



**T.C.**  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**TIP FAKÜLTESİ**

**ÖZEL EĞİTİM VE REHABİLİTASYON MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN  
KİŞİLERDE TÜKENMİŞLİK SENDROMUVE EMPATİK EĞİLİM DÜZEYİ**

**Lütfiye ÖZDEMİR GÖKSU**

**TIPTA UZMANLIK TEZİ**  
**HALK SAĞLIĞI ANABİLİM DALI**

**Danışman**

**Doç. Dr. Fatih KARA**

**KONYA-2019**

**T.C.**  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**TIP FAKÜLTESİ**

**ÖZEL EĞİTİM VE REHABİLİTASYON MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN  
KİŞİLERDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE EMPATİK EĞİLİM DÜZEYİ**

**Lütfiye ÖZDEMİR GÖKSU**

**TIPTA UZMANLIK TEZİ**  
**HALK SAĞLIĞI ANABİLİM DALI**

**Danışman**  
**Doç. Dr. Fatih KARA**

**KONYA-2019**

## UZMANLIK TEZİ JÜRİ TUTANAĞI

Uzmanlık Öğrencisinin Adı Soyadı: Lütfiye ÖZDEMİR GÖKSU

Uzmanlık Dalı: Halk Sağlığı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Fatih KARA

Tezin Adı: Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Kişilerde Tükenmişlik Sendromu ve Empatik Eğilim Düzeyi

Dr. Lütfiye Özdemir Göksu hazırlamış olduğu tezini 21/10/2019 tarihinde aşağıda isimleri yazılı olan jüri huzurunda savunmuştur.

SONUÇ:

TEZ BAŞARILI

TEZ BAŞARISIZ

Jüri üyesi

Doç. Dr. Fatih KARA

Jüri üyesi

Doç. Dr. Lütfi Saltuk DEMİR

Jüri üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet UYAR

## ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Tıpta uzmanlık eğitimim süresince bana yol gösteren, zor anlarımızda desteğini esirgemeyen, eğitimim süresince bilgi ve deneyimlerinden yararlandığım, tezimin her aşamasında bana destek olan, rehberlik eden tez danışmanım ve değerli hocam Sayın Doç. Dr. Fatih KARA'ya,

Asistanlık eğitimimde emeği olan, değerli hocam Halk Sağlığı Anabilim Dalı Başkanı Doç. Dr. Kemal Macit HİSAR 'a,

Asistanlığım süresince birlikte çalışma fırsatı bulduğum gerek asistanlık süresince gerekse tezimin yazım aşamasında bana her zaman yardımcı olan sevgili arkadaşım Dr. Gülay ŞAHİNER ÖNAL' a,

Halk Sağlığı Anabilim Dalında beraber çalıştığımız değerli asistan arkadaşlarım Dr. Ömer ACAT'a, Dr. Merve Ezgi DOĞAN'a, bize her zaman destek olan Burcu Tuğba ALDORA' ya,

Her zamanyanımda olan, asistanlık eğitimi süresince bana hep destek olan sevgili eşim Hamit GÖKSU'ya, yaşamı anlamlı kılan canım çocuklarım, gözbebeklerim Selim ve Hilal'e,

İyi bir insan ve hekim yetiştirmek için çabalayan, desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen canım annem ile babama ve sevgili kardeşlerime sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ekim, 2019

Dr. Lütfiye ÖZDEMİR GÖKSU

## İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR .....	i
İÇİNDEKİLER TABLOSU.....	ii
KISALTMALAR .....	iiiv
TABLolar DİZİNİ .....	iv
1.GİRİŞ .....	1
1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....	3
1.1.1. TANIMI.....	3
1.1.2. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ .....	3
1.1.3. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER .....	4
1.1.4. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ, SONUÇLARI .....	5
1.1.5.ÖZEL EĞİTİM MERKEZLERİNDE ÇALIŞANLARDA TÜKENMİŞLİK KAVRAMI .....	6
1.2.EMPATİ .....	7
1.2.1 TANIMI .....	7
1.2.2.EMPATİNİN BİLEŞENLERİ.....	7
1.2.3.EMPATİK DEĞERLENDİRME ÖLÇEKLERİ .....	8
1.2.4. ÖZEL EĞİTİM MERKEZLERİNDE ÇALIŞANLARDA EMPATİ DÜZEYİ .....	9
1.3.TÜKENMİŞLİK VE EMPATİ .....	10
1.4. ÇALIŞMANIN AMACI VE HİPOTEZLER.....	11
2.GEREÇ VE YÖNTEM .....	12
2.1. ARAŞTIRMANIN EVRENİ.....	12

2.2. ARAŞTIRMANIN ŞEKLİ VE ZAMANI .....	12
2.3. ÖRNEK BÜYÜKLÜĞÜ VE ÖRNEKLEM SEÇİMİ.....	12
2.4. ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ .....	12
2.4.1. BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER.....	13
2.4.2. BAĞIMLI DEĞİŞKENLER.....	13
2.5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI .....	13
2.5.1. ANKET FORMU .....	13
2.5.2. MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ .....	14
2.5.3. EMPATİK EĞİLİM ÖLÇEĞİ.....	15
2.6. ETİK KURUL ONAYI VE DİĞER İZİNLER.....	15
2.7. İSTATİSTİKSEL ANALİZ .....	15
3. BULGULAR .....	17
4. TARTIŞMA .....	30
5. SONUÇ VE ÖNERİLER .....	34
KAYNAKLAR.....	34
ÖZET.....	37
SUMMARY.....	38
EKLER.....	40
EK. A. GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU ONAYI.....	40
EK. B. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ İZİN YAZISI.....	41
EK. C. ANKET FORMU .....	42
EK. D. MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ.....	43
EK. E. EMPATİK EĞİLİM ÖLÇEĞİ.....	45
ÖZGEÇMİŞ .....	47

## **SİMGELER VE KISATMALAR**

**DT:** Duygusal tükenme

**DU:** Duyarsızlaşma

**KB:** Kişisel başarısızlık

**EEÖ:** Empatik eğilim ölçeği



## TABLULAR DİZİNİ

### Tablo Sayfa

Tablo 1. Katılımcıların demografik özellikleri .....	17
Tablo 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Ortalama Puan ve standart sapmaları .....	19
Tablo 3. Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları.....	19
Tablo 4. Yaş değişkenine göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları.....	20
Tablo 5. Katılımcıların medeni duruma göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları.....	20
Tablo 6. Katılımcıların çocuğu olup olmamasına göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları.....	21
Tablo 7. Katılımcıların çocuk sayısına göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları.....	21
Tablo 8. Katılımcıların eğitim durumuna göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları.....	22
Tablo 9. Katılımcıların özel eğitim alanında çalışmayı kendi isteğiyle seçip seçmediğine göre DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları.....	23
Tablo 10. Katılımcıların özel eğitim alanında çalışma süresine göre DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları.....	23
Tablo 11. Özel eğitim ve rehabilitasyon gereksinimli yakını olan ve olmayanların DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları.....	24
Tablo 12. Empatik Eğilim Ölçeği ortalama puan ve standart sapmaları.....	24
Tablo 13. Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	24
Tablo 14. Yaş değişkenine göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları .....	25

Tablo 15. Katılımcıların medeni duruma göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	25
Tablo 16. Katılımcıların çocuğu olup olmamasına göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	25
Tablo 17. Katılımcıların çocuk sayısına göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	26
Tablo 18. Katılımcıların eğitim durumuna göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	26
Tablo 19. Katılımcıların meslek grubuna göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	27
Tablo 20. Katılımcıların özel eğitim alanında çalışmayı kendi isteğiyle seçip seçmediğine göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	27
Tablo 21. Katılımcıların özel eğitim alanında çalışma süresine göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	28
Tablo 22. Özel eğitim ve rehabilitasyon gereksinimli yakını olan ve olmayanların Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	28
Tablo 23. Duygusal tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarısızlık ile Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları.....	29

## 1.GİRİŞ

Tükenme kavramı Maslach tarafından geliştirilmiştir. Maslach tükenmişlik kavramını, çalışma ortamındaki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak tanımlayarak, bu kavramın uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olduğunu belirtmiştir(Maslach et al., 1986).Tükenmişlik, iş durumunda değişim olmadan performans ve etkinlik kaybına yol açan, önemli psikopatolojisi olmayan bir bireyde, beklentilere bağlı, işle ilgili, disforik ve disfonksiyonel bir durum olarak tanımlanabilir(Brill, 1984). Yardıma gereksinimi olan bireylerle karşılaşılan mesleklerde tükenmişliğin sık görüldüğü, bunun da çalışma koşullarında uzun süreli strese neden olarak bilişsel ve fiziki yorgunluk, duyarsız davranışlar ve üretkenlik kaybına yol açtığı belirtilmiştir (Ünal et al., 2001). Maslach ve Jackson, “insanlar” la ilişkili mesleklerde çalışanlar da tükenmişliğin daha sık olduğunu belirtmiştir (Maslach and Jackson, 1981).

Üzerinde en çok çalışmanın olduğu öğretmenlerin yaklaşık %20'sinde tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya olduğu bildirilmiştir(Torun, 1995). Özeleğitim ve rehabilitasyon gereksinimi olan çocuklardan bahsedildiğinde de bu alanda çalışan kişilerde de tükenmişliğin sık görülebileceği düşünülebilir. Özel eğitim ve rehabilitasyon gereksinimi olan çocukların bakım ve eğitimini normal akranlarına göre daha zor olduğu; sabır, hoş görü ve fedakârlık gerektirdiğibilinmektedir.

Maslach, tükenmişlik kavramını; duygusal tükenme(DT) (emotional exhaustion), duyarsızlaşma(DU) (depersonalization) ve kişisel başarısızlık (KB)(personel accomplishment) olarak üç farklı boyutta irdelemiştir (Maslach et al., 2001).

Tükenmişliğe etki eden faktörlere bakıldığında:Pines and Nunes (2003)'a göre, mesleki tükenmişlik yalnızca ideal sahibi bireylerde görülmektedir. Çalışma koşulları, çalışma şekli ve ortamı gibi işle ilgili faktörlerin yanında kişilerin beklenti ve kendi kişilik özellikleri de tükenmişliğe etki etmektedir(Cordes and Dougherty, 1993).Sosyo-demografik faktörler de neden olabilmektedir(Montero-Marín et al., 2011).

Literatüre bakıldığında özel eğitim merkezinde çalışanlarda ve özel eğitim öğretmenlerinde tükenmişliğin daha fazla görüldüğü düşünülmektedir. Tarakçı ve ark. çalışmalarında özel eğitim alanında çalışanlarda tükenmişlik düzeyinin yüksek

olduğunu; bu durumun da çalışma performansını azalttığını bulmuşlardır(Tarakci et al., 2012). González-Sánchez ve ark. fizyoterapistlerde yaptıkları çalışmalarında tükenmişliğin her üç boyutunda da yüksek skorlar elde etmişlerdir(González-Sánchez et al., 2017).Li ve ark. fizik tedavi ve rehabilitasyon doktorları, fizyoterapistler, teknisyenler ve hemşirelerde yaptıkları çalışmada tükenmişlik düzeyini orta-düşük seviyede bulmuşlar; duygusal tükenmişliğin en çok fizyoterapistlerde, duyarsızlaşmanın da en çok hekimlerde olduğunu bildirmişlerdir (Li et al., 2006).

1897 yılında Alman bilim adamı Theodor Lipps tarafından modern kullanıma sunulan empati kavramı o tarihten beri birçok bilim insanı ve araştırmacı tarafından farklı boyutlarıyla incelenmiştir. Empati 1950'lerin sonlarına kadar bilişsel nitelikli bir kavram olarak ele alınmıştır.1980'lere geldiğimizde ise empatinin hem duygusal hem bilişsel boyutları olan bir kavram olduğu fikri yaygınlık kazanmıştır(Dökmen, 1988)

Günümüzde Carl Rogers'in 1970'li yıllarda yaptığı empati tanımı bugün büyük çoğunluğun kabul ettiği bir tanım olmuştur. Rogers'e göre empati bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun bakış açısından duyguları, düşünceleri ve davranışlarının hissedilmesine yönelik beceri ve istektir (Carl, 1980).

Empati karşılıklı insan ilişkilerinde önemli bir yer tutar. Özellikle insanlarlabirebir etkileşim gerektiren mesleklerde empati kavramı daha önem kazanmaktadır. Literatüre bakıldığında, çeşitli meslek gruplarında çalışanların empati düzeylerini karşılaştıran çalışmalar vardır. Çimer'in çeşitli meslek gruplarında çalışan kişilerin empati durumunu incelediği araştırmasının sonucunda kadınlarda empati skorlarının erkeklerden daha fazla olduğu, yaşın, meslekteki tecrübenin empatik eğilim düzeyinde etkili olmadığı, doğrudan insanla etkileşim içeren yüksek öğrenim programlarından mezun olanların, doğrudan insanlarla ilgili olmayan mesleklere göre empatik eğilimlerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur(Çimer, 1998)

Özellikle etkileşim ve özel koşulları dikkate alındığında engelliler empatik eğilimin daha da önem kazandığı bir gruptur.Karkaç,özel eğitim kurumlarında görev yapan öğretmenlerde yaptığı çalışmada ;empatik eğilim skorları kadınlarda, mesleği

isteyerek seçenlerde, okul öncesi öğretmenliği mezunlarında, 1-6 kişilik sınıflarda çalışanlarda ve mesleğini sevenlerde daha fazla olduğunu bulmuştur(Karkaç, 2013)Bizde bu çalışmada özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kişilerde tükenmişlik sendromunun sıklığını ve empatik eğilim düzeyini araştırmayı amaçladık.

## **1.1. Tükenmişlik Kavramı**

### **1.1.1. Tanımı**

İlk kez 1974 yılında Alman psikolog Herbert Freuderberg tarafından stres veya fazla çalışma nedeniyle yaşanan bedensel veya bilişsel çöküş olarak tanımlanan tükenmişlik sendromu, gün geçtikçe artan araştırmalarla birlikte tanımının sürekli geliştirildiği bir kavramdır. Günümüzde kabul edilen tanım Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslachtükenmişliği işortamındaki stres artırıcı faktörlere karşı uzun sürede meydana gelen psikolojik bir sendrom olarak tanımlamıştır. Türk dil kurumuna göre tükenmişlik gücünü yitirmiş olma, çaba gösterememe durumudur. Barutçu ve Serinkanise tükenmişliği umutsuzluk ve olumsuz fikirlerin bireye yerleştiği, bireyin yaşama enerjisinin bitmesi olarak tanımlamışlardır (Barutçu and Serinkan, 2008). Uluslararası Hastalık Sınıflandırması ICD-10'dayer alan işle ilgili nörasteni sınıflamasına göre klinik tükenmişlik tablosuna karşılık gelmektedir ve şu bulguları içermelidir.

- Küçük zihinsel çabalardan sonra bitkinlik duygusu ya da sıkıntı verici şikayetler ya da halsizlik hissi ve asgari fiziksel çabadan sonra bedensel zayıflık;
- Aşağıdaki altı tehlike semptomundan en az iki tanesi: kas ağrısı, baş dönmesi, gerginlik, baş ağrıları, uyku bozuklukları veya sinirlilik;
- Bulguları açıklayacak majör psikiyatrik veya klinik hastalık olmaması ve şikayetlerin en az 3 aydır deva etmesi (Schaufeli et al., 2001)

### **1.1.2. Tükenmişlik Modelleri**

Literatüre bakıldığında, tükenmişliğin nedenlerini ve nasıl meydana geldiğini açıklayabilmek için değişik tükenmişlik modellerinin önerildiği görülmektedir. Bunlar Cherniss, Pines, Meier ve Maslach tükenmişlik modelleridir. Bu modellerden literatürde en sık kullanılanı Maslach tükenmişlik modelidir. Bu modele göre

tükenmişlik; ‘‘sıklıkla insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde görev yapan kişilerin yaptıkları işlerde karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal açıdan tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterlilik duygularında azalma şeklinde kendini gösteren bir sendrom olarak tanımlanmaktadır’’(Ergin, 1996). Maslach, tükenmişlik kavramını; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarısızlık (personel accomplishment olarak üç farklı boyutta incelemiştir

**Duygusal tükenme:** Budak ve Sürgevil, tükenmişliğin bireysel stres boyutuna işaret etmektedir(Budak and Sürgevil, 2005).Lingardduyarsızlaşan ve enerji eksiliği çeken çalışanların, psikolojik olarak kendilerini işe verme noktasında yetersiz hissedeceklerini belirtmiştir(Lingard, 2003). Duygusal tükenmişlik ilk önce başlamakta ve daha sonra diğer tükenmişlik boyutları bunu izlemektedir. Duygusal tükenme yaşayan kişiler eskisine oranla daha verimsiz ve daha az sorumlu davranmadığını düşünür ve işe gitme konusunda kaygı yaşamaktadırlar(Cordes and Dougherty, 1993).

**Duyarsızlaşma;** Maslach ve Jackson duyarsızlaşmayı, kişinin hizmet verdikleri bireylere karşı her birinin kendine özgü ayrı bir birey olduğunu önemsemeden duygusuz bir şekilde davranması olarak tanımlamıştır. Budak ve Sürgevil’e göre duyarsızlaşma hizmet verilen kişilere yönelik olumsuz, sert negatif, katı tutumları içeren ve yapılan işe karşı tepkisiz olmaya başlama durumudur(Budak and Sürgevil, 2005).

**Kişisel başarısızlık hissi;** kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı eksikliği olarak tanımlanabilir (Maslach and Jackson, 1981).Kendini başarısız olarak gören kişi başarabileceği işleri yapamamaya ve mesleki davranışlardan kaçınmaya başlar. Tükenmişliğin bu boyutunda suçluluk, sevilme hissi ve başarısızlık duyguları, kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sürükleyebilmektedir (Maslach and Jackson, 1981).

### **1.1.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler**

Genel olarak bakıldığında tükenmişliğe neden olan faktörler çevresel ve kişisel faktörler olarak sınıflandırılabilir. Çevresel faktörler: yapılan işin şekli, süresi, çalışma zamanı, iş yerindeki iletişim durumu, ücret, mesleki doyumsuzluk, eğitim ve bilgi eksikliği gibi nedenlerdir. Kişisel faktörler ise yaş, evlilik durumu, çocuk sayısı, eğitim durumu, motivasyon, kişisel beklentiler, işkolik olma ve kişisel karakteristik

özellikleridir. (Öztürk, 2003; Cañadas-De la Fuente et al., 2015)

Pines ve Nunes'a göre, mesleki tükenmişlik işlerinden varoluşsal bir anlam kazanmayı bekleyen insanlarda idealizm ve motivasyonla başladıkları işlerinde başarısız olduklarında işlerinde önemsiz olduğunu, dünyada fark yaratmadıklarını hissettiklerinde ve kendilerini çaresiz ve umutsuz hissetmeye başladıklarında gelişir(Pines and Nunes, 2003). Mesleki ve rol özellikleri ile işyerinin örgütsel özellikleri yanında kişilerin beklentileri ve kişilik özellikleri de tükenmişliğe etki etmektedir. (Cordes and Dougherty, 1993).

Tükenmede sosyo-demografik değişkenler de tükenme faktörleri olabilmektedir(Montero-Marín et al., 2011). Cañadas-De la Fuente ve ark. Hemşirelerde yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olmak, sağlık seviyesi, iş yeri değişimi, sağlık hizmeti alanları ve idari işler yürütmek gibi işle ilgili faktörleri ve nevroz, uzlaşmacı olma, dışa dönüklük ve inaktif olmak gibi kişisel faktörleri tükenmişlik sendromu ile ilişkili bulmuşlardır(Cañadas-De la Fuente et al., 2015) Aydemir ve Diken özel eğitim öğretmenlerinde tükenmişlik düzeylerinin yaşlarına, meslekte çalışma sürelerine, çalışmakta oldukları okul türüne göre değiştiğini belirtmişlerdir(Aydemir and Diken).

#### **1.1.4.Tükenmişlik Belirtileri, Sonuçları**

Maslach, tükenmişlik kavramını; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarısızlık (personel accomplishment) olarak üç ayrı boyutta ele almaktadır (Ergin, 1996). Bu modelden de anlaşılacağı gibi duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık kardinal semptomlardır.

Tükenmişlik sendromunda duygusal, davranışsal ve bedensel belirtiler görülebilir

**Duygusal belirtiler:** motivasyon eksikliği, kendini değersiz hissetme, çabuk sinirlenme, dikkatini toplayamama, kaygılı olma

**Davranışsal belirtiler:** aşırı tepkili olma, eleştirilmeye tahammülsüzlük, sinirlilik, sabırsızlık, alıngan davranışlar, işle ilgisizlik, inkâr etme, rasyonelleştirme ve insan ilişkilerinde bozulma,

**Fiziksel belirtiler:** bitkinlik, yorgunluk, uyku bozuklukları, nefes darlığı, midede ekşime yanma ve kabızlık gibi problemler(Ahola et al., 2005; Arı and Bal, 2008; Bauer et al., 2006; Mommersteeg et al., 2006)

Tükenmişlik sendromunda psikosomatik bulgulara bağışıklık sisteminde zayıflama, nöroendokrin disfonksiyon ve hormonal yanıtta bozukluk gibi patolojik süreçler eşlik etmektedir(Mommersteeg et al., 2006; Sandström, 2010)

#### **1.1.5. Özel Eğitim Merkezlerinde Çalışanlarda Tükenmişlik Kavramı**

Özel eğitim merkezlerinde çalışanlarda tükenmişlik sendromu sıklığının fazla olması çalışma şartları ve özel eğitim ve rehabilitasyon gereksinimi olan çocuklarla ilgilenmek ve eğitimleriyle meşgul olmanın mental ve psikolojik açıdan daha zor olabileceği düşünüldüğünde beklenilecek bir durumdur. Karahan ve Balat, özele eğitim kurum eğitimcilerinde yaptıkları çalışmada cinsiyet, eğitim seviyesi, çalışmakta olduğu alan , görev yaptıkları kurum ve meslek süresine göre tükenmişlik düzeyinin değiştiğini, bulmuşlardır(Karahan and Balat, 2011). Özel eğitim öğretmenlerinde yapılan bir çalışmada iş tatmini, iş yerinde takdir görme, iş yükü algısı duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada belirleyici faktörlerden bazılarıydı; ayrıca, araştırma grubundaki kişilerin cinsiyet veya medeni durumlarının tükenmişlik düzeylerini etkilemediği bulunmuştur(Şahin and Şahin, 2012). Zihinsel engelli bireylerin eğitiminde görev alan öğretmenlerde yapılan bir çalışmada tükenmişlik sendromunun, cinsiyet, sosyo-ekonomik düzey algısı, çalışma arkadaşlarından destek görme, mesleklerinin toplumda hak ettikleri yerde olup olmadığı düşüncesi, amirlerinden takdir görme gibi faktörlere bağlı olduğu ve özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında yaşandığı bulunmuştur(Girgin and Baysal, 2005). Zihinsel engelli öğrencilere eğitim veren öğretmenlerle yapılan bir çalışmada, cinsiyet, yaş, meslek, branş ve mezun olunan lisans programına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt ölçek boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edildi, medeni durum belirleyici bir değişken olarak bulunmadı. (Arslan and Arslan, 2014). Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi öğretmenlerinde yapılan bir diğer çalışmada ise tükenmişlik düzeyinin cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir düzeyi gibi değişkenlerden etkilendiği bulunmuştur (Öztürk Çiftçi et al., 2015).

## 1.2. Empati

### 1.2.1. Tanımı

Empati kelimesini tarihte ilk defa 1897’de bir Alman psikolog olan Theodore Lipps Almanca kökeni olan ‘einführung’ kullanmıştır. Yunanca “da “içini hissetme” anlamına gelen empatheia terimi ilk olarak “diğerinin öznel deneyimini algılayabilme yeteneği” olarak kullanılmıştır (Goleman, 1995). Günümüzde Carl Rogers’in 1970’li yıllarda yaptığı empati tanımı günümüzde çoğunluk tarafından kabul edilen ir tanım olmuştur. Rogers’e göre empati ‘bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun bakış açısından duyguları, düşünceleri ve davranışlarının hissedilmesine yönelik beceri ve istektir’(Carl, 1980).

Davis’e göre empati, karşıdaki kilinin gözünden dünyanın nasıl görüldüğünün onun rolüne girerek anlaşılmaya çalışılmasıdır (Davis, 2018). Ivey’e göre ise her insanın yaşadığı kültürün farklı olması ve yaşanılan kültürün insan duygu ve davranışı üzerindeki etkisi nedeniyle empati kurabilmek için kişinin kültürüyle bir anlamda empati kurulması gerektiğini belirtmiştir (Ivey, 1987).

### 1.2.2. Empatinin Bileşenleri

Üzerinde çoğu araştırmacının fikir birliği ettiği görüşe göre empati bilişsel ve duygusal bileşenlerden oluşmaktadır. (Eisenberg and Strayer, 1990; Thompson and Hoffman, 1980). Rogers’ın daha empatiye duygusal boyut eklediği kabul edilmektedir (Rogers, 1975). Hoffman empatinin bilişsel, duygusal ve güdüsel olmak üzere üç bileşeninden söz etmektedir (Hoffman, 1979). Goldstein ve Michaels empatiyi bilişsel, duygusal, bildirişim ve algısal olmak üzere dört ana bileşen şeklinde incelemişlerdir(Goldstein and Michaels, 1985):

- a. Bilişsel (Cognitive) Bileşen:** Empatinin bilişsel bileşeni karşıdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini anlayabilme yeteneğini içermektedir (Goldstein and Michaels, 1985; Alver, 1998).
- b. Duyusal (Affective) Bileşen:** Diğer kişinin duygularına karşı duyarlı olma ve onun duygularını paylaşabilme becerisi olarak tanımlanmıştır. Diğer

kişinin iç dünyasını, hislerinin ve düşüncelerinin algılanması sürecidir. (Goldstein and Michaels, 1985).

*c. Bildirişim Bileşeni:* Empatinin bilişsel ve duygusal bileşenlerinden sonraki süreçte yaşananların karşındaki kişiye iletilmesidir. Beden dili kullanarak karşındaki kişiyi anladığımızın ifade edilmesi ve sözel olarak da bunun belirtilmesini içerir(Goldstein and Michaels, 1985; Alver, 1998).

*d. Algısal (Perceptual) Bileşen:* Empatinin ilk adımıdır. Empati kuracak kişi ilk önce diğer kişinin hareketlerine, yüz ifadesine, konuşmasına ilişkin verileri algılamakta ve bunu diğer bileşenler takip etmektedir.

### 1.2.3. Empatik Değerlendirme Ölçekleri

Günümüzde empatiyi değerlendirmesinde kullanılan çok sayıda ölçek geliştirilmiştir. Gladstein empati ölçeklerini bilişsel-duygusal ve objektif-sübjektif olmak üzere iki boyutta incelemiştir.(Gladstein, 1983)Literatüre bakıldığında ise empati ölçekleri genellikle görsel, bilişsel ve duygusal olmak üzere üç grupta ele alınmıştır. Dökmenise empati ölçeklerini dört ana grupta toplanmıştır(Dökmen, 1988) Bunlar:

*1. Kişiler Arası Algıyı Ölçen Empati Ölçekleri:* 1960'lı yıllarda kişilerin birbirlerini nasıl algıladıklarının ölçülmesi esasına dayanan ölçeklerdir.

*2. Empati Kurma Becerisini Kişiliğin Bir Boyutu Olarak Ele Alan Ölçekler:* Daha çok duygusal empatiyi değerlendirmekte ve kişisel özelliklerini dikkate almaktadır. Bireylerin günlük yaşamdaki empati kurma potansiyellerini ölçmek amacıyla Dökmen tarafından geliştirilen Empati Eğilim Ölçeği (EEÖ) bu grupta yer almaktadır(Dökmen, 1988)

*3. Bir Başkasının Rolünü Alma, Onu Doğru Anlama Becerisini Ölçen Ölçekler:* Kişinin kendisine söylenen sözleri ne ölçüde anladığı esasına dayana bilişsel ölçeklerdir

*4. Belli Uyarıcılar Karşısındaki Empatik Tepkilerin Ölçüldüğü Ölçekler:* Bu gruba giren ölçeklerde olay anlatılarak, film veya video gibi görsel uyarıcılar verilerek, yüz ifadesi içeren fotoğraflar sunularak veya üçüncü kişi olarak gözlenen bir empati sürecine ölçek üzerinde puan verilerek farklı dört alt grupta değerlendirme yapılabilir.

Dökmen empati ölçüm araçlarını iki grupta ele almıştır (Dökmen, 2004). Bunlar:

**Empati Beceri Ölçeği (EBÖ):** EBÖ, empatik anlayışı duygusal ve bilişsel boyutta inceleyerek sözel olarak ifade etme becerisini ölçmektedir. EBÖ, günlük yaşamla ilgili problematik sorulara empatik tepkilerin ve tepkilerin her birinin puanlamasıyla oluşan 62-219 puan arsında puanlamanın yapıldığı bir ölçektir.

**b. Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ):** Empatinin duygusal bileşenini ve insanların günlük yaşamdaki empati kurma becerisini değerlendirmek geliştirilmiştir. EEÖ'nün bazı maddeleri ben merkezli iletişimin özelliklerini yansıtan unsurlardan oluşur. EEÖ, 20 sorudan ve her soru için 1'den 5'e kadar puan verilmesinden oluşan Likert tipi bir skaladır. EEÖ'nün sekiz maddesi, deneklerin 'evet' deme isteğini dengelemek için verilen olumsuz cümlelerden oluşuyor. Bu nedenle puanlama yapılırken 3,6,7,8,11,12,13,15. sorular tersinden toplanır. Ölçekteki minimum puan 20, maksimum puan 100'dür. Skor arttıkça, empatik eğilim artar; düşük skorlar empatik eğilimin düşük olduğunu gösterir. EEÖ'nün Cronbach alfa ile güvenilirliği birçok çalışmada gösterilmiştir (Hogan, 1975). EEÖ güvenilirliği üzerine bir araştırma Dökmen tarafından da yapılmış ve 0,68 olduğu ortaya çıkmıştır(**Dökmen, 1988**)

#### **1.2.4. Özel Eğitim Merkezlerinde Çalışanlarda Empati Düzeyi**

Empati şüphesiz ki insan ilişkilerinde yaşamın her alanında çok önemli bir kavramdır. Özellikle insanlarla yüz yüze çalışmayı gerektiren mesleklerde empati daha da önem kazanmaktadır. Literatüre bakıldığında, çeşitli mesleklerde yapılmış, çalışanların empati düzeylerini karşılaştıran çalışmalar vardır(Tutuk et al., 2002; Pala, 2008; Çimer, 1998; Şen et al., 2012).Çimer'in çeşitli meslek gruplarında çalışanların empatik eğilimlerini incelediği çalışmasında kadınların empatik eğilimlerinin erkeklerden yüksek olduğu , olduğu, yaşın, meslekte kıdemli olmanın empatik eğilim düzeyinde etkili olmadığı, doğrudan insanlarla yüz yüze çalışmayı gerektiren meslekler için eğitim veren yüksek öğrenim programlarından mezun olanların, diğer meslek gruplarına göre empatik eğilimlerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. (Çimer, 1998). Sağlık sektöründe görev yapan kişilerin empatik eğilim ve becerilerinin değerlendirildiği bir çalışmada çalışma süresi, yaş, eğitim öğretim durumu, çalışılan kurum, çocuk sayısı ve çalışma koşullarının empatik eğilim

düzelelerinde anlamlı farklılığa yol açmadığı, empatik eğilim düzeylerinin kadınlarda ve mesleği isteyerek seçenlerde daha yüksek olduğunu saptanmıştır (Çiçek, 2006).

Özel eğitim çalışanlarıyla ilgili araştırmalara bakıldığında Karkaç'ın çalışmasında; özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin empatik eğilim düzeylerinin cinsiyete göre kadınlarda, mesleği isteyerek seçenlerde, okul öncesi öğretmenlik bölümü mezunlarında, 1-6 kişilik sınıflarda çalışanlarda ve mesleği sevenlerde daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Karkaç, 2013)

### **1.3. Tükenmişlik ve Empati**

Bu iki kavram ayrı ayrı olarak birçok çalışmada farklı yaş ve meslek gruplarında değerlendirilmiş olsa da iki kavramın birlikte değerlendirildiği çalışma sayısı çok azdır. Aslında teorik olarak tükenmişliğin empatiyi azaltacağı ya da empati eksikliğinin tükenmişliği arttıracığı veya azaltabileceği düşünülmüştür Pratisyen hekimlerde yapılan bir çalışmada tükenmişliğin yaşam kalitesini azalttığı, memnuniyetsizliğe neden olduğu, tıbbi hatalara yol açabildiği ve empati gösterme yeteneğini azalttığı saptanmıştır(Krasner et al., 2009) . Devlet kurumunda çalışan 119 mesleki rehabilitasyon danışmanında tükenmişlik ile empati arasındaki ilişkiyi bir kişilik faktörü olarak incelenmiş; tükenmişlik kişilerarası reaktivite İndeksinde (IRI) çok boyutlu empatinin üç faktörü ile ilişkilendirilmiştir. Empatik kaygı ve perspektif alma, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğindeki kişisel başarı eksikliği ile negatif korelasyon göstermiştir(Day and Chambers, 1991).Yine tıp öğlencilerinde yapılan bir çalışmada tükenmişlik ve empati arasında ters orantı saptanmıştır (Brazeau et al., 2010).

Başka bir çalışmada 492 kadın ve erkek hemşire, sosyal hizmet uzmanı ve öğretmen örnekleminde empati ve tükenmişlik ile cinsiyet ve mesleğin olası karıştırıcı etkileri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu çalışmada kadınlar erkeklerden anlamlı derecede daha yüksek empati puanına sahipti; duygusal empati hem duygusal tükenme hem de kişisel başarı ile anlamlı derecede pozitif bir ilişki gösterilmiştir (Williams, 1989). Sağlık meslek mensuplarında tükenmişlik ve empati ilişkisinin incelendiği sistematik bir derlemede tükenmişlik ve empati arasında negatif bir ilişki olduğuna dair tutarlı kanıtlar bulunmuştur(Wilkinson et al., 2017). Geriatrik ve psikogeriatik bakımdaki altmış hemşirelik personeli ile empati,

tükenmişlik ve demans hastalarına karşı tutum açısından yapılan bir çalışmada tükenmişlik, düşük empati ve personelin daha az olumlu tutumlarıyla ilişkilidir (Åström et al., 1991). 173 sosyal hizmet çalışanında yapılan bir çalışmada empati bileşenlerinin, şefkat memnuniyetini arttırırken tükenmişliği ve sekonder travmatik stresi önleyebileceğini veya azaltabileceğini ve empatinin, bir sosyal hizmet uzmanının kariyeri boyunca eğitim ve öğretime dahil edilmesi gerektiğini ortaya koymuştur (Wagaman et al., 2015).

#### **1.4. Çalışmanın Amacı ve Hipotezler.**

Bu çalışmada özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışanlarda tükenmişlik sendromunun sıklığını ve empatik eğilim düzeyini araştırmayı amaçladık.

Hipotez: Çalışma koşulları düşünüldüğünde özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarında tükenmişliğin fazla olması beklenmektedir. Ayrıca empatik eğilim düzeyi arttıkça tükenmişliğin azalması beklenen bulgulardan sayılabilir.

## **2.GEREÇ VE YÖNTEM**

### **2.1. Araştırmanın Evreni**

Araştırmanın evrenini Konya'nın merkez ilçelerindeki Milli Eğitime bağlı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde (Selçuklu ilçesinde 11, Meram ilçesinde 13 ve Karatay ilçesinde 4 özel eğitim kurumu olmak üzere) çalışan 354 kişi oluşturmuştur. Bu sayı bu merkezlerde çalışmaya katılmayı kabul eden ve ulaşılabilen tüm çalışanların toplam sayısıdır.

### **2.2. Araştırmanın Şekli ve Zamanı**

Bu araştırma Konya'nın merkez ilçelerindeki Milli Eğitime bağlı Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışanlarda kesitsel bir çalışma olarak 1 Temmuz 2018- 30 Haziran 2019 tarihleri arasında yapılmıştır. Bu çalışmada özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kişilerde demografik veri formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik eğilim ölçeği kullanılarak gözlem altında anket yapma yöntemiyle yapılarak tükenmişlik sendromunun sıklığını ve empatik eğilim düzeyini araştırmak amaçlanmıştır.

### **2.3. Örnek Büyüklüğü ve Örneklem Seçimi**

Araştırmanın evrenini Konya'nın merkez ilçelerindeki Milli Eğitime bağlı Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışanlar oluşturmuştur. Gerek Konya'nın ilçelerinin ulaşım yönünden uzak olması ve ulaşılabilirliğin sorun olması, gerek nüfusun merkezde yoğunlaşması ve merkez ilçeler ile özel eğitim kurumu bulunan diğer ilçelere arasında sosyodemografik yönden belirgin bir fark olmadığı düşünülerek, merkez ilçelerde de yeteri kadar özel eğitim kurumu olması nedeniyle bu kurumların tümüne ulaşılması öncelikli düşünülmüş ve örnekleme merkez ilçelerde özel eğitim kurumlarında çalışanların oluşturması planlanmıştır.

### **2.4. Araştırmanın Değişkenleri**

Araştırma değişkenleri anket formundan, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim ölçeğinden elde edilmiştir.

## **2.4.1. Bağımsız Değişkenler**

### **2.4.1.1. Çalışmaya Alınan Kişiler ile İlgili Değişkenler**

- Yaş
- Cinsiyet
- Meslek
- Medeni durum
- Çocuk varlığı
- Çocuk sayısı
- Özel eğitim ve rehabilitasyon gereksinimi olan yakını olup olmaması
- Özel eğitim kurumunda çalışma süresi
- Özel eğitim kurumunda çalışmayı isteğe bağlı tercih edip etmediği

### **2.4.2. Bağımlı Değişkenler**

- Maslach Tükenmişlik Ölçeği
- Empatik Eğilim Ölçeği

## **2.5. Veri Toplama Araçları**

Araştırma verileri, üç bölümden oluşan anket formu ile toplanmıştır. Birinci bölümde özel eğitim kurumunda çalışan kişilerin sosyo-demografik özelliklerini değerlendiren sorular bulunmaktadır. İkinci bölüm Maslach Tükenmişlik Ölçeğini içermekte ve üçüncü bölümde Empatik Eğilim Ölçeğinden oluşmaktadır.

### **2.5.1. Anket Formu**

Özel eğitim kurumunda çalışan kişilerin yaş, cinsiyet, medeni durumu, çocuk sayısı, kaç yıldır özel eğitim kurumunda çalıştığı, özel eğitim ve rehabilitasyon gereksinimi olan yakını olup olmadığı, Özel Eğitim ve Rehabilitasyon alanında çalışmayı isteyerek seçip seçmediği de sorgulanmıştır.

### 2.5.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

C. Maslach ve arkadaşları tarafından 1981 yılında geliştirilmiş ve Maslach'ın ismiyle adıyla literatüre geçmiştir. Ölçek Ergin (1992) tarafından Türkçe 'ye uyarlanmış ve geçerlilik güvenilirliği yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik ölçeği 7'li yanıt aralığından oluşan Likert türü bir ölçektir, fakat Türkçe uyarlaması yapılırken 5'li yanıt aralığına indirgenmiştir. 22 maddeden oluşan ve 0-Hiçbir Zaman, 1-Nadiren, 2-Bazen, 3-Çoğu Zaman, 4-Her Zaman seçeneklerinden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Üç alt ölçekten oluşmaktadır; 9 maddesi (1,2,3,6,8,13,14,16 ve 20 numaralı maddeler) 'Duygusal Tükenme (DT)', 5 maddesi (5,10,11,15 ve 22 numaralı maddeler) 'Duyarsızlaşma (DU)', 8 maddesi (4,7,9,12,17,18,19,21 numaralı maddeler) ise 'Kişisel Başarı (KB)' boyutuna aittir. Ergin'in yaptığı güvenilirlik çalışmasında, üç ayrı boyut için yaptığı iç tutarlılık çalışmasından elde edilen sonuçlar şu şekildedir; DT için 0.83, DU için 0.65 ve KB için 0.72. Test/tekrar-test katsayıları sırayla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt ölçekler için 0.83, 0.65 ve 0.62 olarak bulunmuştur(Ergin, 1992). Ölçeğin Cronbach alpha değerinin duygusal tükenme boyutunun 0.90, duyarsızlaşma boyutunun 0.79 kişisel başarıda düşme boyutunun 0.71 olduğu belirtilmektedir(Öztürk et al., 2014). Tükenmişliğin saptanabilmesi için üç alt ölçekten alınan ayrı ayrı değerlendirilmektedir. Elde edilen puanlarla tükenmişlik yüksek, orta ve düşük' olarak sınıflandırılmaktadır. Ölçekte Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarından alınan puanların yüksek olması tükenmişliğin fazla olduğunu, Kişisel Başarı alt boyutundan alınan yüksek puan ise tükenmişliğin az olduğunu göstermektedir. Toplam puan hesaplanırken, kişisel başarı puanları tersine çevrilerek toplam puan elde edilir ve toplam puan ne kadar yüksekse tükenmişlik sendromunun da o kadar fazla olduğu şeklinde değerlendirilir.

### 2.5.3. Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ)

Dökmen tarafından geliştirilen kişilerin günlük yaşamdaki empati kurma potansiyellerini ölçmek amacıyla hazırlanmış bir ölçektir. Likert türü bir ölçek olarak hazırlanan EEÖ, 20 maddeden oluşmaktadır. EEÖ'nün yaklaşık yarısı, kişilerin evet deme eğilimlerini dengelemek için olumsuz yazılmıştır. Kişilerden her madde için 1'den 5'e kadar olan yanıt seçeneklerinden kendilerine uygun olanı işaretleyerek o

maddedeki görüşe ne ölçüde katıldıklarını belirtmeleri istenmiştir. Bu sayılar “Tamamen Aykırı:(1), Oldukça Aykırı: (2), Kararsızım:( 3), Oldukça Uygun: (4) ve Tamamen Uygun: (5)” şeklinde ifadeler karşılık gelmektedir. Kişilerin her bir madde için işaretlediği sayı, kişilerin o maddeye ilişkin puanını oluşturmaktadır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan ise 20’dir. Ölçekten alınan toplam puanın yüksek olması empatik eğilimin yüksek olduğunu, alınan puanların düşük olması ise empatik eğilimin düşük olduğunu göstermektedir. Empatik Eğilim Ölçeğinin Cronbach Alfa ile hesaplanan güvenilirliği 0.86’dır. Empatik Eğilim Ölçeğinin geçerlilik çalışması yine Dökmen tarafından yapılmış olup 0.68 olarak bulunmuştur(Dökmen, 1988).

## **2.6. Etik Kurul Onayı ve Diğer İzinler**

Tez çalışmamız Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulunun 30.05.2018 tarih ve 208/203 sayılı onayı ve Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü’nün 26.06.2018 tarih ve 74316303-730.08.03-E.15217 sayılı izin yazısına istinaden 1 Temmuz 2018- 30 Haziran 2019 tarihleri arasında yürütülmüştür. Çalışmamız için ayrıca Konya Valiliği İl Milli Eğitim Müdürlüğünden 29.06.2018 tarih ve 83688308-605.99-E.12571475 sayılı araştırma izni alınmıştır. Araştırmaya katılacak kişilere çalışma hakkında bilgi verildikten sonra onamları alınmıştır.

## **2.7. İstatistiksel Analiz**

Tüm veriler bilgisayar ortamında SPSS 21.0 programı kullanarak analiz edilmiştir. Anket formundan elde edilen sosyo-demografik veriler, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği verileri bu çalışmanın değişkenlerini oluşturmaktadır.

Ölçümle elde edilen verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov Smirnov testi ile incelenmiştir. Ölçümle elde edilen veriler aritmetik ortalama± standart sapma, sayımla elde edilen veriler (%) olarak gösterilmiştir. Bağımsız iki gruba ait ölçümsel verilerinin karşılaştırılmasında parametrik test şartlarının sağlandığı durumlarda Student-t testi kullanılmıştır. Üç ve daha fazla gruba ilişkin ölçümlerin karşılaştırılması için ANOVA testi uygulanmış; sonucunda gruplar arasında

anlamalı bir fark bulunması durumunda farklılığın kaynağını tespit etmek için gruplar arasında Post hoc Tukey testi yapılmıştır.

İki nümerik değişken arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson Korelasyon testi kullanılmıştır.

Tüm hipotez testlerinde istatistiksel anlamlılık düzeyi p değeri<0,05 olarak belirlenmiştir.



### 3.BULGULAR

Çalışmaya alınan katılımcıların sosyodemografik özellikleri tablo 1'de gösterilmiştir

**Tablo 1: Katılımcıların demografik özellikleri**

		n (%)
Cinsiyet	Erkek	232 (%65,53)
	Kadın	122 (%34,57)
	Toplam	354
Yaş	Yıl	32.92±11.50
Eğitim durumu	İlkokul	23 (%6,50)
	Ortaokul	16 (%4,51)
	Lise	33 (%9,32)
	Üniversite	253 (%71,50)
	Lisan üstü	29 (%8,19)
Medeni durumu	Evli	183 (%51,69)
	Bekar	165 (%46,61)
	Boşanmış	6 (%1,69)
Çocuk sahibi olma durumu	Yok	204 (%57,62)
	Var	150 (%42,37)
Çocuk sayısı	1	47 (%31,33)
	2	60 (%40,0)
	≥3	43 (%28,66)

**Tablo 1 (devamı): Katılımcıların demografik özellikleri**

Meslek	Müdür	5 (%1,41)
	Öğretmen	184 (%51,97)
	Fizyoterapist	53 (%14,97)
	Çocuk gelişimi uzmanı	5 (%1,41)
	Psikolog	9 (%2,54)
	Muhasebeci	7 (%1,97)
	Sekreter	8 (%2,25)
	Şoför	20 (%5,64)
	Hostes	14 (%3,95)
	Aşçı	6 (%1,69)
	Hizmetli	10 (%2,82)
	Sınıflandırılmamış	33 (%9,32)
	Toplam	354 (%100)
	Özel eğitim ve rehabilitasyon gereksinimi olan yakını	Var
Yok		269 (%75,98)
Özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçip seçmediği	Evet	335 (%94,63)
	Hayır	19 (%5,36)

Katılımcıların %65,53'ü erkekler, %34,57'si kadınlar oluşturuyordu. Eğitim durumuna bakıldığında %71,9 üniversite ve %8,19'u da lisansüstü eğitim mezunuydu. Evli katılımcı oranı %51,69, bekar katılımcı oranı ise %46,61 idi. Çocuk sahibi olanlar %42,37 idi. Çocuk sahibi olanların %40'mın iki çocuğu, %31,33'ünün tek çocuğu ve geri kalan %28,66'sının da üç ve daha fazla çocuğu vardı. Özel eğitim ve rehabilitasyon gereksinimli yakını olan katılımcı oranı %24,01'di. Çalışmaya katılan kişilerin %94,63'ü Özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçtiğini bildirmiştir.

Maslach tükenmişlik alt ölçekleri ortalama puanları duygusal tükenme için  $9.92 \pm 6.70$ , duyarsızlaşma için  $3.32 \pm 3.20$  ve kişisel başarısızlık için  $8.31 \pm 4.55$  idi. (Tablo 2).

**Tablo 2:** Maslach tükenmişlik ölçeği alt ölçeklerinin ortalama puan ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	n	ort±SS
<b>Tükenmişlik alt boyutları</b>		
Duygusal tükenme	354	9.92±6.70
Duyarsızlaşma	354	3.32±3.20
Kişisel başarısızlık	354	8.31±4.55

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları ve p değerleri Tablo 3’de gösterilmiştir. Cinsiyet açısından DT, DU, KB alt ölçeklerinde anlamlı fark saptanmamıştır. (sırasıyla p=0.690, 0.172,0.255)

**Tablo 3:** Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler		n (%)	ort±SS	p
Duygusal tükenme	Erkek	232 (% 65,53)	10.12±7.49	0.690
	Kadın	122 (% 34,57)	9.81±6.26	
Duyarsızlaşma	Erkek	232 (% 65,53)	3.66±3.47	0.172
	Kadın	122 (% 34,57)	3.15±2.91	
Kişisel başarısızlık	Erkek	232 (% 65,53)	8.71±5.15	0.255
	Kadın	122 (% 34,57)	8.09±4.20	

Katılımcılar yaş aralığına göre 20-39, 40-59 ve 60 yaş ve üstü olarak üç gruba ayrılmıştır. Bu gruplama ile yaş değişkenine göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları Tablo 4’te gösterilmiştir. Üç yaş grubu arasında DT açısından fark saptanmamış (p=0.51); fakat DU ve KB ölçekleri açısından anlamlı fark saptamış (sırasıyla p=0.038 ve 0.042) ve Post hoc Tukey testi yapılmıştır. Post hoc testte DU ve KB ölçek puanlarında 20-39 yaş grubu ile 60 ve üstü yaş grubu arasında anlamlı fark saptanmıştır. DU ölçeği puanları 20-39 yaş grubunda 60 ve üstü yaş gruba göre yüksek bulunmuştur. (p=0.047). KB ölçeği puanları yine 20-39 yaş grubunda 60 ve üstü yaş grubuna göre anlamlı olarak yüksek bulunmuştur (p=0.034)

**Tablo 4:** Yaş değişkenine göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Yaş	n (%)	ort±SS	P ANOVA testi
Duygusal tükenme	20-39	274 (%77,40)	9.89±6.58	0.51
	40-59	57 (%16,10)	10.56±7.71	
	≥60	23 (%6,49)	8.65±5.28	
Duyarsızlaşma	20-39	274 (%77,40)	3.52±3.13	<b>0.038</b>
	40-59	57 (%16,10)	2.96±3.16	
	≥60	23 (%6,49)	1.91±2.48	
Kişisel başarısızlık	20-39	274 (%77,40)	8.46±4.46	<b>0.042</b>
	40-59	57 (%16,10)	8.53±5.34	
	≥60	23 (%6,49)	6.0±2.64	

Katılımcıların medeni duruma göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları ile p değerleri Tablo 5'te gösterilmiştir. Medeni durum açısından evli olanlar ve olmayanlar olarak gruplandırıldığında bu iki grup açısından DT, DU, KB alt ölçeklerinde anlamlı fark saptanmamıştır. (sırasıyla p=0.57, 0.72 ve 0.70)

**Tablo 5:** Katılımcıların medeni duruma göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Medeni durum	n (%)	ort±SS	P t test
Duygusal tükenme	Evli	183 (%51,69)	10.11±6.88	0.57
	Diğer	171 (%48,30)	9.71±6.52	
Duyarsızlaşma	Evli	183 (%51,69)	3.38±3.16	0.72
	Diğer	171 (%48,30)	3.26±3.09	
Kişisel başarısızlık	Evli	183 (%51,69)	8.22±5.14	0.70
	Diğer	171 (%48,30)	8.40±3.83	

Katılımcıların çocuğu olup olmasına göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları ile p değerleri Tablo 6'da

gösterilmiştir. Çocuğu olup olmamasına göre DT, DU, KB alt ölçeklerinde anlamlı fark saptanmamıştır (sırasıyla  $p= 0.72, 0.21$  ve  $0.08$ ).

**Tablo 6:** Katılımcıların çocuğu olup olmamasına göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Çocuk durumu	n (%)	Ort±SS	P t test
Duygusal tükenme	Çocuk var	150 (%42,37)	10.06±6.926	0.72
	Çocuk yok	204 (%57,62)	9.81±6.54	
Duyarsızlaşma	Çocuk var	150 (%42,37)	3.09±3.21	0.21
	Çocuk yok	204 (%57,62)	3.50±3.05	
Kişisel başarısızlık	Çocuk var	150 (%42,37)	7.82±5.20	0.08
	Çocuk yok	204 (%57,62)	8.67±3.98	

Çocuğu olan katılımcılar bir çocuğu olan, iki çocuğu olan ve üç ve daha fazla çocuğu olan şekilde üç gruba ayrıldığında tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları ile ANOVA testi ile saptanan p değerleri tablo 7’de gösterilmiştir. Çocuk sayısına göre DT, DU, KB alt ölçekleri açısından gruplar arasında anlamlı fark saptanmamıştır (sırasıyla  $p=0.098,0.781$  ve  $0.084$ ).

**Tablo 7:** Katılımcıların çocuk sayısına göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Çocuk sayısı	n (%)	Ort±SS	P ANOVA test
Duygusal tükenme	1	47 (%31,33)	8.57±5.89	0.098
	2	60 (%40,0)	11.33±6.70	
	≥3	43 (%28,66)	9.82±6.80	
Duyarsızlaşma	1	47 (%31,33)	3.23±3.12	0.781
	2	60 (%40,0)	3.10±3.27	
	≥3	43 (%28,66)	3.40±3.09	
Kişisel başarısızlık	1	47 (%31,33)	7.21±4.42	0.084
	2	60 (%40,0)	7.77±4.06	
	≥3	43 (%28,66)	8.65±4.66	

Katılımcıların eğitim durumuna göre DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları ile ANOVA testi ile saptanan p değerleri Tablo 8’de gösterilmiştir. Eğitim durumuna göre DT, DU, KB alt ölçekleri açısından gruplar arasında anlamlı fark saptanmamıştır (sırasıyla p=0.464, 0.318 ve 0.243).

**Tablo 8:** Katılımcıların eğitim durumuna göre tükenmişlik ölçeğinin DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Eğitim durumu	n (%)	Ort±SS	P ANOVA test
Duygusal tükenme	İlkokul	23 (%6,49)	10.57±7.95	0.464
	Ortaokul	16 (%4,51)	7.69±7.20	
	Lise	33 (%9,32)	8.76±8.16	
	Üniversite	253 (%71,46)	10.21±6.49	
	Lisans üstü	29 (%8.19)	9.41±5.24	
Duyarsızlaşma	İlkokul	23 (%6,49)	3.13±3.50	0.318
	Ortaokul	16 (%4,51)	1.94±2.74	
	Lise	33 (%9,32)	2.85±3.48	
	Üniversite	253 (%71,46)	3.49±3.07	
	Lisans üstü	29(%8,19)	3.34±3.01	
Kişisel başarısızlık	İlkokul	23 (%6,49)	9.43±6.30	0.243
	Ortaokul	16 (%4,51)	8.63±5.29	
	Lise	33 (%9,32)	7.39±4.31	
	Üniversite	253 (%71,46)	8.45±4.18	
	Lisans üstü	29(%8,19)	7.00±5.68	

Katılımcıların mesleğe göre DT, DU, KB alt boyutlarına bakıldığında gruplar arasında anlamlı fark bulunamamıştır.

Özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçip seçmediğine göre DT, DU, KB puanları Tablo 9’da gösterilmiştir. Gruplar arasında anlamlı fark saptanmıştır. Özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçenlerde DT, DU, KB puanları anlamlı olarak daha düşük bulunmuştur (p=0.00,0.004 ve 0.016).

**Tablo 9:** Katılımcıların özel eğitim alanında çalışmayı kendi isteğiyle seçip seçmediğine göre DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Özel Eğitim Alanında Çalışmayı isteyerek mi seçtiniz	n (%)	Ort±SS	P t testi
Duygusal tükenme	Evet	335 (%94,63)	9.59±6.37	<b>0.00</b>
	Hayır	19(%5,37)	15.68±9.49	
Duyarsızlaşma	Evet	335 (%94,63)	3.21±3.02	<b>0.004</b>
	Hayır	19(%5,37)	5.32±3.62	
Kişisel başarısızlık	Evet	335 (%94,63)	8.06±4.20	<b>0.016</b>
	Hayır	19(%5,37)	12.68±7.54	

Özel eğitim alanında çalışma süresine göre DT, DU, KB skorları Tablo 10'da gösterilmiştir. Çalışma süresi bir yıldan az ve bir yıldan fazla çalışanlar olarak sınıflandırıldığında bir yıldan uzun süredir çalışanlarda DT skorları anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur(p=0.018). DU ve KB açısından çalışma süresiyle ilgili anlamlı fark saptanmamıştır sırasıyla (p=0.206,0.121)

**Tablo 10:** Katılımcıların özel eğitim alanında çalışma süresine göre DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Özel Eğitim Alanında Çalışma süresi (yıl)	n (%)	Ort±SS	P t testi
Duygusal tükenme	<1 yıl	109 (%30,79)	8.73±5.82	<b>0.018</b>
	>1 yıl	245 (%69,21)	10.44±7.00	
Duyarsızlaşma	<1 yıl	109 (%30,79)	3.01±2.93	0.206
	>1 yıl	245 (%69,21)	3.47±3.20	
Kişisel başarısızlık	<1 yıl	109 (%30,79)	8.87±4.54	0.121
	>1 yıl	245 (%69,21)	8.06±4.54	

Özel eğitim gereksinimli yakını olan ve olmayanların DT, DU, KB puanları Tablo 11’de gösterilmiştir. Gruplar arasında anlamlı fark saptanmamıştır (sırasıyla  $p=0.96$ ,  $0.94$  ve  $0.32$ ).

**Tablo 11:** Özel eğitim gereksinimli yakını olan ve olmayanların DT, DU, KB alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Özel eğitim gereksinimli yakını	n (%)	Ort±SS	P t testi
Duygusal tükenme	Var	85(%24,28)	9.94±6.15	0.96
	Yok	269 (%75,72)	9.91±6.87	
Duyarsızlaşma	Var	85(%24,28)	3.31±2.84	0.94
	Yok	269 (%75,72)	3.33±3.21	
Kişisel başarısızlık	Var	85(%24,28)	8.73±4.63	0.32
	Yok	269 (%75,72)	8.17±4.53	

Empatik eğilim ölçeği (EEÖ) ortalama ve standart sapmaları Tablo 12’de gösterilmiştir.

**Tablo 12:** Empatik Eğilim Ölçeği ortalama puan ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	n	ort±SS
Empatik eğilim ölçeği	354 (%100)	67.24±7.10

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre empatik eğilim ölçeği ortalama ve standart sapmaları ile p değerleri Tablo 13’te gösterilmiştir. Empatik eğilim ölçeği puanları kadın katılımcılarda erkeklere göre anlamlı olarak daha fazla saptanmıştır ( $p=0.01$ ).

**Tablo 13:** Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler		n (%)	ort±SS	P t testi
Empatik eğilim ölçeği	Erkek	232 (%65,53)	65.79±8.16	<b>0.01</b>
	Kadın	122 (%34,57)	68.01±6.35	

Yaş gruplarına göre EEÖ ortalama ve standart sapmaları Tablo 14'te gösterilmiştir. Yaş grupları arasında anlamlı fark saptanmamıştır(p=0.168).

**Tablo 14:** Yaş değişkenine göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Yaş	n (%)	ort±SS	P ANOVA testi
Empatik eğilim ölçeği	20-39	274 (%77,40)	66.88±6.96	0.168
	40-59	57 (%16,10)	68.81±7.23	
	≥60	23 (%6,49)	67.70±8.12	

Katılımcıların medeni duruma göre EEÖ ortalama ve standart sapmaları p değerleri Tablo 15'çe gösterilmiştir. Medeni durum açısından gruplar arasında anlamlı fark saptanmamıştır (p=0.195).

**Tablo 15:** Katılımcıların medeni duruma göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Medeni durum	n (%)	ort±SS	P t test
Empatik eğilim ölçeği	Evli	183 (%51,69)	67.72±7.71	0.195
	Diğer	171 (%48,30)	66.74±6.36	

Katılımcıların çocuğu olup olmasına göre EEÖ ortalama ve standart sapmaları ile p değerleri Tablo 16'da gösterilmiştir. Çocuğu olup olmasına göre EEÖ puanları arasında anlamlı fark saptanmamıştır (p=0.36).

**Tablo 16:** Katılımcıların çocuğu olup olmasına göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Çocuk durumu	n (%)	Ort±SS	P t test
Empatik eğilim ölçeği	Çocuk var	150 (%42,37)	67.65±8.01	0.36
	Çocuk yok	204 (%57,62)	66.95±6.35	

Çocuğu olan katılımcılar bir çocuğu olan, iki çocuğu olan ve 3 ve daha fazla çocuğu olan şeklinde gruplandırıldığında EEÖ ortalama ve standart sapmaları ile p değerleri Tablo 17'de gösterilmiştir. Gruplar arasında anlamlı fark saptanmamıştır (p=0.61).

**Tablo 17:**Katılımcıların çocuk sayısına göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Çocuk sayısı	n (%)	Ort±SS	P ANOVA test
Empatik eğilim ölçeği	1	47 (%31,33)	66.79±6.56	0.61
	2	60 (%40,0)	67.72±7.06	
	≥3	43 (%28,66)	67.21±7.23	

Katılımcıların eğitim durumuna göre EEÖ ortalama ve standart sapmaları ile p değerleri Tablo 18’de gösterilmiştir. Gruplar arasında anlamlı fark saptanmış ( $p=0.027$ ); fakat Post hoc testte ilkökul grubunda ortalama örneklem büyüklüğü olması gerekenden az olduğu için gruplar arasında birebir karşılaştırmalarda anlamlı fark saptanmamıştır.

**Tablo 18:**Katılımcıların eğitim durumuna göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Eğitim durumu	n (%)	Ort±SS	P ANOVA test
Empatik eğilim ölçeği	İlkokul	23 (%6,49)	70.17±8.11	0.027
	Ortaokul	16 (%4,51)	67.75±7.14	
	Lise	33 (%9,32)	69.94±7.35	
	Üniversite	253 (%71,46)	66.73±6.37	
	Lisans üstü	29 (%8.19)	66.07±10.47	

Katılımcıların mesleğe göre EEÖ skorları Tablo 19’da gösterilmiştir. EEÖ skorları açısından ANOVA testi ile meslek grupları arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p=0.126$ )

**Tablo 19:** Katılımcıların meslek grubuna göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Meslek	n (%)	Ort±SS	P ANOVA testi
Empatik eğilim ölçeği	Müdür	5 (% 1,41)	65.60±7.63	0.126
	Öğretmen	184 (%51,97)	66.86±6.12	
	Fizyoterapist	53 (% 14,97)	65.83±6.33	
	Çocuk gelişimi uzmanı	5 (% 1,41)	65.80±2.77	
	Psikolog	9 (% 2,54)	67.78±4.26	
	Muhasebeci	7 (% 1,97)	63.71±2.87	
	Sekreter	8 (% 2,25)	73.13±6.37	
	Şoför	20 (% 5,64)	67.25±7.78	
	Hostes	14 (% 3,95)	69.93±7.20	
	Aşçı	6 (% 1,69)	70.50±7.81	
	Hizmetli	10 (% 2,82)	69.00±6.70	
	Diğer	33 (% 9,32)	69.03±12.19	

Özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçip seçmediğine göre EEÖ skorları Tablo 20’de gösterilmiştir. Gruplar arasında anlamlı fark bulunmamıştır (p=0.265)

**Tablo 20:** Katılımcıların özel eğitim alanında çalışmayı kendi isteğiyle seçip seçmediğine göre EEÖ ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Özel Eğitim Alanında Çalışmayı isteyerek mi seçtiniz	n (%)	Ort±SS	P t testi
Empatik eğilim ölçeği	Evet	335 (%94,63)	67.43±6.61	0.265
	Hayır	19(%5,37)	64.0±12.90	

Özel eğitim alanında çalışma süresine göre EEÖ ortalama ve standart sapma puanları Tablo 21’de gösterilmiştir. Çalışma süresi bir yıldan az ve bir yıldan fazla çalışanlar olarak sınıflandırıldığında bir yıldan uzun süredir çalışanlarda gruplar arasında anlamlı fark saptanmamıştır (p=0.611)

**Tablo 21:**Katılımcıların özel eğitim alanında çalışma süresine göre Empatik Eğilim Ölçeği ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Özel Eğitim Alanında Çalışma süresi (yıl)	n (%)	Ort±SS	P t testi
Empatik eğilim ölçeği	<1 yıl	109 (%30,79)	66.95±6.95	0.611
	>1 yıl	245 (%69,21)	67.37±7.17	

Özel eğitim gereksinimli yakını olan ve olmayanların EEÖ puanları Tablo 22’de gösterilmiştir. Gruplar arasında anlamlı fark saptanmamıştır (p=0.122).

**Tablo 22:** Özel eğitim gereksinimli yakını olan ve olmayanların EEÖ ortalama ve standart sapmaları

Bağımlı değişkenler	Özel gereksinimli yakını	n (%)	Ort±SS	P t testi
Empatik eğilim ölçeği	Var	85(%24,28)	68.28±6.49	0.122
	Yok	269 (%75,72)	66.91±7.26	

DT, DU, KB puanları ve EEÖ puanlarının Pearson korelasyon testi uygulanmış test sonuçları Tablo 23’te gösterilmiştir. Pearson korelasyon testinde DT ile DU ve KB arasında pozitif korelasyon; DT ile EEÖ arasında negatif korelasyon, DU ile KB arasında pozitif korelasyon ve KB ile EEÖ arasında negatif korelasyon saptanmıştır.

**Tablo 23:** DT, DU, KB ve EEÖ korelasyon tablosu

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaş ma	Kişisel Başarı	Empatik Eğilim Ölçeği
r	1	<b>.534**</b>	<b>.251**</b>	<b>.150**</b>
Duygusal Tükenme p		.000	.000	.005
n	354	354	354	354
r	<b>.534**</b>	1	<b>.198**</b>	.068
Duyarsızlaşma p	.000		.000	.201
n	354	354	354	354
r	<b>.251**</b>	<b>.198**</b>	1	<b>-.221**</b>
Kişisel Başarısızlık p	.000	.000		.000
n	354	354	354	354
r	<b>.150**</b>	.068	<b>-.221**</b>	1
Empatik Eğilim p	.005	.201	.000	
Ölçeği n	354	354	354	354

#### 4.TARTIŞMA

Çalışmamızda Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt ölçekleri puanları arasında cinsiyet açısından anlamlı fark yoktur. Özel eğitim öğretmenlerinde tükenmişlik düzeyi ile ilgili yapılan diğer bir çalışmada tükenmişlik skorları açısından erkek ve kadınlar arasında fark saptanmamıştır(Aydemir and Diken);fakat literatürde yapılan birçok çalışmada farklı meslek gruplarında kadınlarda tükenmişlik düzeyi daha yüksek bulunmuştur(Ergin, 1992; Cordes and Dougherty, 1993; Capri and Guler, 2018; Karahan and Balat, 2011). DU ölçeği puanları 20-39 yaş grubunda 60 ve üstü yaş gruba göre; KB ölçeği puanları yine 20-39 yaş grubunda 60 ve üstü yaş grubuna göre anlamlı olarak yüksek bulunmuştur (sırasıyla  $p=0.047$ ,  $p=0.034$ ). Literatürde bunun aksine tükenmişlikle ilgili çalışmalarda yaş arttıkça tükenmişliğin arttığını veya değişmediğini saptayan yayınlar vardır(Capri and Guler, 2018; Arslan and Aslan, 2014). Medeni durum açısından DT, DU, KB alt ölçeklerinde fark saptanmamıştır. Özel eğitim öğretmenlerinde ülkemizde yapılan çalışmalarda çoğunlukla evli ve bekar olanlar arasında tükenmişlik açısından fark bulunmamıştır(Şahin and Şahin, 2012; Arslan and Aslan, 2014; Oruç, 2007). Çocuğu olup olmaması ve varsa çocuk sayısına göre de DT, DU, KB alt ölçeklerinde anlamlı fark saptanmamıştır. Özel eğitim alanında öğretmenlerde yapılan çalışmalarda da tükenmişlik için çocuk sayısı açısından farklılık saptanmamıştır. Katılımcıların eğitim durumu değerlendirildiğinde DT, DU, KB Alt ölçeklerinde anlamlı fark bulunmamıştır; özel eğitim öğretmenlerinde ülkemizde yapılan bir çalışmada öğretmenlerin eğitim düzeyi açısından lisan, ön lisans ve lisansüstü eğitim karşılaştırıldığında tükenmişlik ölçeklerinde fark bulunmamıştır(Karahan and Balat, 2011). Çalışmaların çoğunluğu öğretmenlerde yapıldığı için eğitim durumuna ilişkin veri azdır. Çalışmamızdaki gibi özel eğitim kurumlarında katılımcıların farklı meslek gruplarından olduğu çalışma yoktur. Meslek grupları arasında DT skorları arasında anlamlı fark saptanmamıştır.

Özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçenlerde DT, DU, KB puanları anlamlı olarak daha düşük bulunmuştur, beklenildiği gibi özel eğitim alanında yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar alınmıştır(Girgin and Baysal, 2005; Saraç, 2018). Bir yıldan uzun süredir çalışanlarda DT skorları anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Katılımcıların çoğunluğunu özel eğitim öğretmenleri oluşturan grupta

çalışma süresi çoğunlukla birkaç yıl ile sınırlı olduğu için bu şekilde gruplandırılmış ve bir yıl gibi kısa süreye rağmen bir yıldan fazladır çalışanlarda DT daha fazla bulunmuştur. Çalışılan süre arttıkça tükenmişlik ölçeği puanlarının artacağı düşünülebilir. Öte yandan bir çalışmada özel eğitim öğretmenlerinde çalışma süresi 1–5 yıl, 6–10 yıl, 11–15 yıl, 16 yıl ve üzeri olarak sınıflandığında çalışma süresi >16 yıl olanlarda duygusal tükenmişlik daha düşük bulunmuştur(Karahan and Balat, 2011). Benzer özel eğitim öğretmenlerinde yapılan birçok çalışmada ise çalışma süresi ve tükenmişlik arasında ilişki saptanmamıştır(Saraç, 2018; Şahin and Şahin, 2012; Girgin and Baysal, 2005). Özel eğitim gereksinimli yakını olan ve olmayanların DT, DU, KB puanları açısından gruplar arasında anlamlı fark saptanmamıştır. Literatürde buna benzer bir değişken analizi bulunmamıştır. Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının kendi arasındaki ilişkisi incelendiğinde DT ile DU ve KB arasında ve DU ile KB arasında pozitif korelasyon saptanmıştır. DT arttıkça DU ve KB'nin arttığı, DU'nun da KB'yi azalttığı bulunmuştur. Bu bulgular Maslach tükenmişlik modelinin birbirinin izleyen (DT önce DU'ya onun da KB'nden olduğu) aşamaları düşünüldüğünde beklenen bulgulardır (Maslach and Jackson, 1981). Literatürde bu alt boyutların birbiri ile ilişkisi belki de bu nedenden dolayı çok sık incelenmemiş olabilir ve yeterli veri yoktur.

Empatik eğilim ölçeği puanlarına bakıldığında kadın katılımcılarda erkeklere göre anlamlı olarak daha fazla saptanmıştır. Özel eğitim alanında çalışanlarda yapılan benzer bir çalışmada da kadın öğretmenlerin empatik eğilim düzeylerinin erkek öğretmenlerden anlamlı derecede yüksek olduğu saptanmıştır (Karkaç, 2013). Bu durum kadınlarla erkeklerin cinsiyet farklılıklarından kaynaklanabilir. Yaş grupları, medeni durum, çocuk sahibi olma ve çocuk sayısı açısından da EEÖ puanları arasında anlamlı fark saptanmamıştır. Çalışma sayısının az olması ve bu değişkenlerin EEÖ açısından sık değerlendirilmemiş olması nedeniyle literatürle karşılaştırma yapılamamıştır.

Katılımcıların mesleğe, özel eğitim alanında çalışmayı isteyerek seçip seçmediğine göre, özel eğitim alanında çalışma süresine göre, özel eğitim gereksinimli yakını olan ve olmamasına göre EEÖ skorları açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Karkaç'ın çalışmasında ise mesleği isteyerek seçenlerde empatik eğilim puanları yüksek çıkmıştır. Bizim çalışmamızda ise katılımcılar farklı meslek gruplarından

oluşmaktadır ve büyük çoğunluğu özel eğitim merkezinde isteyerek çalıştığını bildirmiştir(Karkaç, 2013).

Tükenmişlik ile empati arasındaki ilişki incelendiğinde DT ile EEÖ arasında negatif korelasyon ve KB ile EEÖ arasında negatif korelasyon saptanmıştır. Duygusal tükenme arttıkça ve kişisel başarısızlık arttıkça empatinin azaldığı saptanmıştır ki; literatürde farklı popülasyonlarda yapılan çalışmalara benzer biçimde beklenebilir bir bulgu olduğu düşünülebilir; öte yandan duyarsızlaşmanın da empatiyi azaltacağını bildiren çalışmalar olsa da çalışmamızda böyle bir korelasyon saptanmamıştır. Literatürde özel eğitim kurumlarında tükenmişlik ve empati ilişkisini inceleyen çalışma bulunmamıştır. Farklı popülasyonlarda yapılan çalışmalara bakıldığında; pratisyen hekimlerde yapılan bir çalışmada tükenmişliğin yaşam kalitesini azalttığı, memnuniyetsizliğe neden olduğu, tıbbi hatalara yol açabildiği ve empati gösterme yeteneğini azalttığı saptanmıştır(Krasner et al., 2009). Devlet kurumunda çalışan 119 mesleki rehabilitasyon danışmanında tükenmişlik ile empati arasındaki ilişkiyi bir kişilik faktörü olarak incelenmiş; tükenmişlik kişilerarası reaktivite İndeksinde (IRI) çok boyutlu empatinin üç faktörü ile ilişkilendirilmiştir. Empatik kaygı ve perspektif alma, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğindeki kişisel başarı eksikliği ile negatif korelasyon göstermiştir(Day and Chambers, 1991).Yine tıp öğrencilerinde yapılan bir çalışmada tükenmişlik ve empati arasında ters oranı saptanmıştır (Brazeau et al., 2010).Başka bir çalışmada 492 kadın ve erkek hemşire, sosyal hizmet uzmanı ve öğretmen örnekleminde empati ve tükenmişlik ile cinsiyet ve mesleğin olası karıştırıcı etkileri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu çalışmada kadınlar erkeklerden anlamlı derecede daha yüksek empati puanına sahipti; duygusal empati hem duygusal tükenme hem de kişisel başarı ile anlamlı derecede pozitif bir ilişki gösterilmiştir (Williams, 1989). Sağlık meslek mensuplarında tükenmişlik ve empati ilişkisinin incelendiği sistematik bir derlemede tükenmişlik ve empati arasında negatif bir ilişki olduğuna dair tutarlı kanıtlar bulunmuştur(Wilkinson et al., 2017) . Geriatrik ve psikogeriatrik bakımdaki altmış hemşirelik personeli ile empati, tükenmişlik ve demans hastalarına karşı tutum açısından yapılan bir çalışmada tükenmişlik, düşük empati ve personelin daha az olumlu tutumlarıyla ilişkilidir (Åström et al., 1991). 173 sosyal hizmet çalışanında yapılan bir çalışmada empati bileşenlerinin, şefkat memnuniyetini arttırırken tükenmişliği ve sekonder travmatik stresi önleyebileceğini

veya azaltabileceğini ve empatinin, bir sosyal hizmet uzmanının kariyeri boyunca eğitim ve öğretime dahil edilmesi gerektiğini ortaya koymuştur (Wagaman et al., 2015). Bir hastanede çalışan hemşirelerin empati ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirildiği bir çalışmada empati düzeyi ile kişisel başarısızlık doğru orantılı bulunmuştur (Şahin et al., 2018) 76 fizyoterapistte yapılan bir çalışmada tükenmişlik, empati ve stresle başa çıkmanın araştırıldığı bir çalışmada tükenmişlik stresle pozitif empati ile de negatif korelasyon göstermiştir (Juszkiewicz and Dębska, 2015).



## 5.SONUÇ VE ÖNERİLER

Konya'nın merkez ilçelerindeki Milli Eğitime bağlı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışanlarda tükenmişlik sendromunun sıklığını ve empatik eğilim düzeyi ve ilişkili faktörler ile tükenmişlik ve empati ilişkisi incelenmiştir. DU ve KB alt boyutlarının 20-39 yaş grubunda 60 yaş üstü gruba göre yüksek olduğu, DT, DU, KB puanlarının özel eğitim kurumunda çalışmayı isteyerek seçenlerde daha düşük olduğu, DT'nin de bir yıldan uzun süredir çalışanlarda daha fazla olduğu saptanmıştır. Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının kendi arasındaki ilişkisi incelendiğinde DT ile DU ve KB arasında ve DU ile KB arasında pozitif korelasyon saptanmıştır. EEÖ kadın katılımcılarda daha yüksek bulunmuş; diğer değişkenlerde EEÖ arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Tükenmişlik ile empati arasındaki ilişki incelendiğinde DT ile EEÖ arasında negatif korelasyon ve KB ile EEÖ arasında negatif korelasyon saptanmıştır.

Çalışmamızda sadece şehir merkezinde çalışanların çalışmaya katılması, çalışanların maddi koşullarıyla ilgili değişken olmaması, katılımcılara psikiyatrik değerlendirme yapılmamış olması çalışmamızın kısıtlılıklarıdır.

### Öneriler

- 1- Özel eğitim kurumunda çalışanların tükenmişlik algısının azaltılması ve bu şekilde empatik eğilimin artırılması sağlanmalıdır.
- 2- Özel eğitim gibi önemli bir alanda çalışanların psikolojik yönden de sağlıklı olması eğitimin kalitesini de arttıracaktır. Empatik yeteneklerin artırılması için bu kurumlarda çalışan psikolog veya diğer hizmet içi eğitimler bu anlamda yararlı olabilir
- 3- Özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesi, mesleki deneyimin artırılması, özel eğitim ve rehabilitasyon alanında çalışmak isteyenlerin ilgili eğitim bölümlerine yönlendirilmesi bu alanda çalışanların tükenmişlik sendromunu azaltabilir

## KAYNAKLAR

- Ahola K, Honkonen T, Isometsä E, et al. (2005) The relationship between job-related burnout and depressive disorders—results from the Finnish Health 2000 Study. *Journal of affective disorders* 88: 55-62.
- Alver B. (1998) Bireylerin uyum düzeyleri ile empatik becerileri arasındaki ilişkiler. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.*
- Arı GS and Bal EÇ. (2008) Tükenmişlik kavramı: Birey ve Örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 15: 131-148.
- Arslan G and Aslan G. (2014) Zihin engelli bireylere eğitim veren öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi (Tokat ili örneği). *Eğitim Araştırmaları Dergisi-Uluslararası E-Dergi* 4: 49-66.
- Åström S, Nilsson M, Norberg A, et al. (1991) Staff burnout in dementia care—relations to empathy and attitudes. *International journal of nursing studies* 28: 65-75.
- Aydemir H and Diken İ. K., Yikmiş, A., Aksoy, V., & Özokçu, O. (2015). Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve yaşam doyumlarının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 15: 68-86.
- Barutçu E and Serinkan C. (2008) Burnout syndrome: An important problem today, and a research study conducted in denizli. *Ege Akademik Bakış Dergisi* 8: 541-561.
- Bauer J, Stamm A, Virnich K, et al. (2006) Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. *International archives of occupational and environmental health* 79: 199-204.
- Brazeau CMLR, Schroeder R, Rovi S, et al. (2010) Relationships Between Medical Student Burnout, Empathy, and Professionalism Climate. *Academic Medicine* 85: S33-S36.
- Brill PL. (1984) The need for an operational definition of burnout. *Family & Community Health: The Journal of Health Promotion & Maintenance.*
- Budak G and Sürgevil O. (2005) Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 20.
- Cañadas-De la Fuente GA, Vargas C, San Luis C, et al. (2015) Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International journal of nursing studies* 52: 240-249.
- Capri B and Guler M. (2018) Evaluation of Burnout Levels in Teachers Regarding Socio-Demographic Variables, Job Satisfaction and General Self-Efficacy. *Eurasian Journal of Educational Research* 74: 123-144.
- Carl R. (1980) A way of being. Boston: Houghton Mifflin, p x.
- Cordes C and Dougherty T. (1993) A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review* 18: 621-656.
- Çiçek A. (2006) Sağlık çalışanlarının empatik eğilim ve becerilerinin değerlendirilmesi.
- Çimer Ö. (1998) Çeşitli meslek gruplarında çalışan kişilerin empatik eğilimleri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler ....*
- Davis MH. (2018) *Empathy: A social psychological approach*: Routledge.
- Day HI and Chambers J. (1991) Empathy and burnout in rehabilitation counsellors. *Canadian Journal of Rehabilitation* 5: 33-44.
- Dökmen Ü. (1988) Empatinin yeni bir modele dayanılarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi* 21: 162-164.

- Dökmen Ü. (2004) *İletişim çatışmaları ve empati*: Sistem Yayıncılık.
- Eisenberg N and Strayer J. (1990) *Empathy and its development*: CUP Archive.
- Ergin C. (1992) Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları* 22: 25.
- Ergin C. (1996) Maslach tükenmişlik ölçeğinin Türkiye sağlık personeli normları. *3P Dergisi* 4: 28-33.
- Girgin G and Baysal A. (2005) Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 18: 1-10.
- Gladstein GA. (1983) Understanding empathy: Integrating counseling, developmental, and social psychology perspectives. *Journal of counseling psychology* 30: 467.
- Goldstein AP and Michaels GY. (1985) *Empathy: Development, training, and consequences*: Lawrence Erlbaum.
- González-Sánchez B, López-Arza MVG, Montanero-Fernández J, et al. (2017) Burnout syndrome prevalence in physiotherapists. *Revista da Associação Médica Brasileira* 63: 361-365.
- Hoffman ML. (1979) Development of moral thought, feeling, and behavior. *American Psychologist* 34: 958.
- Hogan R. (1975) Empathy: A conceptual psychometric analysis. *The counseling psychologist* 5: 14-18.
- Ivey AE. (1987) The multicultural practice of therapy: Ethics, empathy, and dialectics. *Journal of Social and Clinical Psychology* 5: 195-204.
- Juszkiewicz A and Dębska U. (2015) Coping styles and empathy in professional burnout: A study of physical therapists. *Polish Journal of Applied Psychology* 13: 53-72.
- Karahan Ş and Balat GU. (2011) Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 29: 1-14.
- Karkaç NN. (2013) Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin empatik eğilim düzeylerinin çalıştıkları engel türüne ve bazı değişkenlere göre incelenmesi.
- Krasner MS, Epstein RM, Beckman H, et al. (2009) Association of an educational program in mindful communication with burnout, empathy, and attitudes among primary care physicians. *JAMA* 302: 1284-1293.
- Li SC, Farinelli M, Ercolani M, et al. (2006) Physical rehabilitation and burnout: different aspects of the syndrome and comparison between healthcare professionals involved. *Europa medicophysica* 42: 27-36.
- Lingard H. (2003) The impact of individual and job characteristics on 'burnout' among civil engineers in Australia and the implications for employee turnover. *Construction Management & Economics* 21: 69-80.
- Maslach C and Jackson SE. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior* 2: 99-113.
- Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, et al. (1986) *Maslach burnout inventory*: Consulting Psychologists Press Palo Alto, CA.
- Maslach C, Schaufeli WB and Leiter MP. (2001) Job burnout. *Annual review of psychology* 52: 397-422.
- Mommersteeg PM, Heijnen CJ, Kavelaars A, et al. (2006) Immune and endocrine function in burnout syndrome. *Psychosomatic medicine* 68: 879-886.
- Montero-Marín J, García-Campayo J, Fajó-Pascual M, et al. (2011) Sociodemographic and occupational risk factors associated with the development of different burnout types: the cross-sectional University of Zaragoza study. *BMC psychiatry* 11: 49.
- Oruç S. (2007) Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (Adana ili örneği). *Çukurova Üniversitesi*.

- Öztürk Çiftçi D, Meriç E and Meriç A. (2015) Örgütsel sessizlik, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: ordu ili özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde bir uygulama. *Journal of International Social Research* 8.
- Öztürk N. (2003) Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Sendromu. *Pamukkale Denizli Sağlık YO, Öneri, Denizli*.
- Öztürk S, Özgen R, Şişman H, et al. (2014) Bir Üniversite Hastanesi" nde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi ve Sosyal Desteğin Etkisi. *Cukurova Medical Journal* 39.
- Pala A. (2008) Öğretmen adaylarının empati kurma düzeyleri üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 23: 13-23.
- Pines A and Nunes R. (2003) The relationship between career and couple burnout: Implications for career and couple counseling. *Journal of employment counseling* 40: 50-64.
- Rogers CR. (1975) Empathic: An unappreciated way of being. *The counseling psychologist* 5: 2-10.
- Sandström A. (2010) Neurocognitive and endocrine dysfunction in women with exhaustion syndrome. Umeå university.
- Saraç IH. (2018) Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyinin incelenmesi. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Schaufeli WB, Bakker AB, Hoogduin K, et al. (2001) On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology & health* 16: 565-582.
- Şahin F and Şahin D. (2012) Examining The Burn-Out Level Of Special Education Teachers Working With Disabled Individuals. *Journal of Teacher Education and Educators* 1: 275-294.
- Şahin S, Özgen D, Özdemir K, et al. (2018) Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin Empati ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Konuralp Tıp Dergisi* 10: 318-325.
- Şen HT, Yılmaz FT, Ünüvar ÖP, et al. (2012) Birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan sağlık çalışanlarının empatik beceri düzeyleri. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi* 3: 6-12.
- Tarakci E, Tutuncuoğlu F and Tarakci D. (2012) Özel eğitim ve rehabilitasyon alanında çalışan meslek elemanlarının öz-yeterlilik ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Fizyoterapi Rehabilitasyon* 23: 26-35.
- Thompson RA and Hoffman ML. (1980) Empathy and the development of guilt in children. *Developmental Psychology* 16: 155.
- Torun A. (1995) Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme. Marmara Üniversitesi.
- Tutuk A, Al D and Doğan S. (2002) Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. *CÜ Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi* 6: 36-41.
- Ünal S, Karlıdağ R and Yoloğlu S. (2001) Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri* 4: 113-118.
- Wagaman MA, Geiger JM, Shockley C, et al. (2015) The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work* 60: 201-209.
- Wilkinson H, Whittington R, Perry L, et al. (2017) Examining the relationship between burnout and empathy in healthcare professionals: A systematic review. *Burnout Research* 6: 18-29.
- Williams CA. (1989) Empathy and burnout in male and female helping professionals. *Res Nurs Health* 12: 169-178.

## **ÖZET**

**T.C.**

**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**

**TIP FAKÜLTESİ**

**ÖZEL EĞİTİM VE REHABİLİTASYON MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN  
KİŞİLERDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE EMPATİK EĞİLİM DÜZEYİ**

**Lütfiye ÖZDEMİR GÖKSU**

**HALK SAĞLIĞI ANABİLİM DALI**

**TIPTA UZMANLIK TEZİ/ Konya, 2019**

Günümüzde toplumsal ve sosyal devinimin sonucu olarak mental sorunlar artmıştır. Tükenmişlik sendromu ve empati eksikliği de bu süreçte yaygınlaşan sorunlardır.

Bu araştırma Konya'nın merkez ilçelerindeki Milli Eğitime bağlı Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde çalışanlarda kesitsel bir çalışma olarak 1 Temmuz 2018- 30 Haziran 2019 tarihleri arasında yapılmıştır. Bu çalışmada özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kişilerde demografik veri formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik eğilim ölçeği kullanılarak tükenmişlik sendromunun sıklığını ve empatik eğilim düzeyi ve ilişkili faktörler ile tükenmişlik ve empati ilişkisi incelenmiştir.

Çalışmanın sonuçlarına bütünüyle bakıldığında bu çalışmada duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt ölçeklerini 20-39 yaş grubunda 60 yaş üstü gruba göre yüksek olduğu; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık puanlarının özel eğitim kurumunda çalışmayı isteyerek seçenlerde daha düşük olduğu, duygusal tükenmenin de bir yıldan uzun süredir çalışanlarda daha fazla olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik alt ölçekleri arasındaki ilişki incelendiğinde duygusal tükenme ile duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık arasında, duyarsızlaşma ile kişisel başarısızlık arasında pozitif korelasyon saptanmıştır.

Empatik eğilim ölçeği kadın katılımcılarda daha yüksek bulunmuş; diğer değişkenlerle Empatik Eğilim Ölçeği arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Tükenmişlik ile empati arasındaki ilişki incelendiğinde duygusal tükenme ile Empatik Eğilim Ölçeği arasında negatif korelasyon ve kişisel başarısızlık ile Empatik Eğilim Ölçeği arasında negatif korelasyon saptanmıştır. Özel eğitim kurumlarının eğitim merkezleri olması ve hizmet verdikleri popülasyon düşünüldüğünde çalışanlarda tükenmişliğin yüksek oranda görülebileceği yerlerden birisidir. Bu kurumlarda çalışanların koşullarının iyileştirilerek mental yönden sağlıklı kalması sağlanarak tükenmişlik azaltılabilir ve empati yetenekleri artırılabilir. Bu da özel eğitimde eğitimin kalitesini de artırarak özel eğitim gereksinimi olan hastaların iyileşme sürecine de katkı sağlayabilir.

**Anahtar Sözcükler:** özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi; tükenmişlik sendromu;empatik eğilim

## SUMMARY

### **BURNOUT SYNDROME AND EMPATHIC TENDENCY LEVEL IN PEOPLE WORKING IN PRIVATE EDUCATION AND REHABILITATION CENTERS**

Today, mental problems have increased as a result of social and cultural mobility. Burnout syndrome and lack of empathy are common problems in this process.

This study was conducted between July 1, 2018 and June 30, 2019 as a cross-sectional study in the employees of Special Education and Rehabilitation Centers affiliated with National Education in the central districts of Konya. In this study, the prevalence of burnout syndrome, the level of empathic tendency and the associated factors and the relationship between burnout syndrome and empathy was examined using the demographic data form, Maslach Burnout Scale and Empathic Tendency Scale in individuals working in special education and rehabilitation centers.


When the results of our study were examined overall, desensitization and personal accomplishment subscales were higher in the 20-39 age group compared to the age group over 60 years; Emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment scores were lower in those who had chosen to work in a private education institution willingly and emotional exhaustion was higher in employees for more than a year. When the relationship between burnout subscales was examined, a positive correlation was found between emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment and depersonalization and personal accomplishment .

Empathic tendency scale was found to be higher in female participants; there was no significant difference between other variables and Empathic Tendency Scale. When the relationship between burnout and empathy was examined, there was a negative correlation between emotional exhaustion and Empathic Tendency Scale and a negative correlation between personal accomplishment and Empathic Tendency Scale. Considering the fact that private inclination institutions are training centers and the population they serve is special, it is one of the places where the burnout of employees can be seen at a high incidence. By improving the conditions of the employees in these institutions, keeping them mentally healthy, burnout maybe reduced and empathy skills may be increased. Therefore; it may also contribute to rehabilitation process of patients with special needs by increasing the quality of education in special education centers

**Keywords:** special education and rehabilitation center; burnout syndrome; empathic tend

## EKLER

### EK. A. Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Onayı


**T.C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
TIP FAKÜLTESİ DEKANLIĞI**

**GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARARLARI**

<b>Toplantı Sayısı: 2018/11</b>	<b>Toplantı Tarihi : 30.05.2018</b>
---------------------------------	-------------------------------------

**Karar Sayısı 2018/203** S.Ü. Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim dalı Dr.Öğr.Üyesi Fatih KARA'nın "Özel eğitim kurumlarında çalışanlarda tükenmişlik sendromu ve empatik eğilim düzeyi" başlıklı araştırmasının değerlendirilme talebi ile ilgili 16.05.2018 tarihli dilekçesi ve ekleri görüşüldü.

Yapılan inceleme ve görüşmelerden sonra; Dr.Öğr.Üyesi Fatih KARA'nın "Özel eğitim kurumlarında çalışanlarda tükenmişlik sendromu ve empatik eğilim düzeyi" adlı araştırmasının kabulüne oy birliği ile karar verildi.

**ASLI GİBİDİR  
30/05/2018  
S.Selcen ÇELİK  
Sekreteryası**

## EK B. İl Milli Eğitim Müdürlüğü İzin Yazısı



T.C.  
KONYA VALİLİĞİ  
İl Milli Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 83688308-605.99-E.12571474  
Konu: Araştırma İzni  
(Lütfiye ÖZDEMİR GÖKSU)

29.06.2018

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE  
(Halk Sağlığı Anabilim Dalı Başkanlığı)

İlgi : 26.06.2018 tarihli ve 74316303-730.08.03-E.15217 sayılı yazınız.

Üniversiteniz Halk Sağlığı Anabilim Dalı Başkanlığı Arş. Gör. Dr. Lütfiye ÖZDEMİR GÖKSU'nun "Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu ve Empatik Eğilim Düzeyi" konulu araştırmasını uygulanma talebi incelenmiştir.

Araştırmanın; Konya il genelinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde görevli personele eğitim öğretimi aksatmamak kaydıyla uygulanmasında sakınca görülmemektedir. Araştırmacı, Müdürlüğümüze bağlı eğitim kurumlarındaki çalışmalarını 2018 - 2019 eğitim öğretim yılı içerisinde tamamlamak zorunludur. Araştırma kapsamında yürütülecek çalışmaların 2018 - 2019 eğitim öğretim yılında tamamlanmaması durumunda Müdürlüğümüzden tekrar izin alınması gerekmektedir.

Araştırmada Müdürlüğümüz tarafından onaylanarak gönderilen veri toplama araçları kullanılacak olup, araştırma sonucunun CD ortamında iki nüsha olarak Müdürlüğümüze gönderilmesi gerekmektedir.

Bilgilerinizi ve adı geçene tebliğini arz ederim.

Mukadder GÜRSOY  
İl Milli Eğitim Müdürü

Ek:  
1-Empatik Eğilim Ölçeği (1 Sayfa)  
2-Maslach Tükenmişlik Ölçeği (1 Sayfa)  
3-Sosyo Demografik Bilgi Formu (1 Sayfa)

Akçeşme Mah.Garaj Cad. No: 4 Karatay/KONYA  
Elektronik Ağ: <http://konya.meb.gov.tr>  
e-posta: [istatistik42@meb.gov.tr](mailto:istatistik42@meb.gov.tr)

Ayrıntılı bilgi için : Abdurrahman KAYNAK - Şef  
Ali Naci İŞİK VHKİ  
Tel: (0 332) 353 30 50 - Faks : (0 332) 351 59 40

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 879a-60df-32f6-9d04-8c76 kodu ile teyit edilebilir.

## EK.C. Anket Formu

Tarih: ./.../....

Anket no:...

### Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu ve Empatik Eğilim Düzeyi

Değerli Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Kurum çalışanı;

Bu anket, özel eğitim ve rehabilitasyon kurumunda çalışanlarda tükenmişlik sendromunun sıklığı ile empatik eğilim düzeylerini belirlemek ve sosyo-demografik değişkenler açısından farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla hazırlanmıştır. Yapacağımız değerlendirmenin objektif olabilmesi için sorulara özenle vereceğiniz yanıtlar büyük önem taşımaktadır. Yanıtlarınız mutlak surette korunacak ve bilimsel değerlendirme dışında kullanılmayacaktır.

Katkılarınız için teşekkür ederiz.

*Araştırma Ekibi*

#### EK-1.SOSYO-DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU

- 1.Adınız Soyadınız?.....
2. Cinsiyetiniz?      A) Erkek B) Kadın
- 3.Yaşınız?.....
- 4.Eğitim-Öğrenim durumunuz?  
A) ilkokulB) OrtaokulC) LiseD) Üniversite) diğer(belirtiniz).....
- 5.Medeni durumunuz?      A) EvliB) BekarC) Diğer(belirtiniz).....
- 6.Kaç çocuğunuz var?      A) YokB) Var (Belirtiniz).....
- 7.Mesleğiniz?      (Belirtiniz).....
- 8.Kaç yıldır Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Kurumunda çalışıyorsunuz: .....
- 9.Özel Eğitim ve Rehabilitasyon gereksinimi olan yakınınız var mı? A) EvetB) Hayır
- 10.Özel Eğitim ve Rehabilitasyon alanında çalışmayı isteyerek mi seçtiniz? A) EvetB) Hayır

## EK. D. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

**Tarih:** \_\_\_\_\_  
**MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ**

(Maslach burnout inventory manual)

Aşağıda kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak hangi sıklıkta hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret koyarak belirtiniz.	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	0	1	2	3	4
5.İşim gereği karşılaştığım bazı insanlar sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	0	1	2	3	4
6. bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0	1	2	3	4
7.İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0	1	2	3	4
8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
9.Yaptığım iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum.	0	1	2	3	4
10.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	0	1	2	3	4
11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	0	1	2	3	4
12.Çok şeyler yapabilecek güçteyim	0	1	2	3	4
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	0	1	2	3	4
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	0	1	2	3	4
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat	0	1	2	3	4

bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0	1	2	3	4
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	0	1	2	3	4
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	0	1	2	3	4
22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissedirim.	0	1	2	3	4



## EK.E. Empatik Eğilim Ölçeği

Tarih:../../.....

Aşağıda 20 cümle bulunmaktadır. Bir cümledeki ifadeyi kendinize Tamamen Uygun bulacağınızı düşünürseniz 5'e, Oldukça Uygun bulacağınızı düşünürseniz 4'e, Oldukça Aykırı bulacağınızı düşünürseniz 2'ye, Tamamen Aykırı bulacağınızı düşünürseniz 1'e, eğer bir cümleye ilişkin olarak Kararsızlık belirtecekseniz 3'e çarpı koyunuz.

SORULAR		Tamamen Aykırı	Oldukça Aykırı	Kararsızım	Oldukça Uygun	Tamamen Uygun
1	Çok sayıda dostum var	1	2	3	4	5
2	Film seyrederken bazengözlerim yaşarır	1	2	3	4	5
3	Sıklıkla kendimi yalnızhissederim	1	2	3	4	5
4	Bana dertlerini anlatanlar yanımdan ferahlamış ayrılırlar	1	2	3	4	5
5	Başkalarının problemleri beni kendi problemlerim kadar ilgilendirir	1	2	3	4	5
6	Duygularımı başkalarına iletmektegüçlükçekerim	1	2	3	4	5
7	İnsanların film seyrederken ağlamaları tuhafıma gider	1	2	3	4	5
8	Birisiyle tartışırken bazen, dikkatim onun söylediklerinden çok vereceğim cevap üzerine yoğunlaşır	1	2	3	4	5
9	Çevrede çok sevilen bir insanım	1	2	3	4	5
10	Televizyondaki filmler mutlu sona ulaşınca rahatlarım	1	2	3	4	5
11	Düşüncelerimi başkalarına iletmekte güçlük çektiğim olur	1	2	3	4	5
12	İnsanların çoğu bencildir	1	2	3	4	5
13	Sinirli bir insanım	1	2	3	4	5

14	Genellikle insanlara güvenirim	1	2	3	4	5
15	İnsanlar beni tam olarak anlayamıyorlar	1	2	3	4	5
16	Girişken bir insanım	1	2	3	4	5
17	Bir yakınıma derdimi anlatmak beni rahatlatır	1	2	3	4	5
18	Genellikle hayatımdan memnunum	1	2	3	4	5
19	Yakınlarım bana sık sık derdini anlatırlar	1	2	3	4	5
20	Genellikle keyfim yerindedir	1	2	3	4	5



## ÖZGEÇMİŞ

Lütfiye ÖZDEMİR GÖKSU

1982 yılında Ankara'da doğdu. İlk ve orta öğretimini Kayseri ve Ankara'da tamamladı. 2006 yılında Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi'nden mezun oldu. 2006-2007 yıllarında Kastamonu Küre Merkez Sağlık Ocağında devlet hizmet yükümlüğü kapsamında pratisyen hekim olarak görev yaptı. 2008-2012 yıllarında Ankara 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde görev yaptı. Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesinde kısa süre ile Aile hekimliği kliniğinde asistan doktor olarak çalıştıktan sonra 2014 yılında içerisinde halen görev yaptığı Selçuk üniversitesi Halk Sağlığı Anabilim dalında araştırma görevlisi olarak çalışmaya başladı. Evli ve 2 çocuk annesidir.

