmıştır. Son olarak; algılanan örgütsel destek ile kişisel başarı birlikte analize dahil edildiğinde

birinci aşamadaki algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlılık seviyesinde düşüş görülmüştür. Bu durumda, algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasındaki ilişkide kişisel başarının kısmi aracı rolünün olduğu söylenebilir.

#### 4.6.4. Kişisel Başarının Algılanan Örgütsel Destek ile İşin Duygusal Boyutu Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması

Engelli bakımına yönelik tutumun tüm boyutları ele alındığında, işin duygusal boyutu ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkide tükenmişliğin sadece kişisel başarı boyutunun aracı rolü olduğu tespit edilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasındaki ilişkide kişisel başarının aracı rolü test edilmeden önce, değişkenler arasındaki korelasyonlara bakılmıştır. Yordayıcı değişken olan algılanan örgütsel destek ile yordanan değişken olan işin duygusal boyutu arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu bulunmuştur. Algılanan örgütsel destek ile aracı değişken olan kişisel başarı arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Daha sonra bu iki değişkenin birlikte analize dahil edilmesiyle aralarındaki ilişkinin yine anlamlı olduğu saptanmıştır. Son olarak algılanan örgütsel destek ile kişisel başarı birlikte analize dahil edildiğinde birinci aşamadaki algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlılık seviyesinde düşüş görülmüştür. Bu durumda, algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasındaki ilişkide kişisel başarının kısmi aracı rolünün olduğu söylenebilir.

*“Kişisel Başarının Algılanan Örgütsel Destek ile İşe Bakış Arasındaki İlişkideki Aracı Rolüne İlişkin Bulgularının Tartışılması”* başlığı altında belirtildiği gibi engelli bakımına yönelik tutumunun işe bakış boyutu ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkide tükenmişliğin sadece kişisel başarı boyutunun aracı rolü olduğu tespit edilmiştir. Bu iki durum ele alındığında, H10 hipotezi kısmi olarak doğrulanmıştır.

## V. BÖLÜM

### 5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu çalışmada engelli bakım merkezlerinde birebir engellilerle çalışan engelli bakım elemanlarının engelli bakıma yönelik tutumları, örgütsel destek algıları, iş doyumları ve tükenmişliklerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Buna ek olarak, çalışma bağlamında algılanan örgütsel destek ile engelli bakıma yönelik tutum arasındaki ilişkide iş doyumunu ve tükenmişliğin aracı veya düzenleyici rolü incelenmiştir. Araştırmada engelli bakıma yönelik tutumların ölçülmesi için araştırmacı tarafından geliştirilen Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği, örgütsel destek algılarının ölçülmesi için Eisenberger ve arkadaşlarının (1986) geliştirdiği Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin araştırmacı tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan kısa formu, iş doyumlarının belirlenmesi amacıyla Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen ve Türkçeye uyarlaması Baycan (1985) tarafından yapılan Minnesota Doyum Ölçeği'nin 20 maddelik kısa formu ve son olarak tükenmişliklerin belirlenmesi için Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmaya, Mersin, Gümüşhane, Eskişehir, Konya, Kütahya ve Uşak illerinde özel ve devlet olmak üzere Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışan 276 bakıcı personel katılmıştır ve katılımcıların neredeyse tamamına yakını kadındır. Bu durum, engelli bakıcılığı mesleğinin, hemşirelik mesleğinde olduğu gibi, kadına özgü bir meslek olduğu algısının toplumda yerleşmiş olduğunu göstermektedir.

Araştırmacı tarafından geliştirilen Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin işe bakış, engelli kaynaklı zorluklar, profesyonel kaynaklı zorluklar, işin duygusal boyutu olmak üzere 4 faktör ve 18 maddeden oluştuğu belirlenmiştir. Yapılan analiz

sonucunda, bu 4 faktör arasında en yüksek ortalamanın işin duygusal boyutu faktörüne ait olduğu belirlenmiştir. Bu durum, bakıcı personelin yaptıkları işe karşı oldukça olumlu duygular beslediklerini göstermektedir. Buna karşın, en düşük ortalamanın profesyonel kaynaklı zorluklar boyutuna ait olması bakıcı personelin mesleki yetersizlik kaynaklı zorluk yaşama algılarının çok yüksek olmadığını göstermektedir. Öte yandan, engelli kaynaklı zorluklar boyutunun ortalamasının 3'ün üzerinde olması bakıcı personelin engelli bireylerin yarattığı zorluklarla başa çıkmada zorlandıklarını göstermektedir. Buna rağmen bakıcı personelin işe bakışlarının ise olumlu olduğu değerlendirilebilir.

Tükenmişlik ölçeğine ait 3 faktörden en yüksek ortalamaya sahip boyutun kişisel başarı boyutu olduğu belirlenmiştir. Bu durum bakıcı personelin işinde başarılı olduklarını düşündüklerini göstermektedir. Buna ek olarak, işin gerektirdiği duygusal ve fiziksel zorluklara rağmen, duygusal tükenme ve özellikle duyarsızlaşma boyutlarının ortalamalarının düşük olması kayda değer bir bulgudur. Bakıcı personelin iş doyumlarına bakıldığında ise içsel doyumlarının dışsal doyumlarına kıyasla küçük bir oranda da olsa yüksek olduğu bulunmuş ve genel anlamda iş doyumlarının yükseğe yakın olduğu saptanmıştır. Benzer bir şekilde, bakıcı personelin örgütsel destek algılarının yüksek seviyeye yakın olduğu söylenebilir.

Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin faktörlerinden olan işe bakış ve işin duygusal boyutu değişkenlerinin engelli kaynaklı zorluklar hariç bu çalışmada araştırılan diğer tüm faktörlerle ilişkisinin olması bu değişkenlerin araştırmada merkezi bir rolünün olduğunu göstermekte ve bakıcı personelin işe karşı duygusal yaklaşımlarının ve işe bakışlarının önemini ortaya çıkarmaktadır. Bu değişkenlerle engelli kaynaklı zorluklar arasında ilişkinin bulunmaması, engellilerin özel durumlarının işe karşı hissedilen duygularda veya işe bakış açılarında herhangi olumlu veya olumsuz bir durumla ilişkilendirilemeyeceğini göstermektedir.

İş doyumunu faktörlerinden içsel doyum değişkeninin de benzer bir şekilde profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklar hariç bu çalışmada araştırılan diğer tüm faktörlerle ilişkili olduğu saptanmıştır. Bu durum, bakıcı personelin hissettiği içsel

doyumun, işe bakış ve işin duygusal boyutu değişkenlerinde olduğu gibi, anahtar bir role sahip olduğunu göstermektedir. Öte yandan dışsal doyum faktörünün profesyonel yetersizlik kaynaklı zorluklara ek olarak tükenmişlik ölçeği faktörlerinden kişisel başarı değişkeni ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı bulunmuştur. Bu durum, dışsal doyumun içsel doyuma kıyasla ikinci bir rolünün olduğunu göstermektedir. Ayrıca, içsel doyumun diğer faktörlerle ilişki katsayısının dışsal doyuma göre genelde daha yüksek olması bu durumu desteklemektedir.

Tükenmişlik ölçeği faktörlerinden duygusal tükenmenin, kişisel başarı değişkeni hariç, bu çalışmada araştırılan diğer tüm faktörlerle ilişkili olması yapılan işin duygusal anlamda yüklü bir iş olduğunu ortaya koymaktadır. Benzer bir şekilde, işin duygusal boyutunun da merkezi rolü düşünülecek olursa, bakıcı personelin yaptıkları işe duygusal bağlılıklarının önemli bir etmen olduğu değerlendirilebilir.

Algılanan örgütsel destek değişkeni ile engelli ve profesyonel kaynaklı yetersizlikler ve duyarsızlaşma değişkenleri hariç diğer değişkenler arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Bu durum, bakıcı personelin engelli veya profesyonel yetersizlik kaynaklı zorlukları çalışılan kurum tarafından sağlanan veya göz ardı edilen örgütsel destekle ilişkilendirmediğini göstermektedir. Algılanan örgütsel destek ile duyarsızlaşma değişkeni arasında ilişkinin saptanmamasının gelecekte yapılacak araştırmalarla derinlemesine incelenmesi gerekmektedir.

Bu araştırma kapsamında, araştırılan değişkenlere ilişkin betimleyici istatistik ve değişkenler arası korelasyon analizlerine ek olarak, algılanan örgütsel destek ile engelli bakımına yönelik tutum arasındaki ilişkide iş doyumunu ve tükenmişlik değişkenlerinin aracı rolü de incelenmiştir. İçsel doyumun hem algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasında hem de algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasında tam aracı değişken rolünde olması içsel doyum değişkeninin korelasyon analizinin de ortaya koyduğu anahtar rolü destekler niteliktedir. Buna ek olarak, kişisel başarı değişkeninin hem algılanan örgütsel destek ile işe bakış arasında hem de algılanan örgütsel destek ile işin duygusal boyutu arasında kısmi aracı değişken rolünde olduğu gözlenmiştir. Kişisel başarı değişkeninin bu araştırmada saptanan ilişkiler örüntüsünde merkezi bir role sahip

olmamasına rağmen, söz konusu ilişkilerde rolünün olduğu görülmektedir. Bu durumun nedenlerine yönelik derinlemesine araştırma yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Sonuç olarak, bu çalışmada Türkiye'nin 6 farklı ilinde yer alan engelli bakım merkezlerinde çalışan bakıcı personelin engelli bakımına yönelik tutumları incelenmiş; algılanan örgütsel destek, iş doyumu ve tükenmişlik durumları belirlenmiş ve söz konusu değişkenler arası ilişkiler hem korelasyon hem de aracı değişken analizleri yoluyla analiz edilmiştir. Bu çalışmada yer alan katılımcıların yoğunluğunun kadın çalışanlardan oluşması cinsiyet farklılıklarının belirlenmesinde kısıtlayıcı olmuştur. Bu nedenle, gelecekte yapılacak çalışmalar daha fazla erkek çalışanı dahil ederek cinsiyetler arası farklılıklara odaklanabilir. Buna ek olarak, söz konusu çalışma bağlamında devlet ve özel kurumlarda çalışanlar arasında, engelli tanıdığı olan-olmayan çalışanlar arasında karşılaştırmalar yapılmıştır. Özel kurumlarda çalışan bakıcı personellerin devlet kurumlarında çalışanlara göre örgütsel destek algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Öte yandan engelli bakımına yönelik tutum açısından ise devlet kurumlarında çalışan bakıcı personellerin özel kurumlarda çalışanlara göre engelli bakımına yönelik tutumlarının daha olumlu olduğu bulunmuştur. Ancak, engelli tanıdığı bulunan ile engelli tanıdığı bulunmayan bakıcı personeller arasında araştırma değişkenleri açısından anlamlı bir fark saptanmamıştır. Diğer demografik özellikler bağlamında karşılaştırmalar yapılamamıştır. Bu doğrultuda çalışmalar yapılması, farklı demografik özelliklere sahip bakıcı personelin konuya ilişkin yaklaşımlarının belirlenmesi açısından aydınlatıcı olabilecektir. Ayrıca, algılanan örgütsel destekle engelli bakımına yönelik tutum ölçeği faktörleriyle korelasyonel ilişkisi olduğu saptanan ancak bu iki değişken arasındaki ilişkide aracı veya düzenleyici rolü tespit edilmeyen değişkenler üzerinde daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Son olarak, söz konusu araştırmanın Türkiye'deki farklı bölgelerden daha fazla ilde ve daha çok katılımcıyla yapılarak tekrarlanmasıyla geliştirilen Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analiziyle doğrulamasını sağlayacak ve aynı zamanda bulguların genellenebilirliği konusunda literatüre katkı sağlayacaktır.



## KAYNAKLAR

- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2011). *İşgücü Piyasasının Özürlüler Açısından Analizi*. Ankara: T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Yayınları.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2013). *Türkiye'de Engellilik ve Kalkınma: Son 10 Yılın Raporu*. Ankara: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2016). *Engelli ve Yaşlı Bireylere İlişkin İstatistikî Bilgiler*. Ankara: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.
- Alcover, Carlos-Maria; Chambel, Maria Jose.; Fernández, Juan Jose ve Rodríguez, Fernando (2018). Perceived Organizational Support-Burnout-Satisfaction Relationship in Workers with disabilities: The moderation of family support. *Scandinavian Journal of Psychology*, 59, 451–461.
- Aldahema, Maryam (2016). *Sağlık Çalışanlarının İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ve Maliyetleri*.
- Allday, R. Allan; Newell, Jason M. ve Sukovskyy, Yevheniy (2018). Burnout, compassion fatigue and professional resilience in caregivers of children with disabilities in Ukraine. *European Journal of Social Work*. doi:10.1080/13691457.2018.1499611
- Altunışık, Remzi; Coşkun, Recai; Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

- Andersson-Stråberg, T., Sverke, M., & Hellgren, J. (2007). Perceptions of justice in connection with individualized pay setting. *Economic and Industrial Democracy*, 28(3), 431-464.
- Ardıç, Kadir ve Polatçı, Sema (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 21-46.
- Avşaroğlu, Selahattin; Deniz, M. Engin ve Kahraman, Ali (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 14, 115-129.
- Barbotte, Eric, Guillemin, Francis, Chau, Nearkassen ve theLorhandicapGroup (2001). Prevalence of impairments, disabilities, handicaps and quality of life in the general population: a review of recent literature. *Bulletin of*, 79(11), 1047-1055.
- Baron, Reuben ve Kenny, David (1986). The Moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Basım, H. Nejat ve Şeşen, Harun (2005). Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2), 57-69.
- Baycan, Aslı (1985). *Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilgin, Rifat; Emhan, Abdurrahim ve Bez, Yasin (2011). Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik ve Depresyon: Diyarbakır İli Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(38), 210-228.

- Bingöl, Dursun (1990). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- Budak, Gülay ve Sürgevil, Olca (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Büyüköztürk, Şener (2017). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi.
- Chan, Fong; Hedl, John J.; Parker, Harry J.; Lam, Chow S.; Chan, Tai-Nai; Yu, Brenda (1988). Differential Attitudes of Chinese Students Toward People With Disabilities: a Cross-Cultural Perspective. *International Journal of Social Psychiatry*, 34(4), 267–273. <https://doi.org/10.1177/002076408803400404>
- Cheng, Jui-Chang ve O-Yang, Yi (2018). Hotel Employee Job Crafting, Burnout, and Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 79-85.
- Colquitt, J., Conlon, D., Wesson, M., Porter, C., & Ng, K. (2001). Justice At The Millennium: A Meta-Analytic Review Of 25 Years Of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.
- Cranny, C. J.; Smith, Patricia Cain ve Stone, Eugene F. (1992). *Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance*. New York: Lexington Press.
- Craig R. Hullett , Jill J. McMillan ve Randall G. Rogan (2000) Caregivers' Predispositions and Perceived Organizational Expectations for the Provision of Social Support to Nursing Home Residents, *Health Communication*, 12:3, 277-299.

- Cropanzano, Russell ve Greenberg, Jerald (1997). Progress in Organizational Justice: Tunneling Through the Maze. I. T. Cary L. Cooper içinde, *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (s. 317–372). Oxford: Wiley.
- Çam, Olcay (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması. (R. Bayraktar, & İ. Dağ, Dü) *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 155-160.
- Çimen, Mesut; Şahin, Bayram; Akbolat, Mahmut ve Işık, Oğuz (2012). Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum düzeylerine Yönelik Bir Çalışma. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(1), 21-31.
- Çokluk, Ömay; Şekercioğlu, Güçlü ve Büyüköztürk, Şener. (2016). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik Spss ve Lisrel Uygulamaları (4. baskı). Ankara: Pegem Yayınevi.
- Derin, Nurten. (2007). *Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- DİEB (2002). *Türkiye Özürlüler Araştırması*. Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası.
- Dixon, Marlene A. ve Sages, Michael (2007). The Relationship between organizational support, work-family conflict, and the job-life satisfaction of university coaches. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 78(3), 236-247.
- Doğan, Asuman; Deniz, Mehmet Engin; Odabaş, Hilal; Özyeşil, Zümra; Özgirgin, Neşe (2012). Job and Life Satisfaction of the Medical Staff in Rehabilitation Centers. *Turkish Journal of Physical Medicine and Rehabilitation*, 58, 16-21.

- Dyson, Lily L. (2005). Kindergarten Children's Understanding of and Attitudes Toward People With Disabilities. *Topics in Early Childhood Special Education*, 25(2):95-105.
- Eisenberger, Robert; Armeli, Stephen; Rexwinkel, Barbara; Lynch, Patrick D. ve Rhoades, Linda (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, Robert; Huntington, Robin; Hutchison, Steven ve Sowa, Debora (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Engelliler Hakkında Kanun. (01.07.2005). *Resmi Gazete*, 5378/25868.
- Ergin, Canan. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. R. Bayraktar, & İ. Dağ içinde, VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları* (s. 143-154). Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikoloji Derneği Yayını.
- Evers, Will; Tomic, Welco. ve Brouwers, André (2001). Effects of Aggressive Behaviour and Perceived Self-Efficacy on Burnout Among Staff of Homes for Elderly. *Mental Health Nursing*, 22, 439-454.
- Findler, Liora, Vilchinsky, Noa, ve Werner, Shirli (2007). The Multidimensional Attitudes Scale Toward Persons With Disabilities (MAS): Construction and Validation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 50(3), 166–176.
- Freeborn, Donald K. (2001). Satisfaction, Commitment, and Psychological Well-being Among HMO Physicians. *West J Med*, 174(1), 13-18.
- Freudenberger, Herbert J. (1974). "Staff Burnout". *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.

- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 399-432.
- Greenberg, Jerald ve Baron, Robert. A. (2000). *Behavior in Organizations* (Seventh Edition b.). New Jersey: Prentice Hall.
- Halbesleben, Jonathon R. B. ve Buckley, Ronald M. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, 30(6), s. 859-879.
- Hayes, Andrew F (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression - Based Approach* (Second edition b.). New York: Guilford Press.
- İnan, Serpil; Ceyhun Peker, Gülsen; Tekiner, Selda; Ak, Filiz ve Dağlı, Zehra (2013). Engellilik, Türkiye’de Engellilerin Durumu ve Sağlık Hizmet Sunumuna Bir Bakış. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 12(6), 723-728.
- Kaya, Ferit ve Oğuzöncül, Ayşe Ferdane (2016). Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. *Dicle Tıp Dergisi*, 43(2), 248-255.
- Knapp, H. (2018). *Intermediate Statistics Using SPSS*. USA: Sage.
- Lee, JungHoon (Jay) ve Ok, Chihyung (2012). Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees’ Emotional Intelligence and Emotional Labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112.
- Leiter, Michael P. (2003). *Areas of Worklife Survey Manual*. Wolfville, NS, Canada: Centre for Organizational Research and Development.
- Locke, E. Adwin (1969). What Is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.

- Locke, E. Adwin (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. M. D. Dunnette içinde, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (s. 1297-1343). Chicago: Rand McNally.
- Mamatoğlu, Nihal; Kaya, Orhan (2018). Engellilik Tarihinde Erişilebilirlik: İlkeler ve Yöntemler. *Türkiye Klinikleri*, 3(1), 53-64.
- Mamatoğlu, Nihal; Tasa, Hande (2018). Engelliye Yönelik Ayrımcılık ve İş Yerinde Engelli. *Türkiye Klinikleri*, 3(1), 1-10.
- Mamatoğlu, Nihal; Yaşın Dökmen, Zehra ve Yıldırım, Fatma (2015). İşyerinde Engelliye Yönelik Tutumlar Ölçeği. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 32(2), 179–200.
- Maslach, Christina ve Jackson, Susan E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, Christina ve Leiter, Michael P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, Christina, Jackson, Susan E. ve Leiter, Michael P. (1996). *MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, Christina, Leiter, Michael P. ve Schaufeli, Wilmar (2008). Measuring burnout. C. Cooper, & S. Cartwright içinde, *The Oxford Handbook of Organizational Well-being* (s. 86-108). Oxford: Oxford University Press.
- Maslach, Christina, Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Bornout. *Annual Review Psychology*(52), 397-422.

- McAfee, James K. ve McNaughton, David (1997). Transitional Outcomes: Job Satisfaction of Workers With Disabilities Part Two: Satisfaction With Promotions, Pay, Co-Workers, Supervision, and Work Conditions. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 8(3), 243-251.
- Newstrom, John W. ve Davis, Keith (1993). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (9th Edition b.). New York: McGraw-Hill.
- Oktar, Merve Nur (2015). *Engelli Bireylerle Çalışanlarda Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Düzeyinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: İstanbul İli Beykoz İlçesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yalova: Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Oshagbemi, Titus (2000). Satisfaction with Co-workers' Behaviour. *Employee Relation*, 22(1), 88-106.
- Özalp, Uğur; Yirci, Ramazan ve Kocabaş, İbrahim (2016). Okul Müdürlerinin Mentorluk Fonksiyonlarının Okul Müdür Yardımcılarının İş Doyumuna Etkisi. *Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), 457-496.
- Pallant, Julie (2011). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS* (4th ed. b.). New York: Open University Press.
- Penson, Rihard T.; Dignan, Fiona L.; Canellos, George P.; Picard, Carol L. ve Lynch, Thomas J. (2000). Burnout: Caring for the Caregivers. *The Oncologist*, 5, 425-434.
- Pines, Ayala Malach ve Nunes, Renato (2003). The relationship between career and couple burnout: implications for career and couple counseling. *Journal Of Employment Counseling*, 40, s. 50-64.
- Rhoades, Linda ve Eisenberger, Robert (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.



- Schaufeli, Wilmar B.; Leiter, Michael P. ve Maslach, Christina (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Seligman, Milton ve Darling, Rosalyn (2007). *Ordinary Families, Special Children* (3rd Edition b.). New York: NY:The Guilford Press.
- Shanock, Linda Rhoades ve Eisenberger, Robert (2006). When Supervisors Feel Supported: Relationships With Subordinates' Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, And Performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689-695.
- Sur, H., Hayran, O., Mumcu, G., Soylemez, D., Atli, H., & Yildirim, C. (2004). Factors Affecting Dental Job Satisfaction: A Cross-Sectional Survey in Turkey. *Eval Health Prof*, 27(2), 152-164.
- Şahin, Hande; Bekir, Hatice (2016). Üniversite Öğrencilerinin Engellilere Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3, 767-779.
- Tabaj, Aleksandra; Pastirk, Samo; Bitenc, Črtomir ve Masten, Robert (2015). Work-Related Stress, Burnout, Compassion, And Work Satisfaction Of Professional Workers In Vocational Rehabilitation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 53(2), 113-123.
- Talachi, R., & Gorji, M. (2013). Job Burnout and Job Satisfaction Among Industry, Mine And Trade Organization Employees: A Questionnaire Survey. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7), 21-41.
- TÜİK (2011). *Nüfus ve Konut Araştırması*. Ankara: TÜİK.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (18.10.1982). *Resmi Gazete*, 2709/17863.

- Uçar, Doğan (2009). *Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi.
- Ünal, Süheyla; Karlıdağ, Rıfat ve Yoloğlu, Saim (2001). Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 4, 113-118.
- Vuran, Sezgin (2018). Bakım İhtiyacında Olan Engelli Bireyler. N. Gökçek Karaca, & S. S. Topbaş içinde, *Bakım Elemanı Yetiştirme ve Geliştirme II* (s. 2-19). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Weiss, David J.; Dawis, Rene V.; England, George W. ve Lofquist, Lloyd. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22.
- WHO. (1980). *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps*. Geneva: WHO.
- WHO. (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health*. Geneva: WHO.
- WHO. (2011). *World Report on Disability*. Malta: WHO.
- World Bank. (2012). *World Report on Disability: Yönetici Özeti (Turkish)*. Washington DC: World Bank.
- Yıldırım, Fatma ve Dökmen, Zehra Y. (2004). “Engellilere ilişkin tutumlarla sosyal üstünlük yönelimi, adil dünya inancı ve kontrol odağı inancı arasındaki ilişkiler”. 6. *Ulusal Sosyal Hizmetler Konferansı*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi Yayını. 180-195



**EKLER**

**Ek 1: Maslach Tükenmişlik Ölçeği**

Aşağıdaki ifadeleri tek tek okuyunuz, her ifade için “Hiçbir zaman” (1), “Çok nadir” (2), “Bazen” (3), “Çoğu zaman” (4), “Her zaman” (5) cevaplarından sadece birine (X) işareti, koyunuz.					
<b>MADDELER</b>	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
5. İşim gereği bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
13. İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	1	2	3	4	5
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	1	2	3	4	5
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	1	2	3	4	5

## Ek 2: Minnesota Doyum Ölçeği

Aşağıdaki ifadeleri tek tek okuyunuz, her ifade için “Hiç Memnun Değilim” (1), “Memnun Değilim” (2), “Kararsızım” (3), “Memnunum” (4), “Çok Memnunum” (5) cevaplarından sadece birine (X) işareti, koyunuz.					
MADDELER	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
<b>ŞİMDİKİ İŞİMDEN:</b>					
1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	1	2	3	4	5
2. Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından	1	2	3	4	5
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından	1	2	3	4	5
4. Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
5. Yöneticimin, ekibindeki kişileri yönetme tarzı bakımından	1	2	3	4	5
6. Yöneticimin, karar vermedeki yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
8. Bana sabit bir iş sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından	1	2	3	4	5
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	1	2	3	4	5
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
12. İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından	1	2	3	4	5
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	1	2	3	4	5
14. İş içinde terfi olanağımın olması açısından	1	2	3	4	5
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
17. Çalışma şartları bakımından	1	2	3	4	5
18. Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından	1	2	3	4	5
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	1	2	3	4	5
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	1	2	3	4	5

### Ek 3: Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Aşağıdaki ifadeleri tek tek okuyunuz, her ifade için “Hiç Katılmıyorum” (1), “Çok Az katılıyorum” (2), “Az katılıyorum” (3), “Oldukça katılıyorum” (4), “Çoğunlukla katılıyorum” (5), “Tamamen katılıyorum” (6) cevaplarından birine (X) işareti koyunuz.

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Az Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Çoğunlukla Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
<b>MADDELER</b>						
1. Çalıştığım kurumda, kurumun kendi iyiliği için olan katkılarıma değer verilir.	1	2	3	4	5	6
2. Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir.	1	2	3	4	5	6
3. Çalıştığım kurumda çıkarlarım gözetilir.	1	2	3	4	5	6
4. Özel bir iyiliğe ihtiyacım olduğunda çalıştığım kurum bana yardım etmeye istekli olur.	1	2	3	4	5	6
5. Çalıştığım kurumda bana çok az ilgi gösterilir.	1	2	3	4	5	6
6. Çalıştığım kurumda, işteki başarılarımla gurur duyulur.	1	2	3	4	5	6

**Ek 4: Engelli Bakımına Yönelik Tutum Ölçeği**

FAKTÖR	Aşağıdaki ifadeleri tek tek okuyunuz, her ifade için “Hiç Katılmıyorum” (1), “Katılmıyorum” (2), “Kararsızım” (3), “Katılıyorum” (4), “Tamamen Katılıyorum” (5) cevaplarından sadece birine (X) işareti, koyunuz.	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	<b>MADDELER</b>					
<b>FAKTÖR 1: İŞE BAKIŞ</b>	1-Çalıştığım kurumdaki engellileri gelecek yaşamlarına hazırlamak benim işimin bir parçasıdır.	1	2	3	4	5
	2-Çalıştığım kurumdaki engellilerin, onlar için yaptıklarımı takdir etmeleri beni motive eder.	1	2	3	4	5
	3-Çalıştığım kurumdaki engellilere yetişkin bireyler olduklarını hissettirmek önemlidir.	1	2	3	4	5
	4-İşimi iyi yaptığıma inanırım.	1	2	3	4	5
	5-Çalıştığım kurumdaki engelliler sevgiye sevgiyle karşılık verir.	1	2	3	4	5
	6-Çalıştığım kurumdaki engellileri mutlu görmek beni işimde motive eder.	1	2	3	4	5
<b>FAKTÖR 2: ENGELLİ KAYNAKLI ZORLUKLAR</b>	7-Çalıştığım kurumdaki engellilerin fevri tepkileri işimi zorlaştırır.	1	2	3	4	5
	8-Çalıştığım kurumdaki engellilerin üzüldüğünü görmek işimi zorlaştırır.	1	2	3	4	5
	9-Çalıştığım kurumdaki engellilerin davranışlarında inat etmelerinden şikâyetçiyim.	1	2	3	4	5
<b>FAKTÖR 3: PROFESYONEL YETERSİZLİK KAYNAKLI ZORLUKLAR</b>	10-Çalıştığım kurumdaki engellileri anlamakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
	11-Çalıştığım kurumdaki engellilerin kriz anlarında zorluk çekerim.	1	2	3	4	5
	12-Çalıştığım kurumdaki engellilerin seviyelerine göre davranmakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
<b>FAKTÖR 4: İŞİN DUYGUSAL BOYUTU</b>	13-Çalıştığım kurumdaki engellilere zarar gelmesini önlemek ve güvenliğini sağlamak benim işimin önemli bir parçasıdır.	1	2	3	4	5
	14-Engellilerle çalışırken emeklerimin karşılığını almak (öğrettiğim bir şeyi ertesi gün görmek vb.) beni memnun eder.	1	2	3	4	5
	15-İşimi seviyorum.	1	2	3	4	5
	16-Çalıştığım kurumdaki engellilerin sevgisini hissetmek beni mutlu eder.	1	2	3	4	5
	17-Çalıştığım engellilerle güçlü bağlar kurduğumu hissederim.	1	2	3	4	5
	18-Çalıştığım kurumdaki engellilerin becerilerinin geliştirilmesine yardımcı olurum.	1	2	3	4	5

**Ek 5: Görüşme Soruları**

1. İşinizi tarif eder misiniz?
2. İşinizin zor ve kolay yanları nelerdir?
3. İşinizin sevdiğiniz ve sevmediğiniz yanları nelerdir?
4. Yaptığınız işin kurumdaki yeri ve değerini nasıl tanımlarsınız?
5. Yaptığınız iş, kurum dışında nasıl algılanır?
6. Birlikte çalıştığınız iş arkadaşlarınız ve amirlerinizle iletişiminizi tanımlar mısınız?
7. Engelli kimdir?
8. Engellilerle çalışmanın kolay ve zor yanları nelerdir?
9. Bakım verdiğiniz engellilerin kişiliklerini nasıl tanımlarsınız?
10. Bakım verdiğiniz engellilerin sizinle iletişim tarzını/ davranışlarını nasıl tanımlarsınız?



**Ek 6: Kişisel Bilgi Formu****Demografik bilgiler:**

1. Yaşınız:.....
2. Cinsiyetiniz: Kadın  Erkek
3. Eğitim Durumunuz: İlkokul  Ortaokul  Lise   
Ön Lisans  Lisans  Yüksek Lisans
4. Medeni Durumunuz: .....
5. Çocuğunuz var mı? Evet  Hayır
6. Yukarıdaki soruya cevabınız EVET ise, kaç çocuğunuz var?  
.....
7. Kaç yıldır bu mesleği yapmaktasınız? .....
8. Bu kurumda kaç yıldır çalışmaktasınız? .....
9. İşiniz dışında tanıdığınız engelli birey/bireyler var mı? Var  Yok
10. VARSA, yakınlık dereceniz nedir/neyiniz olur? .....
11. Herhangi bir engeliniz var mı? Var  Yok
12. VARSA, engel türünüz nedir?.....

**Ek 7: Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği İzin Formu**

Meltem DEMİR &lt;meltemddemir@gmail.com&gt;

**Re: Permission to use your scale**

1 mesaj

Eisenberger, Robert W &lt;reisenbe@central.uh.edu&gt;

27 Aralık 2018 01:42

Alıcı: Meltem DEMİR &lt;meltemddemir@gmail.com&gt;, "reisenberger2@uh.edu" &lt;reisenberger2@uh.edu&gt;

Dear Meltem DEMİR SAYKILI:

I am happy to give you permission to use the POS scale in your research.

Cordially,

Bob

Robert Eisenberger  
Professor of Psychology  
College of Liberal Arts & Soc. Sciences  
Professor of Management  
C. T. Bauer College of Business  
University of Houston  
[reisenberger2@uh.edu](mailto:reisenberger2@uh.edu)  
(302)353-8151



**Ek 8: Maslach Tükenmişlik Ölçeği İzin Formu****İZİN BELGESİ**

03.09.2015

Sayın Meltem DEMİR

Çalışmanızda MBI ölçeğini kullanmanızda bir sakınca bulunmamaktadır. Çalışmanızda başarılar dilerim.

Prof. Dr. Canan ERGİN



Özyeğin Üniversitesi

Sosyal Bilimler Fakültesi Dekanı

## Ek 9: Minnesota İş Doyumu Ölçeği İzin Formu

06.01.2019

Gmail - RE: Minnesota Doyum Ölçeği Kullanım İzin Talebi



Meltem DEMİR &lt;meltemddemir@gmail.com&gt;

### RE: Minnesota Doyum Ölçeği Kullanım İzin Talebi

1 mesaj

**Asli Baycan Binark** <asli@aslibaycan.com>  
Alıcı: Meltem DEMİR <meltemddemir@gmail.com>

11 Aralık 2018 23:04

Kullanabilirsiniz.

From: Meltem DEMİR [meltemddemir@gmail.com]  
Sent: Tuesday, December 11, 2018 8:33 PM  
To: Asli Baycan Binark  
Subject: Minnesota Doyum Ölçeği Kullanım İzin Talebi

Merhaba Sayın Aslı BAYCAN BİNARK,

Ben, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Genel Psikoloji Yüksek Lisans Programı (Sosyal ve Örgütsel Yüksek Lisans Programı) öğrencisiyim. Aynı zamanda Eskişehir Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde Psikolog olarak çalışmaktayım. Tez çalışmamı Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU danışmanlığında yapmakta olup, tez çalışmamın bir parçası olarak Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde engelli ile çalışanlarda iş doyumunu araştırmak istiyorum. Yaptığım literatür taramalarından bir çok iş doyumu ölçeğinin olduğunu öğrendim fakat Türkçe'ye uyarladığınız Minnesota Doyum Ölçeğinin (20 maddelik kısa hali) oldukça fazla yayında atf aldığını gördüm. Eğer izniniz olursa tez çalışmamda Türkçe'ye uyarladığınız ve pek çok yayında atf alan bu ölçeği yine sizin isminize bilimsel çerçevede gerekli atıflarda bulunarak kullanmak istiyorum.

Amacım tamamen temel etik ilkelere bağlı kalarak bilime küçük de olsa bir katkı sağlamaktır. İlerlediğim bu yolda sizin de katkı ve yardımlarınızın olacağına inanıyor, şimdiden teşekkür ediyorum.

—  
Meltem DEMİR SAYKILI  
Psikoloa

## Ek 10: Gönüllü Katılımcı Bilgilendirme Formu

### GÖNÜLLÜ KATILIMCI BİLGİLENDİRME FORMU

Bu araştırmanın adı Engelli Bireylere Hizmet Veren Bakım Personelinin İşe ve Engelliye Karşı Tutumları, Örgütsel Destek, İş Doyumu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkilerdir.

Bu araştırma araştırmacı Psikolog Meltem DEMİR SAYKILI tarafından, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Bölümü Genel Psikoloji Yüksek Lisans Tezi olarak Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU danışmanlığında yürütülmektedir. İletişim Bilgileri: Tel:0374 254 13 05, e-mail: meltemddemir@gmail.com

Bir araştırmaya davet edilmektesiniz. Karar vermeden önce araştırmanın neden ve nasıl yapılacağını anlamanız çok önemlidir. Lütfen biraz zaman ayırın ve aşağıdaki bilgileri dikkatlice okuyun, isterseniz başkalarıyla tartışın. Açık olmayan bir bölüm varsa ya da daha ayrıntılı bilgiye ihtiyaç duyuyorsanız lütfen bize sorun. Ancak araştırmaya katılmak isteyip istemediğinize karar vermek için lütfen biraz düşünün.

Bu araştırmada, engelli bireylere hizmet veren bakım personelinin işe ve engelliye karşı tutumları, örgütsel destek, iş doyumunu ve tükenmişlik algıları arasındaki ilişkilerin araştırılması amaçlanmaktadır.

Bu araştırmaya gönüllü olarak katılmaktasınız. Uygulama süresince dürüstlüğünüze ve samimiyetinize ihtiyaç duyulmakta olup, bu nedenle siz seçildiniz. Araştırmanın konusu gereği engelli bireylere hizmet verdiğiniz için bu araştırmaya katılmanız uygun bulunmuştur.

Bu araştırmaya katılmayı kabul ederseniz, öncelikle doldurmanız için bir dizi anket verilecektir. Anketleri doldururken sizden kimliğinizi ortaya çıkaracak herhangi bir kişisel bilgi istenmeyecek ve anketler isimsiz doldurulacaktır. Anketlerin doldurulması yaklaşık 40 dakika sürecektir. Araştırmaya yaklaşık 300 kişinin katılması öngörülmektedir. **Anket formunu doldurarak araştırmacıya teslim etmeniz, verdiğiniz bilgilerin bu araştırmanın amacı doğrultusunda kullanılmasına onam verdiğiniz anlamına gelmektedir.**

Araştırmaya katılmak gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmaya katılımınızın herhangi bir olumsuz fiziksel, psikolojik, sosyal, duygusal, ekonomik bir sonucu bulunmamaktadır. Doldurduğunuz anket formları sadece araştırmacı tarafından muhafaza edilecek ve herhangi bir kişiyle paylaşılmayacaktır. Elde edilen veriler başka araştırmalarda kullanılmayacaktır. Araştırma hakkında sonrasında bilgi almanız ve grup sonuçlarını görmemiz mümkündür. Araştırma sonunda, araştırma sonucu ile bilgi talep etmeniz durumunda, elde edilen bilimsel bilgiler paylaşılabilir.

Araştırmaya katılmanın size hemen dönecek bir faydası bulunmamakla beraber, araştırma sonuçlarımızın gelecekte engelli bireylere hizmet veren bakım personelinin

çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik tavsiyelerin ortaya çıkmasında, kuruma, topluma veya bilime faydalarının olacağı umulmaktadır.

Lütfen sorularınızı araştırma sonunda araştırmacıya hiç çekinmeden sorunuz. Araştırma süresinde kullanılan bütün materyal, dokümanların masrafları araştırmacıya ait olup, sizden herhangi bir başlık altında ücret talep edilmeyecektir. Araştırmada ters giden herhangi bir durum olursa, araştırma sorumlusu tarafından danışmanlık verilecek olup, her türlü sorumluluk araştırmacıya aittir.

Araştırma sonuçları, İstatistiksel Yöntemlerle analiz edilip işlenecek ve bunun sonucunda elde edilen bilgiler rapor edilip, Tez Jürisine sunulacaktır. Kabul görmesi halinde literatüre kazandırılacaktır.

*Araştırma ile ilgili daha fazla bilgi ve soru için:*

Araştırma Sorumlusu: Psikolog Meltem DEMİR SAYKILI, İletişim: 0222 217 46 05 Eskişehir Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü, Odunpazarı/ESKİŞEHİR

Araştırma Danışmanı: Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Fen –Edebiyat Fakültesi Psikoloji Anabilim Dalı, 0374 254 13 05 Gölköy Kampüsü/ BOLU

Araştırmamıza ayırdığınız zaman ve göstermiş olduğunuz ilgiden dolayı teşekkür ederiz.

### **Şikâyet için başvuru:**

Bu araştırma Abant İzzet Baysal Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır. Araştırmaya katılımınızla ilgili herhangi bir şikâyetiniz varsa Sosyal Psikoloji Anabilim Dalı Başkanı Prof. Dr. Hamit COŞKUN'a (Tel: 03742541310) bildirebilirsiniz. Her tür şikâyetiniz gizlilikle değerlendirilecek, araştırılacak ve sonuç hakkında tarafınıza bilgi verilecektir.

**Ek 11: Onam Formu****İAEK Karar No: 2019/146****ONAM FORMU  
(Araştırmacı Nüshası)**

**Araştırmanın Adı:** “Engelli Bireylere Hizmet Veren Bakım Personelinin İşe ve Engelliye Karşı Tutumları, Örgütsel Destek, İş Doyumu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkiler”

	Evet	Hayır
Bilgilendirme Formunu okudunuz mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Araştırma projesi size sözlü olarak da anlatıldı mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Size araştırmayla ilgili soru sorma, tartışma fırsatı tanındı mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorduğunuz tüm sorulara tatmin edici yanıtlar alabildiniz mi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Araştırma hakkında yeterli bilgi aldınız mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Herhangi bir zamanda herhangi bir nedenle ya da neden göstermeksizin araştırmadan çekilme hakkına sahip olduğunuzu anladınız mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Araştırma sonuçlarının uygun bir yolla yayınlanacağına katılıyor musunuz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yukarıdaki soruların yanıtları size kim tarafından açıklandı? <i>Lütfen ismini yazınız....</i>		

**Bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılıyorum ve istediğim zaman yarıda bırakabileceğimi biliyorum. Verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı olarak kullanılmasını kabul ediyorum.**

İmza:

Tarih:

**ONAM FORMU**  
**(Katılımcı Nüshası)**

**Araştırmanın Adı:** “Engelli Bireylere Hizmet Veren Bakım Personelinin İşe ve Engelliye Karşı Tutumları, Örgütsel Destek, İş Doyumu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkiler”

	Evet	Hayır
Bilgilendirme Formunu okudunuz mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Araştırma projesi size sözlü olarak da anlatıldı mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Size araştırmayla ilgili soru sorma, tartışma fırsatı tanındı mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorduğunuz tüm sorulara tatmin edici yanıtlar alabildiniz mi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Araştırma hakkında yeterli bilgi aldınız mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Herhangi bir zamanda herhangi bir nedenle ya da neden göstermeksizin araştırmadan çekilme hakkına sahip olduğunuzu anladınız mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Araştırma sonuçlarının uygun bir yolla yayınlanacağına katılıyorsunuz musunuz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yukarıdaki soruların yanıtları size kim tarafından açıklandı? <i>Lütfen ismini yazınız....</i>		

İmza:

Tarih:



**Ek 12: Etik Kurul Onay Formu**



**Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi  
Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu**

**Meltem DEMİR SAYKILI**  
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Psikoloji ABD

**Sayın Meltem DEMİR SAYKILI,**

**“Engelli Bireylere Hizmet Veren Bakım Personelinin İşe ve Engelliye Karşı Tutumları, Örgütsel Destek, İş Doyumu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkiler”** İnsan Araştırmaları Etik Kuruluna yapmış olduğunuz başvuru (Protokol NO. 2019/146) kurulumuzun 03.05.2019 tarihli ve 2019/04 toplantısında değerlendirilerek etik olarak uygun bulunmuştur. Bilgilerinize sunarız.

Prof. Dr. Hamit COŞKUN (Başkan)

Prof. Dr. Mehmet ERYİĞİT (Üye)

Prof. Dr. Altay EREN (Üye)

Doç. Dr. H. Birol YALÇIN (Üye)

Doç. Dr. Seval ALKOY (Üye)

Doç. Dr. Abdullah DURAKOĞLU (Üye)

Av. Zuhal Demirci (Üye)