

**HUZUREVLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ  
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

\* Dr. Emre YILMAZ

**ÖZET**

Bu çalışma; huzurevlerinde çalışan personelin tükenmişlik düzeylerinin saptanması, çalışanların tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığının tespit edilmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmış bir alan araştırmasıdır. Araştırmanın evrenini Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilecik İl Müdürlüğü'ne bağlı Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde çalışan çeşitli meslek gruplarından 40 personel oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak, "Kişisel Bilgi Formu" ve "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma Ekim-Kasım 2017 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen verilerin istatistiksel olarak değerlendirilmesinde; Frekans analizi, yüzdeler hesaplaması, ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerlerini göstermek için ise Descriptive Analizi uygulanmıştır. İki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddetini hesaplamak için ise Korelasyon Analizi'nden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda; huzurevi çalışanlarının ortalama duygusal tükenme düzeyinin oldukça düşük düzeyde olduğu (8,87±6,08), duyarsızlaşma düzeyinin düşük düzeyde (4,21±4,27), kişisel başarı düzeyinin ise yüksek olduğu (21,84±7,60), tespit edilmiştir. Huzurevi çalışanlarının tükenmişlik düzeyi alt boyutlarından duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olduğu (p<0,05; r=0,555), çalışanların duygusal tükenme düzeyi arttıkça duyarsızlaşma düzeyinin de artmakta olduğu; huzurevi çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyinin huzurevinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği (p=0,002<0,05); huzurevinde 11 yıl ve üzeri süredir çalışanların duyarsızlaşma düzeyinin (9,50) diğer çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu; huzurevi çalışanlarının kişisel başarı düzeyinin ise çalıştığı bölümü tercih etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği (p=0,020<0,05); çalıştığı bölümü/birimi kendi isteği ile tercih eden çalışanların kişisel başarı düzeyinin (24,36) idari görevlendirme ile çalışanlara göre (18,15) daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler/Sözcükler:** Yaşlılık, Huzurevi Çalışanı, Tükenmişlik, Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma Ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma.

---

\* Dr. Emre YILMAZ, Din Psikoloğu, Bilecik İl Vaizi, emre.yilmaz@diyanet.gov.tr, Bilecik İl Müftülüğü.

## **A Research on The Burnout Levels of The Personnel Working in a Nursing Home**

### **ABSTRACT**

This work; it is a descriptive field study to determine the burnout levels of personnel working in nursing homes and the emotional burnout, depersonalization and personal achievement levels, which are the sub-dimensions of burnout and burnout, differ according to socio-demographic variables. The universe of the research constitutes 40 personnel from various occupational groups working in the Geriatric Elderly Care and Rehabilitation Center affiliated to the Bilecik Provincial Directorate of the Ministry of Family and Social Policy. As a data collection tool, "Personal Information Form" and "Maslach Burnout Scale" were used in the research. The study was conducted between October and November 2017. In the statistical evaluation of the data obtained from the research; Descriptive analysis is applied to show frequency analysis, percentile calculation, mean, standard deviation, minimum and maximum values. Correlation Analysis was used to calculate the direction and severity of the relationship between the two variables. As a result of the research; (8,87 ± 6,08), the level of depersonalization was low (4,21 ± 4,27), the level of personal achievement was high (21,84 ± 7,60), the average level of emotional exhaustion was low. There was a significant relationship between emotional exhaustion and depersonalization ( $p < 0,05$ ;  $r = 0,555$ ) from the burnout level subscales of nursing home workers, while the level of depersonalization increased as the level of emotional exhaustion increased. the level of desensitization of nursing home employees showed a significant difference according to the duration of nursing care ( $p = 0.002 < 0.05$ ); the level of desensitization (9,50) of the employees who reside in the nursing home for 11 years and over is higher than the other employees; the level of personal achievement of the nursing home employees showed a significant difference according to the preference of the working part ( $p = 0,020 < 0,05$ ); (24,36) of the employees preferring the department / unit they work with is higher than the employees (18,15) by administrative appointment.

**Keywords:** Elderly, Nursing Home Worker, Burnout, Emotional Burnout, Desensitization, and Decrease in Personal Accomplishment.

## GİRİŞ

### 1. ARAŞTIRMA

#### 1.1.Araştırmanın Konusu ve Amacı

Tükenmişlik (burnout) kavramı ilk kez Herbert Freudenberger tarafından (1974) kullanılmış olup (Freudenberger 1974) günümüzde en yaygın olan tanımı konuyla ilgili çalışan ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğini geliştiren Christina Maslach tarafından yapılmıştır (Maslach ve Jackson 1981). Bu tanıma göre, tükenmişlik insanlara hizmet veren mesleklerde çalışan bireylerde gözlenen ve belirtileri duygusal tükenme (emotional exhaustion), hizmet verilen kişilere karşı duyarsızlık (depersonalization) ve kişisel başarı duygusunun azalması (reduced personean accomplishment) durumudur (Maslach 1981).

Tükenmişlik, daha çok insanlarla sürekli iletişim ve etkileşim halinde olunan, insanlara doğrudan hizmet veren, insanlarla birebir ilişkinin daha çok olduğu ve sürekli yoğun ilgi beklenen meslek gruplarında (hemşirelik, hasta ve yaşlı bakıcılığı, doktorluk, öğretmenlik, polislik gibi) daha yoğun olarak görülmekte (Ergin 1992; Ardıç 2009; Karadağ 2001) ve bu durum kişilerde fiziksel ve ruhsal çok çeşitli sorunlar ortaya çıkarmaktadır (Maslach ve ark. 2001; Haran 1998; Özgüven 2000).

İnsanlarla iç içe olan mesleklerde daha yüksek olan tükenmişlik durumunun sonuçları sadece tükenmişlik yaşayan birey üzerinde değil, aynı zamanda dolaylı bir biçimde ilişkide olduğu iş arkadaşları, hizmet verdiği grup ve çalışılan kurum üzerinde de belirgin biçimde etkili olmaktadır. Tükenmişlik hissinde olan kişilerin çevrelerindeki insanlar da onların bu olumsuz duygularından etkilenmekte ve huzursuz olmaktadır (Maslach 2001; Kurçer 2005; Sucuoğlu ve Kuloğlu 1996).

Bu çalışma; Bilecik Huzurevinde çalışan personelin tükenmişlik düzeylerinin saptanması, çalışanların tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin sosyo-demografik özellikler ve bazı bağımsız değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespit edilmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmış bir alan araştırmasıdır.

Araştırmanın konusu ve içeriği itibariyle araştırmada şu alt problemlere cevap aranmıştır:

1. Huzurevlerinde çalışan personel sosyo-demografik değişkenler açısından nasıl bir dağılım göstermektedirler?

2. Huzurevlerinde çalışan personel tükenmişlik düzeyleri bakımından nasıl bir dağılım göstermektedirler?

3. Huzurevlerinde çalışan personelin tükenmişlik düzeyleri ile demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

### **1.2. Araştırmanın Hipotezleri**

Huzurevlerinde çalışan personelin tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyutlarının çeşitli demografik özelliklere/çalışanların iş ve çalışma koşullarına göre farklılık gösterip göstermediğinin incelendiği bu çalışmada şu hipotezler ileri sürülmüştür:

1. Araştırmada temel hipotez; “Yaşlılara her tür bakım hizmeti veren huzurevi personelinin tükenmişlik düzeyinin yüksek olacağı” yönündedir.

2. Araştırmada yaşlılara bakım hizmeti veren huzurevi personelinin tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyutları ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki/farklılık olması beklenmektedir. Bu değişkenlerdeki farklılaşma tükenmişlik düzeylerinde de farklılığa yol açacaktır.

### **1.3. Araştırmanın Varsayımları**

1. Araştırma konusunun temel kavramlarından birisi olan “tükenmişlik”, psiko-metrik bağlamda ölçülebilen yapıya sahip bir kavram olup çalışmada kullanılan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin” de huzurevlerinde çalışan personelin tükenmişlik düzeylerini ölçme noktasında yeterli, geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu kabul edilmektedir.

2. Araştırmanın evren ve örneklemini oluşturan huzurevlerinde çalışan personelin, anket formundaki soruları içtenlikle ve samimiyetle cevapladıkları kabul edilmektedir.

### **1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Söz konusu araştırmanın temel sınırlılıklarını şöyle sıralamak mümkündür:

1. 2017 yılı verilerine göre ülkemizde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde 140 huzurevi bulunmaktadır. Bütün huzurevlerinde çalışan personelin hepsi ile anket çalışması yapmamızın imkânsızlığı nedeniyle araştırma, Bilecik Huzurevinde çalışan, farklı demografik özelliklere sahip ve farklı meslek gruplarından gönüllü olarak çalışmamıza katılmış 32 kurum personelinin tükenmişlik düzeyini araştıran bir alan çalışmasıdır. Bu sebeple araştırma sonunda elde edilen sonuçlar kendi evreni ve örneklem grubu ile sınırlıdır.

2. Araştırmanın anket çalışması 2017 yılı Ekim-Kasım aylarında uygulanmış olduğundan, araştırma sadece çalışmanın yapıldığı bu zaman dilimi ile sınırlılık arz etmektedir.

3. Araştırma bulguları, kullanılan anket ve ölçek formu (Maslach Tükenmişlik Ölçeği) ile örneklemin anket ve ölçek maddelerine verdikleri cevaplardan elde edilen verilerle sınırlıdır.

## **2. YÖNTEM VE GEREÇ**

### **2.1.Araştırma Modeli**

Huzurevlerinde çalışan personelin tükenmişlik düzeyleri ile demografik değişkenlerle arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan araştırmada, iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkinin varlığını ortaya çıkarmakta kullanılan nicel araştırma yöntemlerinden Survey (Karasar, 2005) yönteminin bir çeşidi olan İlişkisel Tarama Modeli kullanılmıştır (Büyüköztürk ve ark. 2014). Bu doğrultuda araştırmanın amacı ve belirlediğimiz hipotezler doğrultusunda; sosyo-demografik özellikler bağımsız değişken, “tükenmişlik” ve “tükenmişlik alt boyutları” bağımlı değişken olarak alınarak tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutlarının demografik değişkenlerle ilgili analizleri yapılmıştır.

### **2.2.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilecik İl Müdürlüğü'ne bağlı Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde çalışan çeşitli meslek gruplarından 40 personel oluşturmaktadır. Bu çalışmada evrenin ulaşılabilir sayıda olmasından dolayı örneklem seçimine gidilmeden evren üzerinde çalışılmıştır. Çalışan personelden; nöbette, izinde olması ve araştırmaya katılmak istememesi gibi nedenlerden dolayı evrenin %90'ına (n=36) ulaşılmıştır. Ancak 4 soru formunun eksik ve/veya tek şık işaretlenmesi gereken sorularda birden fazla işaret yapılmış olması sebebiyle 4 form araştırmaya dâhil edilmemiş, 32 adet (%80) soru formu araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırma Ekim-Kasım 2017 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

### **2.3.Araştırmada Kullanılan Veri Toplama ve Ölçme Araçları**

Araştırmada veri toplama aracı olarak, örneklem grubunun sosyo-demografik özelliklerini ve huzurevinde çalışan personelin çalışma koşullarını içeren 17 soruluk “Kişisel Bilgi Formu” ve tükenmişlik düzeyini ölçmede kullanılan ve 22 sorudan oluşan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır.

### **2.3.1. Kişisel Bilgi Formu**

Araştırmada huzurevinde çalışan personelin “cinsiyet, yaş, medeni durum, hayatlarını en uzun süre geçirdikleri yer, eğitim durumu, gelir durumu, huzurevlerinde çalışma süresi, çalıştığı bölümden memnun olup olmama durumları, çalıştığı bölümü/birimi tercih etme durumu, mesleklerini isteyerek seçip seçmeme durumu, bugünkü koşulları uygun olsa mesleği bırakıp bırakmama durumu, çalıştığı kurumda en çok karşılaştığı sorunlar, yaşlı yakınları ile yaşadıkları sorunlar” hakkında bilgiler edinmeyi amaçlayan “Kişisel Bilgiler Formu” kullanılmıştır.

### **2.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI)**

Araştırmada Tükenmişlik düzeyini ölçmek için, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır (Maslach ve Jackson 1981; Ergin 1992).

Ölçek 22 maddeden oluşmakta ve 3 alt boyutta değerlendirilmektedir.

İlk boyut “duygusal tükenme” (emotional exhaustion) tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Maslach ve ark. 2001). Duygusal tükenme yaşayan kişi, duygusal yönden kendisini yıpranmış hissetmektedir (Taycan ve ark. 2006).

Duygusal tükenmişlik bulguları depresif duygulanım, desteksiz ve güvensiz hissetme, ümitsizlik, evde gerilim ve tartışma artışı, kızgınlık, sabırsızlık, huzursuzluk gibi negatif duygulanımlarda artış, nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi pozitif duygulanımlarda azalma içermektedir. Kişi kendine, işine ve genel olarak yaşama karşı negatif tutumlar içerisinde olabilmekte ve işi bırakma, savaçlama gibi davranışlar gösterebilmektedir (Ersoy ve ark. 2001; Arı ve Bal 2008; Kaçmaz 2005; Demir 2004; Demeroti ve ark. 2002; Maslach ve ark. 2001).

İkinci boyut “duyarsızlaşma” (depersonalisation); tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte ve bireyin hizmet verdiği kişilere karşı, onların birer birey olduklarını göz ardı ederek duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesini ifade etmektedir (Maslach 2001).

Duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranmasıyla kendini gösterir (Kurçer 2005). Aynı zamanda kişinin birlikte çalıştığı kişilere olumsuz, alaycı tutum ve duygular geliştirmesine neden olmaktadır (Sucuoğlu ve Kuloğlu 1996). Duyarsızlaşma aşamasında kişi işini teknik anlamda sürdürür ve bu durum kişinin işe ilişkin performansına yansır (Arı ve Bal 2008; Maslach ve ark., 2001; Demir 2004; Kaçmaz 2005; Maslach ve Jackson 1981).

Üçüncü boyut “kişisel başarı” (personal accomplishment) ise Kişisel başarı duygusunda azalma, kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade etmektedir (Maslach ve ark. 2001; Maslach ve Jackson 1981). Başka bir ifade ile düşük kişisel başarı duygusu, kişinin çalıştığı işle ilgili olarak kendisini başarısız hissetmesidir (Sucuoğlu ve Kuloğlu 1996). Bu aşamada birey, kendisine yönelik değerlendirmede olumsuzluk hisseder, işinde ilerleme kaydetmediğini, harcadığı çabanın bir işe yaramadığını ve işiyle ilgili farklılık yaratmadığını düşünmektedir (Kaçmaz 2005; Arı ve Bal 2008; Maslach ve ark., 2001).

Tükenmişlik boyutları ayrı olarak tanımlanmış olsa da birbirleriyle ilişkilidir. Maslach Modelinde duygusal tükenmişlik duyarsızlaşmaya, duyarsızlaşma da kişisel başarı duygusunda azalmaya neden olmaktadır. Bireyde tükenme, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve ark, 2001).

### 2.3.2.1. Ölçek Puanlama Sistemi

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde duygusal tükenmeye ilişkin (9 soru), kişisel başarıya ilişkin (8 soru), duyarsızlaşmaya ilişkin (5 soru) bulunmaktadır. Ölçek 5'li derecelendirme ile değerlendirilmektedir. Katılımcıların ölçekte yer alan ifadeleri, hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman ve her zaman şeklinde olumsuzda olumluya doğru değerlendirmeleri istenmiştir.

Puanlama;

- Hiçbir Zaman=0,
- Çok Nadir=1,
- Bazen=2,
- Çoğu Zaman=3,
- Her Zaman=4, şeklinde yapılmaktadır.

Bu kapsamda üç alt ölçeğin birbirinden bağımsız şekilde değerlendirilmesi ile mevcut durum anlaşılır.

- Duygusal Tükenme için 0-36,
- Duyarsızlaşma için 0-20,
- Kişisel Başarı için 0- 32 arasında puanlar alınmaktadır.

Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinden yüksek, Kişisel Başarı ölçeğinden düşük puanlar tükenmişliği göstermektedir (Ergin 1996).

### 2.3.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Güvenirlik Analizi

Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlaması, geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmış olan ölçeğin üç alt boyutuna ait Cronbach alpha katsayıları;

- Duygusal Tükenme  $\alpha = .83$ ,
- Duyarsızlaşma  $\alpha = .65$ ,
- Kişisel Başarı  $\alpha = .72$ 'dir.

Test- tekrar test güvenirlik katsayıları ise,

- Duygusal Tükenme  $r = .83$ ,
- Duyarsızlaşma  $r = .72$ ,
- Kişisel Başarı  $r = .67$ 'dir (Ergin 1992).

Bu araştırmada elde edilen veriler, güvenirlik ve geçerlik analizine tabi tutulmuş ve bunun neticesinde anketimizin güvenirliliği ve geçerliği olduğu tespit edilmiş bulunmaktadır. Analiz sonucunda elde edilen veriler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 1: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarına Ait Güvenirlik Analizi**

Ölçek alt boyutları	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Duygusal Tükenme	0,787	9
Duyarsızlaşma	0,763	5
Kişisel Başarı	0,854	8

Ölçeklerin özelliklerini ve güvenirliliklerini değerlendirmek üzere yapılan analizde alpha ( $\alpha$ ) katsayısının aldığı değer aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır.

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçeğin güvenirliliği düşüktür.
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablodaki değerlere göre duygusal tükenme boyutu için güvenirlilik katsayısı 0,787 yani oldukça güvenilir, duyarsızlaşma boyutu için katsayı 0,763 yani oldukça güvenilir, kişisel başarı boyutu için katsayı 0,854 yani oldukça güvenilir düzeyde bulunmuştur. Bu değerlere göre örnek hacmi analizimiz için oldukça uygundur. Yani örnek rastgele dağılmıştır.



## 2.4. Veri Toplama Süreci

Araştırma, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilecik İl Müdürlüğü'ne bağlı Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde yaşlılara hizmet veren huzurevi personeli üzerinde yapılmıştır.

Araştırmada ilk olarak anket çalışmasının uygulanacağı Bilecik Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi kurucu müdürü ile görüşülmüş sonrasında kurumun bağlı olduğu Bilecik Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ile görüşmeler yapılmış, gerekli resmi izinler alınmış, uygulama aşamasında da personelin sözlü onamları alınmıştır.

Söz konusu araştırmada güvenilirliği azaltacağı düşüncesiyle, anketör ya da posta yolu tercih edilmemiş, anket uygulaması katılımcılara araştırmacı ve Huzurevi Psikoloğu tarafından Ekim-Kasım 2017 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir.

Huzurevinde kadrolu-sözleşmeli ve geçici işçi pozisyonlarında 40 personel görev yapmaktadır. Deneklerin gönüllü olmasına dikkat edilmiş, anket formu doldurmak istemeyen kişilere form verilmemiştir. Anketler huzurevinde çalışan personelin tümüne verilmek istenmiş ancak birkaçının izinde ve bazılarının da nöbette olması nedeniyle 36 kişi ankete katılmıştır. Yine anketi alıp cevaplamayanlar ve eksik dolduranlar olması nedeniyle bu gruptan katılım 32 kişi ile sınırlı kalmıştır. Sonuç olarak çalışmaya katılan kişi sayısı toplam 32 olup tüm grubun %80'ini oluşturmaktadır.

## 2.5. Araştırmanın Veri Analizinde Kullanılan İstatistik Uygulamalar

Anketlerden elde edilen veriler, sosyal bilimlerde psiko-metrik bağlamda yapılan istatistiksel analizlerde sıkça kullanılan SPSS 20.0 yoluyla bizzat araştırmacı tarafından bilgisayara aktarılmıştır. Araştırmadan elde edilen verilerin istatistiksel olarak değerlendirilmesinde; Frekans analizi, yüzdeler hesaplaması, ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerlerini göstermek için ise Descriptive Analizi uygulanmıştır. İki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddetini hesaplamak için ise Korelasyon Analizi'nden yararlanılmıştır. Kullanılan ölçeklerin araştırmaya katılanların demografik bilgilerine göre farklılık gösterip göstermediği Student T-testi ve F testleri/Varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Sonuçlar %95'lik (en çok hata payı %5) güven aralığında,  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

### 3. BULGULAR

Araştırma bulguları sırasıyla şu ana başlıklar altında tablolar halinde sunulmuştur:

- Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular
- Çalışanlar İçin Tanımlayıcı İstatistikler
- Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi Ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular
- Tükenmişlik-Tükenmişlik Alt Boyutları-Demografik Değişkenler Arası Karşılıklı İlişki Analizine İlişkin Bulgular

#### 3.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

**Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı**

	Kişi Sayısı	Oran (%)
<b>Cinsiyet Dağılımı</b>		
Kadın	21	65,6
Erkek	11	34,4
<b>Yaş Dağılımı</b>		
18-34	12	37,5
35-44	14	43,8
45-54	5	15,6
55-65	1	3,1
<b>Medeni Durum Dağılımı</b>		
Evli	22	68,8
Bekâr	7	21,9
Boşanmış	3	9,4
<b>Hayatınızı en uzun süre geçirdiğiniz yer?</b>		
Büyük şehir	4	12,5
Küçük şehir	28	87,5
<b>Eğitim Durumu Dağılımı</b>		
İlkokul	6	18,8
Ortaokul	2	6,3
Lise	21	65,6
Üniversite	3	9,4
<b>Gelir Durumu Dağılımı</b>		
Orta	27	84,4
İyi	5	15,6
<b>Toplam</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

## HUZUREVLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Araştırmaya katılan huzurevi çalışanlarının %65,6'sını kadınlar, %34,4'ünü de erkekler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanlarının %37,5'ini 18-34 yaş arası, %43,8'ini 35-44 yaş arası, %15,6'sını 45-54 yaş arası ve %3,1'ini 55-65 yaş arası çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanların %68,8'i evli, %21,9'u bekâr ve %9,4'ü de boşanmıştır. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanların %12,5'i hayatının en uzun süresini büyük şehirlerde, %87,5'i de küçük şehirlerde geçirmiştir. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanların eğitim durumuna bakıldığında %18,8'inin ilkokul, %6,3'ünün ortaokul, %65,6'sının lise, %9,4'ünün ise üniversite eğitime sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanlarının %84,4'ünün gelir durumu orta düzeyde, %15,6'sının ise iyi durumdadır.

**Tablo 2: Katılımcıların Meslekleri ve Kurum ile İlgili Bilgilerinin Dağılımı**

	Kişi Sayısı	Oran (%)
<b>Mesleki Deneyim Yılı Dağılımı</b>		
1 yıl ve daha az	2	6,3
2-5 yıl	8	25,0
6-10 yıl	13	40,6
11 yıl ve üzeri	9	28,1
<b>Huzurevlerinde Çalışma Yılı</b>		
1 yıl ve daha az	3	9,4
2-5 yıl	10	31,3
6-10 yıl	15	46,9
11 yıl ve üzeri	4	12,5
<b>Meslek Dağılımı</b>		
Psikolog	1	3,1
Hemşire	4	12,5
Bakım elemanı	16	50,0
Hizmetli	9	28,1
Güvenlik görevlisi	2	6,3
<b>Kadro Dağılımı</b>		
Sözleşmeli	8	25,0
Kadrolu	2	6,3
Geçici personel	14	43,8
İşçi	4	12,5
Diğer	4	12,5
<b>Çalıştığınız bölümden memnun musunuz?</b>		
Evet	21	65,6
Kısmen	10	31,3
Hayır	1	3,1
<b>Çalıştığınız bölümü/birimi tercih etme durumunuz?</b>		
Kendi isteği	19	59,4
İdari görevlendirme	13	40,6
<b>Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?</b>		

Evet	25	78,1
Hayır	7	21,9
<b>Bugün koşullarınız uygun olsa mesleği bırakır mısınız?</b>		
Evet	8	25,0
Hayır	10	31,3
Kararsızım	14	43,8
<b>Toplam</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

Huzurevi çalışanlarının mesleki deneyim sürelerine bakıldığında %6,3'ünün 1 yıl ve daha az, %25'inin 2-5 yıl arası, %40,6'sının 6-10 yıl arası ve %28,1'inin ise 11 yıl ve üzeri mesleki deneyiminin olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanlarının huzurevlerinde çalıştığı süreye bakıldığında %9,4'ünün 1 yıl ve daha az, %31,3'ünün 2-5 yıl arası, %46,9'unun 6-10 yıl arası ve %12,5'inin 11 yıl ve üzeri çalıştığı görülmektedir. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanlarının mesleklerine bakıldığında %3,1'inin psikolog, %12,5'inin hemşire, %50'sinin bakım elemanı, %28,1'inin hizmetli ve %6,3'ünün güvenlik görevlisi olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanlarının %25'i sözleşmeli, %6,3'ü kadrolu, %43,8'i geçici personel, %12,5'i işçi olarak çalışmaktadır. Huzurevi çalışanlarının %65,6'sı çalıştığı bölümden memnunken, %31,3'ü kısmen memnun, %3,1'i de memnun değildir. Huzurevi çalışanlarının %59,4'ü çalıştığı bölümde kendi isteği ile %40,6'sı ise idari görevlendirme ile çalışmaktadır. Huzurevi çalışanlarının %78,1'i mesleğini isteyerek seçtiğini belirtirken %21,9'u da isteyerek seçmediğini belirtmektedir. Huzurevi çalışanlarının %25'i koşulların uygun olması durumunda mesleğini bırakacağını belirtirken, %31,3'ü bırakmayacağını, %43,8'i de kararsız olduğunu belirtmiştir.

**Tablo 3: Kurumdan ve Yaşlı Yakınlarından Kaynaklı Sorunların Dağılımı**

<b>Çalıştığınız kurumda en çok karşılaştığınız sorunlar</b>	<b>Oran (%)</b>
İletişim Sorunları	84,4
Memnuniyetsizlik durumları	59,4
Kişilik özellikleri	53,1
Fazla beklentileri	50,0
Sözlü veya fiziksel saldırılar	25,0
Kurum kurallarına uymamaları	21,9
Direnç göstermeleri	12,5
Diğer	3,1
<b>Yaşlı yakınları ile yaşadığınız sorunlar</b>	<b>Oran (%)</b>
Sorun yaşamıyorum	43,8
Fazla beklentileri	28,1
Yakınları ile ilgilenmemeleri	25,0
Suçlayıcı davranışları	25,0
Kurum kurallarına uymamaları	18,8
<b>Çalışma ortamından kaynaklanan sorunlar</b>	<b>Oran (%)</b>

Malzeme araç-gereçlerin yetersizliği	37,5
Yardımcı personel sayısının yetersiz oluşu	34,4
İş yükü fazlalığı	31,3
Sorun yaşamıyorum	28,1
Hata yapmaktan korkma	18,8
Meslekte ilerlemenin sınırlı olması	18,8
İşlerin tekdüzeliği	12,5
<b>Toplam</b>	<b>100,0</b>

Huzurevi çalışanlarının çalıştığı kurumda karşılaştığı sorunlara bakıldığında en çok karşılaştığı sorunun yaşlılar ile iletişim sorunu olduğu görülmektedir. Daha sonra sırası ile yaşlıların memnuniyetsizlik durumları, kişisel özellikleri, fazla beklentileri olduğu görülmektedir.

Huzurevi çalışanlarının yaşlı yakınları ile yaşadığı sorunlara bakıldığında karşılaşılan sorunlar sırası ile fazla beklentilerin olduğu, yaşlı yakınlarının yakınları ile ilgilenmemeleri, suçlayıcı davranışları ve kurum kurallarına uymamaları olduğu görülmektedir. Çalışanların yarısına yakını ise bir sorun yaşamadığını belirtmektedir.

Huzurevi çalışanlarının çalışma ortamından kaynaklanan sorunları incelendiğinde en fazla yaşanan sorunun malzeme araç-gereçlerinin yetersizliği olduğu görülmektedir. Bunu sırası ile yardımcı personel sayısının yetersiz oluşu, iş yükü fazlalığı, hata yapmaktan korkma, meslekte ilerlemenin sınırlı olması ve işlerin tekdüzeliği izlemektedir.

### 3.2. Huzurevi Çalışanları İçin Tanımlayıcı İstatistiklere İlişkin Bulgular

**Tablo 4: Çalışanlar için Tanımlayıcı İstatistikler**

Ölçekler	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma
DUYGUSAL TÜKENME	32	,00	24,00	8,8750	6,08409
DUYARSIZLAŞMA	32	,00	12,00	4,2187	4,27094
KİŞİSEL BAŞARI ALGISI	32	,00	32,00	21,8438	7,60352

Yukarıdaki tabloda huzurevi çalışanlarının tükenmişlik ve alt boyutları durumlarına ait tanımlayıcı istatistikleri bulunmaktadır.

Duygusal tükenme düzeyi 0-36 arası puanla ölçülmekte, çalışanların ise ortalama duygusal tükenme düzeyinin  $8,87 \pm 6,08$  olduğu görülmektedir. Yani çalışanların duygusal tükenme düzeyi oldukça düşük düzeydedir. Duyarsızlaşma düzeyi (0-20 arası puanlama) ortalama  $4,21 \pm 4,27$  yani düşük düzeyde, kişisel başarı düzeyi (0-32 arası puanlama) ortalama  $21,84 \pm 7,60$  yani yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 5: Tükenmişlik Düzeyi ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkiyi İnceleyen Korelasyon Analizi**

		<b>DUYGUSAL TÜKENME</b>	<b>DUYARSIZLAŞMA</b>	<b>KİŞİSEL BAŞARI</b>
<b>DUYGUSAL TÜKENME</b>	Korelasyon (r)	1		
	Anlamlılık (P)			
<b>DUYARSIZLAŞMA</b>	Korelasyon (r)	0,555(**)	1	
	Anlamlılık (P)	0,001		
<b>KİŞİSEL BAŞARI</b>	Korelasyon (r)	-0,029	-0,108	1
	Anlamlılık (P)	0,875	0,556	

\*\* Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlıdır.

\* Korelasyon 0,05 seviyesinde anlamlıdır.

Huzurevi çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ve alt boyutları arasındaki ilişki incelendiği zaman;

- Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p < 0,05$ ;  $r = 0,555$ ). Çalışanların duygusal tükenme düzeyi arttıkça duyarsızlaşma düzeyi de artmaktadır.

### 3.3. Huzurevi Çalışanları İçin Hipotez Testleri

**Tablo 6: Çalışanlarda Tükenmişlik Düzeyinin Huzurevinde Çalışma Süresine Göre Farklılığın İncelenmesi**

	<b>Huzurevinde Çalışma Süresi</b>	<b>Kişi Sayısı</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>F</b>	<b>Anlamlılık (P)</b>
Duygusal Tükenme	1 yıl ve daha az	3	8,6667	6,65833	2,401	0,089
	2-5 yıl	10	5,3000	6,01941		
	6-10 yıl	15	10,0667	5,78751		
	11 yıl ve üzeri	4	13,5000	3,10913		
	Toplam	32	8,8750	6,08409		
Duyarsızlaşma	1 yıl ve daha az	3	6,3333	5,13160	6,402	0,002
	2-5 yıl	10	1,0000	1,49071		
	6-10 yıl	15	4,5333	3,66190		
	11 yıl ve üzeri	4	9,5000	5,00000		
	Toplam	32	4,2188	4,27094		
Kişisel Başarı	1 yıl ve daha az	3	20,3333	3,51188	0,113	0,952
	2-5 yıl	10	21,3000	10,66719		

## HUZUREVLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

	6-10 yıl	15	22,6667	6,42169		
	11 yıl ve üzeri	4	21,2500	6,94622		
	Toplam	32	21,8438	7,60352		

Huzurevinde 11 yıl ve üzeri süredir çalışanların duyarsızlaşma düzeyi (9,50) diğer çalışanlara göre daha yüksek düzeydedir. Bu boyut için anlamlılık değerinin  $p=0,002<0,05$  olmasından dolayı aradaki fark anlamlıdır. Yani huzurevi çalışanların duyarsızlaşma düzeyi huzurevinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterir.

Duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutları için anlamlılık değerlerinin  $p>0,05$  olmasından dolayı bu boyutlar için ortalamalar arasında anlamlı farklılık yoktur.

**Tablo 7: Çalışanlarda Tükenmişlik Düzeyinin Çalıştığı Bölümü Tercih Etme Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesi**

	<b>Tercih Durumu</b>	<b>Kişi Sayısı</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>t</b>	<b>Anlamlılık (P)</b>
Duygusal Tükenme	Kendi isteği	19	9,1579	6,25622	0,313	0,756
	İdari görevlendirme	13	8,4615	6,05001		
Duyarsızlaşma	Kendi isteği	19	4,1053	4,13514	-	0,859
	İdari görevlendirme	13	4,3846	4,62851		
Kişisel Başarı	Kendi isteği	19	24,3684	6,01120	2,447	0,020
	İdari görevlendirme	13	18,1538	8,38497		

Çalıştığı bölümü kendi isteği ile tercih eden çalışanların kişisel başarı düzeyi (24,36) idari görevlendirme ile çalışanlara göre (18,15) daha yüksek düzeydedir. Anlamlılık değerinin  $p=0,020<0,05$  olmasından dolayı ortalamalar arasında anlamlı farklılık vardır. Yani huzurevi çalışanlarının kişisel başarı düzeyi çalıştığı bölümü tercih etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları için anlamlılık değerleri  $p>0,05$  olmasından dolayı bu boyutlar için ortalamalar arasında anlamlı farklılık yoktur. Yani çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi çalıştığı bölümü tercih etme durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

## **TARTIŞMA**

Araştırmaya katılan huzurevi çalışanlarının %65,6'sını kadınlar, %34,4'ünü de erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların %37,5'ini 18-34 yaş arası, %43,8'ini 35-44 yaş arası, %15,6'sını 45-54 yaş arası ve %3,1'ini 55-65 yaş arası çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanların %68,8'i evli, %21,9'u bekâr ve %9,4'ü de boşanmış bireylerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan huzurevi çalışanların eğitim durumuna bakıldığında %18,8'inin ilkokul, %6,3'ünün ortaokul, %65,6'sının lise, %9,4'ünün ise üniversite eğitimine sahip olduğu; mesleki deneyim sürelerine bakıldığında da %6,3'ünün 1 yıl ve daha az, %25'inin 2-5 yıl arası, %40,6'sının 6-10 yıl arası ve %28,1'inin ise 11 yıl ve üzeri mesleki deneyiminin olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan huzurevi çalışanlarının huzurevlerinde çalıştığı süreye bakıldığında ise %9,4'ünün 1 yıl ve daha az, %31,3'ünün 2-5 yıl arası, %46,9'unun 6-10 yıl arası ve %12,5'inin 11 yıl ve üzeri çalıştığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan huzurevi çalışanlarının mesleklerine bakıldığında %3,1'inin psikolog, %12,5'inin hemşire, %50'sinin bakım elemanı, %28,1'inin hizmetli ve %6,3'ünün güvenlik görevlisi olduğu; çalışanların %65,6'sının çalıştığı bölümden memnunken, %31,3'ü kısmen memnun, %3,1'i de memnun olmadıkları; %59,4'ünün çalıştığı bölümde kendi isteği ile %40,6'sının ise idari görevlendirme ile çalışmakta oldukları, görülmektedir. Huzurevi çalışanlarının %78,1'i mesleğini isteyerek seçtiğini %21,9'u da isteyerek seçmediğini belirtmekte olup, %25'i koşulların uygun olması durumunda mesleğini bırakacağını belirtirken, %31,3'ü bırakmayacağını, %43,8'i de kararsız olduğunu belirtmişlerdir.

Huzurevi çalışanlarının çalıştığı kurumda karşılaştığı sorunlara bakıldığında en çok karşılaştığı sorunun yaşlılar ile iletişim sorunu olduğu, daha sonra sırası ile yaşlıların memnuniyetsizlik durumları, kişisel özellikleri, fazla beklentileri olduğu görülmektedir. Huzurevi çalışanlarının yaşlı yakınları ile yaşadığı sorunlara bakıldığında ise karşılaşılan sorunların, sırası ile fazla beklentilerin olduğu, yaşlı yakınlarının yakınları ile ilgilenmemeleri, suçlayıcı davranışları ve kurum kurallarına uymamaları olduğu görülmektedir.

Huzurevi çalışanlarının çalışma ortamından kaynaklanan sorunları incelendiğinde ise en fazla yaşanan sorunun malzeme araç-gereçlerinin yetersizliği olduğu, bunu sırası ile yardımcı personel sayısının yetersiz oluşu, iş yükü fazlalığı, hata yapmaktan korkma, meslekte ilerlemenin sınırlı olması ve işlerin tekdüzeliği izlemekte olduğu görülmektedir.



Huzurevi çalışanlarının tükenmişlik ve alt boyutları durumlarına ait tanımlayıcı istatistiklerine bakıldığında;

- Duygusal tükenme düzeyi 0-36 arası puanla ölçülmekte, çalışanların ise ortalama duygusal tükenme düzeyinin  $8,87 \pm 6,08$  olduğu görülmektedir. Yani çalışanların duygusal tükenme düzeyi oldukça düşüktür.
- Duyarsızlaşma düzeyi (0-20 arası puanlama) ortalama  $4,21 \pm 4,27$  yani düşük düzeyde,
- Kişisel başarı düzeyi (0-32 arası puanlama) ortalama  $21,84 \pm 7,60$  yani yüksek olduğu görülmektedir.

Huzurevi çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ve alt boyutları arasındaki ilişki incelendiği zaman;

- Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır ( $p < 0,05$ ;  $r = 0,555$ ). Çalışanların duygusal tükenme düzeyi arttıkça duyarsızlaşma düzeyi de artmaktadır. Görüldüğü üzere Korelasyon analizinde, tükenmişliğin alt boyutlarının birbirleriyle ilişkili olduğu bulunmuştur. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında olumlu bir ilişki vardır. Bu bulgular, Gülseren ve arkadaşlarının (2000) ve Abacı'nın (2004) çalışmalarıyla tutarlıdır (Gülseren ve ark. 2000; Abacı 2004).

Huzurevi çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin sosyo-demografik değişkenlere, kurumda çalışma koşulları ve mesleki deneyim sürelerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla %95 güven düzeyinde yapılan F testi ve t testi sonuçlarına göre; katılımcıların "cinsiyet, yaş, medeni durum, hayatının en uzun süresini geçirdiği yer, eğitim durumu, gelir durumu, mesleki deneyim yılı, meslek durumu, çalıştığı bölümden memnun olup olmama, bugünkü koşullarının uygun olması halinde mesleği bırakıp bırakmayacağı, çalıştığı kurumda en çok karşılaştığı sorunlar, yaşlı yakınları ile yaşadığı sorunlar ve çalışma ortamından kaynaklanan sorunlara göre anlamlılık değerlerinin  $p > 0,05$  olduğu tespit edilmiştir. Bu değerler, tükenmişlik puanlarına ait ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Yani, huzurevi çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı algısı düzeyi yukarıda ifade edilen durumlara göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Buna karşın; huzurevinde 11 yıl ve üzeri süredir çalışanların duyarsızlaşma düzeyi (9,50) diğer çalışanlara göre daha yüksek düzeydedir. Bu boyut için anlamlılık değerinin  $p = 0,002 < 0,05$  olmasından dolayı aradaki fark anlamlıdır. Yani huzurevi çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyinin huzurevinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Abacı'nın çalışmasında da çalışma süresi 11 yıl ve üzerinde olanlarda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yüksek çıkmıştır (Abacı 2004).

Kurumda çalıştığı bölümü/birimi kendi isteği ile tercih eden çalışanların kişisel başarı düzeyi (24,36) idari görevlendirme ile çalışanlara göre (18,15) daha yüksek düzeydedir. Anlamlılık değerinin  $p=0,020<0,05$  olmasından dolayı ortalamalar arasında anlamlı farklılık vardır. Yani huzurevi çalışanlarının kişisel başarı düzeyi çalıştığı bölümü tercih etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Taycan ve arkadaşlarının (2006) çalışmasında da, çalıştığı bölümü kendi isteği ile seçenlerde tükenmişlik düzeyleri daha düşük saptanmıştır (Taycan ve ark., 2006). Araştırma bulguları çalışmamızı destekler mahiyette olup literatür ile uyumludur.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı Bilecik Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde yaşlılara bakım hizmeti veren huzurevi personelinin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve araştırmanın bağımsız değişkenleri olarak kabul edilen demografik değişkenler ile tükenmişlik düzeyi ve alt boyutları arasındaki ilişkilerin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada huzur evinde çalışan personel ile ilgili önemli veriler elde edilmiştir.

Araştırmanın sonucunda;

1. Huzurevi çalışanlarının ortalama duygusal tükenme düzeyinin oldukça düşük düzeyde olduğu ( $8,87\pm 6,08$ ), duyarsızlaşma düzeyinin düşük düzeyde ( $4,21\pm 4,27$ ), kişisel başarı düzeyinin ise yüksek olduğu ( $21,84\pm 7,60$ ),
2. Huzurevi çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ve alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olduğu ( $p<0,05$ ;  $r=0,555$ ), çalışanların duygusal tükenme düzeyi arttıkça duyarsızlaşma düzeyinin de artmakta olduğu,
3. Huzurevi çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyinin huzurevinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği ( $p=0,002<0,05$ ); huzurevinde 11 yıl ve üzeri süredir çalışanların duyarsızlaşma düzeyinin (9,50) diğer çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu,
4. Huzurevi çalışanlarının kişisel başarı düzeyinin çalıştığı bölümü tercih etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği ( $p=0,020<0,05$ ); çalıştığı bölümü/birimi kendi isteği ile

tercih eden çalışanların kişisel başarı düzeyinin (24,36) idari görevlendirme ile çalışanlara göre (18,15) daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak çalışmaya katılan huzurevi personelinin genel olarak ortalamalarına baktığımızda, çoğunluğunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamadıkları, kendilerini başarılı buldukları saptanmıştır.

Bu çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda şu önerilerde bulunulabilir:

Elde edilen çalışma sonuçlarının Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, İl Müdürlükleri ve Huzurevi Kurumu yöneticileri ile paylaşılmasının; çalışanların tükenmişlik düzeylerinin azalması ve bunun huzurevi bakımının kalitesini artırmak hususunda yararlı olacağı kanısındayız.

Huzurevi çalışanlarının kişisel başarı düzeyinin çalıştığı birimi kendi isteğiyle seçme durumuyla doğru orantılı olduğu sonucundan hareketle; personelin istekli oldukları bölümlerde çalışmasının ön plana alınması, mesleki iş yükünün fazla, çalışma şartlarının ağır olduğu birimlerde rotasyon şeklinde çalışmaların yapılması önerilebilir.

## **KAYNAKÇA**

- ABACI, Z.K. (2004) Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na Bağlı Saray ve Ayaş Rehabilitasyon Merkezlerinde Bakıma İhtiyaç Duyan Bireylerin Bakımından Sorumlu Personelin İş Doyumu, Tükenmişlik, Stres ve Depresyon Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi (Basılmamış). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı. Ankara.
- ARDIÇ K, Polatçı S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 32: 21-46.
- ARI SG, Bal ÇE. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. Yönetim ve Ekonomi. 15(1) : 131-148.
- BUDAK G, Sürgevil O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi; 20(2) : 95-108.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. & Özcan Erkan Akgün & Şirin Karadeniz & Funda Demirel & Ebru Kılıç Çakmak. (2014). Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Pegem Akademi Yayın, Ankara.
- DEMEROUTİ E, Bakker AB, Syroit JE, Schaufeli WB (2002): Unfairness at Work As A Predictor of Absenteeism, Journal of Organizational Behavior, Cilt:23,P:181-197
- DEMİR A. (2004). Hemşirelikte Tükenmişliğe Bir Bakış. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi; 7(1):71-80.
- ERGİN C. (1992) Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. (İçinde) 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. R. Bayraktar ve İ. Dağ (Ed.), Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara: 1992, 143-154.
- ERGİN, C. (1996) Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları. 3P Dergisi, 4(1): 28-33.
- ERSOY F., Yıldırım C., Edirne T. (2001). Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu, Sted Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi.
- FREUDENBERGER NJ. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues; 30:159-165.

- GÜLSEREN, Ş., Koçyiğit, H., Erol, A., Bay, H., Kültür, S., Memiş, A., Vural, N. (2000) Huzurevinde Yaşamakta Olan Bir Grup Yaşlıda Bilişsel İşlevler Ruhsal Bozukluklar, Depresif Belirti Düzeyi Ve Yaşam Kalitesi. Türk Geriatri Dergisi, 3(4): 133- 140.
- HARAN S, Devrimci Ö.H., Ölmez Ş, Sayıl I. (1998). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Ankara Numune Hastanesinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyleri, Kriz Dergisi;6(1):75-84.
- KAÇMAZ N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. J Ist Faculty Med; 68: 29-32.
- KARADAĞ F, Karagöz N, Ateşçi FÇ ve Ark. (2001). Denizli İlinde Çalışan Hemşirelerde Tükenme Düzeyi. Nöropsikiyatri Arşivi 38(4): 208-214
- KARASAR, N. (2005). Bilimsel Araştırma Yöntemi, 14. bsk., Nobel Yayın ve Dağıtım, Ankara.
- KURÇER MA. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi;2(3):10-15.
- MASLACH C, Jackson SE (1981): The Measurement of Experienced Burnout Journal of Occipital Behavioru; S:99-113.
- MASLACH C., Schaufeli, WB., Leiter MP. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology; 52:397-422.
- MASLACH C (1982): 'Bornout A Social Psychological Analysis' Jones, J.W.(Ed), The Bornout Syndroma Current Research, Theory, İnterventions., London: London House Press,30-53
- ÖZGÜVEN HD., Haran S. (2000). Tükenme. (İçinde) Kriz ve Krize Müdahale. I. Sayıl (Ed), Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları, Ankara: 199-214.
- SUCUOĞLU B, Kuloğlu N., (1996). Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi. Türk Psikoloji Dergisi, 10:44-60.
- TAYCAN O, Kutlu L, Çimen S, Aydın N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyo-demografik Özelliklerle İlişkisi. Anatolian Journal of Psychiatry; 7: 100-108.