

**T.C.**  
**NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI**  
**SOSYOLOJİ BİLİM DALI**



**SOSYAL HİZMET KURUMU ÇALIŞANLARINDA**  
**TÜKENMİŞLİK: KONYA ÖRNEĞİ**

**ESRA ÇAĞLIYAN**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN:**  
**DOÇ. DR. ERHAN TECİM**

**KONYA-2018**

|  |   |   |
|--|---|---|
| <br>KONYA | T.C.<br>NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ<br>Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü | <br>NECMETTİN ERBAKAN<br>ÜNİVERSİTESİ<br>KONYA<br>SOSYAL BİLİMLER<br>ENSTİTÜSÜ |
|--|---|---|

### Bilimsel Etik Sayfası

|            |   |                         |   |  |
|------------|---|-------------------------|---|--|
| Öğrencinin | Adı Soyadı  | Esra ÇAĞLIYAN           |   |  |
|            | Numarası  | 158103011020            |   |  |
|            | Ana Bilim / Bilim Dalı  | Sosyoloji Anabilim Dalı |   |  |
|            | Programı  | Tezli Yüksek Lisans     | X |  |
|            |   | Doktora                 |   |  |
| Tezin Adı  | Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında Tükenmişlik: Konya Örneği |                         |   |  |

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Esra ÇAĞLIYAN





T.C.  
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü





### YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU

|            |                        |   |
|------------|------------------------|---|
| Öğrencinin | Adı Soyadı             | Esra ÇAĞLIYAN   |
|            | Numarası               | 158103011020  |
|            | Ana Bilim / Bilim Dalı | Sosyoloji   |
|            | Programı               | Yüksek Lisans   |
|            | Tez Danışmanı          | Doç. Dr. Erhan TECİM  |
|            | Tezin Adı              | Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında Tükenmişlik: Konya Örneği |

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan "Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında Tükenmişlik: Konya Örneği" başlıklı bu çalışma 28/12/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

| Sıra No | Danışman ve Üyeler |                     |      |
|---------|--------------------|---------------------|------|
|         | Unvanı             | Adı ve Soyadı       | İmza |
| 1       | Doç. Dr.           | Erhan TECİM         |      |
| 2       | Dr. Öğretim Üyesi  | Hasan Hüseyin TEKİN |      |
| 3       | Doç. Dr.           | Mehmet Ali AYDEMİR  |      |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <br><b>KONYA</b> | <b>T.C.</b><br><b>NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü</b> | <br><b>SOSYAL BİLİMLER</b><br><b>ENSTİTÜSÜ</b> |
|---|--|---|

### ÖZET

|                   |   |                      |   |  |
|-------------------|---|----------------------|---|--|
| <b>Öğrencinin</b> | Adı Soyadı  | Esra ÇAĞLIYAN        |   |  |
|                   | Numarası  | 158103011020         |   |  |
|                   | Ana Bilim/Bilim Dalı  | Sosyoloji            |   |  |
|                   | Programı  | Tezli Yüksek Lisans  | X |  |
|                   |   | Doktora              |   |  |
|                   | Tez Danışmanı   | Doç. Dr. Erhan TECİM |   |  |
| Tezin Adı         | Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında Tükenmişlik: Konya Örneği |                      |   |  |



Sosyal hizmet kurumları, hizmet verdiği alanlarda sağladığı desteklerle toplumun geniş bir bölümünü etkileyen sosyal problemleri önlemeye çalışmaktadır. Sosyal hizmet, toplumdaki hızlı değişim durumunda toplumun dışına itilme tehlikesi ile karşı karşıya kalan dezavantajlı grupların toplumsal sorunlarına ve problemleri davranışlarına net bir biçimde parmak bastığından dolayı sosyolojinin perspektifine ve izah yöntemlerine gereksinim duymaktadır. Çalışmamızda Sosyal hizmet kurumlarının vermiş olduğu hizmetlerin sosyolojik olarak değerlendirilmesi yapılmıştır. Sosyal hizmet kurumlarının bir total kurum olmadığı, damgalanmış bireylere destek olduğu temasından hareket edilmiştir. Bu açıdan değerlendirildiğinde sosyal hizmet kurumları toplumda damgalanmış bireylerin artmasına neden olmamakta bilakis damgalanmış olan müracaatçılara kapı açmakta ve onlara destek olmaktadır.

Konya il merkezinde faaliyet gösteren Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı farklı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek maksadı ile yapılan bu araştırmada, ilişkisel tarama modeli ile genel tarama modeli kullanılmıştır.

Araştırmanın çalışma evrenini, Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü' ne bağlı; kadın konukevi, çocuk destek merkezi, huzurevi, bakım ve rehabilitasyon merkezi ve çocuk evleri sitesi kuruluşlarında çalışan meslek elemanlarından 39 bayan ve 37 erkek olmak üzere toplam 76 personel oluşturmaktadır. Araştırmada tamsayım yöntemi kullanılmış olup, 76 kişiden 69 kişiye ulaşılmıştır. Veri toplama aracı olarak “Demografik Sorular”, “Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği” ve “Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarında, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin eğitim değişkenine göre farklılık göstermediği saptanırken; mesleki kıdem değişkenine göre 11 yıl ve üzeri çalışan kişilerde duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenmenin en fazla olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkenine göre, Duygusal Tükenme ve Zihinsel Tükenme boyutlarında herhangi bir farklılığa rastlanmamış olup, Fiziksel Tükenme boyutunda ise farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Meslekler Sosyolojisi, Sosyal Hizmet, Mesleki Tükenmişlik, Yaşam Kalitesi

|   |  |   |
|---|--|---|
| <br><b>KONYA</b> | <b>T.C.</b><br><b>NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü</b> | <br><b>SOSYAL BİLİMLER</b><br><b>ENSTİTÜSÜ</b> |
|---|--|---|

### ABSTRACT

|                 |                                  |  |   |  |
|-----------------|----------------------------------|--|---|--|
| <b>Author's</b> | Name and Surname                 | Esra ÇAĞLIYAN                                |   |  |
|                 | Student Number                   | 158103011020                                 |   |  |
|                 | Department                       | Sociology/Sociology                          |   |  |
|                 | Study Programme                  | Master's Degree (M.A.)                       | X |  |
|                 |                                  | Doctoral Degree (Ph.D.)                      |   |  |
|                 | Supervisor                       | Associate Professor Erhan TECİM              |   |  |
|                 | Title of the Thesis/Dissertation | Burnout in Social Workers: The Case of Konya |   |  |

Social service institutions are trying to prevent social problems affecting a large part of the society with the support they provide. Social work needs sociological perspective and explanatory methods because of the social problems and problematic behaviors of disadvantaged groups faced with the danger of being pushed out of society in case of rapid change in society. In our study, sociological evaluation of the services provided by social service institutions has been made. The theme of social service institutions is that it is not a total institution and it supports the stigmatized individuals. In this respect, social services institutions do not cause an increase in the stigmatized population however, they open the door to the applicants who have been stamped and support them.

This research, which aims to determine the burnout levels of the professionals working in different organizations of Konya Family, Labor and Social Services Provincial Directorate, is a research in the general survey model and in the relational survey model based on quantitative data.

The population of the study consisted of 76 personnel, 39 female and 37 male, working in the nursing and rehabilitation center, nursing home, women's guesthouse and children's home site affiliated to Konya Family, Labor and Social Services Provincial Directorate. In this study, the integer method was used and 69 people were reached from 76 people. "Demographic Information Form", "Life Scale Quality of Employee" and "Burnout Scale" were used as data collection tools.

In the results of the study, it was determined that the burnout levels of the social workers did not differ according to the educational variable, according to the professional seniority variable, emotional, mental and physical depletion were found to be the highest in people who worked for 11 years or more. According to the gender

variable, there were no differences in the dimensions of Emotional Exhaustion and Mental Exhaustion, it is concluded that there is a difference in the Physical Exhaustion dimension.

Key words: Sociology Of Occupation, Social Work, Occupational Burnout, Quality of Life

## TEŞEKKÜR

Tez yazma sürecinde bilgisi, deneyimleri ve fikirleriyle tezimi zenginleştiren, tezimin her aşamasında bana destek veren saygıdeğer tez danışmanım Doç. Dr. Erhan TECİM hocama en içten duygularıyla sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmanın yürütülmesi aşamasında bana manevi destekçi olan Konya Çocuk Destek Merkezi'nde çalışan değerli iş arkadaşlarıma destekleri ve katkıları için teşekkürlerimi sunarım.

Araştırma verilerinin toplanması aşamasında ölçek formlarını büyük bir ciddiyetle doldurup tezime katkı sağlayan mesai arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Bu çalışmamın her aşamasında her zaman desteklerini hissettiğim kıymetli aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

**Esra ÇAĞLIYAN**

## İÇİNDEKİLER

|  |     |
|--|-----|
| <b>ÖZET</b> .....  | iii |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | v   |
| <b>TEŞEKKÜR</b> .....  | vii |
| <b>TABLolar DİZİNİ</b> .....   | x   |
| <b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....   | xi  |
| <b>GİRİŞ</b> .....   | 1   |
| <b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....   | 2   |
| <b>SOSYAL HİZMET KURUMU ÇALIŞANLARI VE TÜKENMİŞLİK</b> .....                       | 2   |
| 1.1.Tükenmişlik Kavramı .....  | 2   |
| 1.2.Tükenmişlik Modelleri.....   | 3   |
| 1.2.1.Maslach Modeli.....  | 3   |
| 1.2.2.Edelwich ve Brodsky Modeli.....  | 3   |
| 1.2.3.Pines Modeli.....  | 4   |
| 1.2.4.Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli.....                                | 4   |
| 1.3.Tükenmişliği Etkileyen Faktörler.....  | 5   |
| 1.4.Tükenmişliğin Belirtileri.....   | 6   |
| 1.5.Tükenmişliğin Olumsuz Sonuçları.....   | 8   |
| 1.5.1.Birey Üzerindeki Olumsuz Etkileri.....                                       | 8   |
| 1.5.2.Çalışma Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri.....                              | 8   |
| 1.5.3.Aile Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri.....                                 | 9   |
| 1.6.Tükenmişliği Önleme ve Mücadele Teknikleri.....                                | 9   |
| 1.6.1.Bireysel Mücadele Teknikleri.....  | 9   |
| 1.6.2.Örgütsel Mücadele Teknikleri.....  | 10  |
| 1.7.Sosyal Hizmet Tarihi.....  | 10  |
| 1.8.Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.....                               | 12  |
| 1.9.Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları..... | 13  |
| 1.9.1.Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğüne Bağlı Kuruluşlar.....                     | 13  |
| 1.9.2.Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğüne Bağlı Kuruluşlar.....          | 16  |
| 1.9.3.Kadının Statüsü Genel Müdürlüğüne Bağlı Kuruluşlar.....                      | 16  |
| 1.10.Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanları Görev ve Sorumlulukları.....                 | 16  |
| 1.11.Sosyal Hizmetler Mesleği.....   | 19  |
| 1.12.Sosyal Hizmet Mesleğinde Karşılaşılan Zorluklar ve Tükenmişlik.....           | 21  |
| 1.13.Literatürde Sosyal Hizmet Mesleği ve Tükenmişlik.....                         | 24  |
| 1.13.1.Sosyal Hizmet Mesleğine Yönelik Yapılan Akademik Çalışmalar.....            | 24  |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.13.2.Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyumlarına Yönelik Yapılan Akademik Çalışmalar.....  | 25        |
| 1.13.3.Çocuklarla Çalışan Personellere Yönelik Yapılan Araştırmalar.....   | 28        |
| 1.13.4.Kadın, Engelli ve Yaşlılara Yönelik Yapılan Araştırmalar.....   | 28        |
| 1.14.Sosyolojik Açından Sosyal Hizmet Kurumları.....   | 29        |
| 1.14.1.Damgalanmış Bireyler Olarak Müracaatçılar.....  | 31        |
| 1.14.2.Total Kurum Olarak Sosyal Hizmet Kurumları.....   | 34        |
| 1.14.3.Sosyal Sorunlar ve Sosyal Hizmet Sunumu.....  | 38        |
| <b>İKİNCİ BÖLÜM.....</b>   | <b>42</b> |
| <b>ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....</b>   | <b>42</b> |
| 2.1. Araştırma Modeli.....   | 42        |
| 2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....   | 44        |
| 2.3. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri.....  | 44        |
| 2.4. Saha Uygulama Yöntemi.....  | 45        |
| 2.5. Veri Toplama Araçları.....  | 46        |
| 2.6. Araştırma Verilerinin Çözümü.....   | 49        |
| <b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....</b>   | <b>48</b> |
| <b>ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRME.....</b>   | <b>48</b> |
| 3.1. Meslek Çalışanlarının Yaşadıkları Mesleki Zorluklara ve Mesleki Tatmine İlişkin Araştırma Bulguları.....  | 51        |
| 3.2. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Yaşam Kalitesi Ortalamalarına İlişkin Araştırma Bulguları.....  | 55        |
| 3.3. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Ortalamalarına İlişkin Araştırma Bulguları.....  | 56        |
| 3.4. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Tükenmişlik Düzeyleri Ortalamalarının Karşılaştırılmasına İlişkin Araştırma Bulguları.....              | 57        |
| 3.5. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Ortalamalarının Karşılaştırılmasına İlişkin Araştırma Bulguları..... | 59        |
| 3.6. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Ortalamalarının Karşılaştırılmasına İlişkin Araştırma Bulguları.....           | 61        |
| 3.7. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Ortalamalarının Karşılaştırılmasına İlişkin Araştırma Bulguları..... | 63        |
| 3.8. Araştırma Bulgularına Dair Genel Değerlendirme.....   | 65        |
| <b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>  | <b>68</b> |
| <b>KAYNAKÇA.....</b>   | <b>67</b> |
| <b>EK 1: ANKET FORMU.....</b>  | <b>77</b> |
| <b>EK 2: ŞEKİLLER LİSTESİ.....</b>   | <b>82</b> |
| <b>EK 3: TABLOLAR LİSTESİ.....</b>   | <b>86</b> |
| <b>EK 4: ETİK KURULU ONAY KARARI.....</b>  | <b>88</b> |

## TABLOLAR DİZİNİ

|  |    |
|--|----|
| <b>Tablo 1.</b> Araştırmaya katılan meslek çalışanlarının frekans dağılım tablosu.....   | 45 |
| <b>Tablo 2.</b> Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu .....  | 50 |
| <b>Tablo 3.</b> Ölçek Veri Seti Betimsel İstatistik Analiz Tablosu .....   | 50 |
| <b>Tablo 4.</b> Araştırmaya katılan meslek çalışanlarının yaşadıkları mesleki zorluklara ilişkin frekans dağılım tablosu .....   | 51 |
| <b>Tablo 5.</b> Araştırmaya katılan meslek çalışanlarının yaşadıkları mesleki tatmine ilişkin frekans dağılım tablosu.....   | 53 |
| <b>Tablo 6.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasında basit korelasyon analiz sonuçları .....   | 55 |
| <b>Tablo 7.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları “Duygusal Tükenme, Zihinsel Tükenme, Fiziksel Tükenme” ortalamaları basit korelasyon analiz sonuçları ..... | 56 |
| <b>Tablo 8.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkeni gruplarına ilişkin tanımlayıcı istatistik analiz sonuçları .....                                 | 58 |
| <b>Tablo 9.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkeni gruplarına ilişkin bağımsız örneklem t testi analiz sonuçları .....                              | 58 |
| <b>Tablo 10.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin eğitim düzeyi değişkeni gruplarına ilişkin tanımlayıcı istatistik analiz sonuçları.....                            | 59 |
| <b>Tablo 11.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin eğitim düzeyi değişkeni gruplarına ilişkin bağımsız örneklem t testi analiz sonuçları.....                         | 60 |
| <b>Tablo 12.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkeni gruplarına ilişkin tanımlayıcı istatistik analiz sonuçları .....                                     | 61 |
| <b>Tablo 13.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkeni gruplarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları .....  | 62 |
| <b>Tablo 14.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerini mesleki kıdem değişkeni gruplarına ilişkin tanımlayıcı istatistik analiz sonuçları .....                            | 63 |
| <b>Tablo 15.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin mesleki kıdem değişkeni gruplarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları.....                                 | 64 |
| <b>Tablo 16.</b> Yaş değişkeni grupları varyans homojenliği testi analiz sonuçları .....   | 86 |
| <b>Tablo 17.</b> Yaş değişkeni Tukey HSD testi analiz sonuçları .....  | 86 |
| <b>Tablo 18.</b> Mesleki kıdem değişkeni grupları varyans homojenliği testi analiz sonuçları.....  | 86 |
| <b>Tablo 19.</b> Mesleki kıdem değişkeni Tukey HSD testi analiz sonuçları.....   | 87 |

**ŞEKİLLER DİZİNİ**

|  |    |
|--|----|
| <b>Şekil 1.</b> Araştırmanın kurgulanan kuramsal modeli.....   | 42 |
| <b>Şekil 2.</b> Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği .....  | 82 |
| <b>Şekil 3.</b> Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği .....  | 82 |
| <b>Şekil 4.</b> Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği.....  | 83 |
| <b>Şekil 5.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasındaki ilişkinin scatter pilot grafiği.....      | 83 |
| <b>Şekil 6.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile zihinsel tükenme düzeyleri arasındaki ilişkinin scatter pilot grafiği ..... | 84 |
| <b>Şekil 7.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile fiziksel tükenme düzeyleri arasındaki ilişkinin scatter pilot grafiği ..... | 84 |
| <b>Şekil 8.</b> Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının zihinsel tükenme düzeyleri ile fiziksel tükenme düzeyleri arasındaki ilişkinin scatter pilot grafiği ..... | 85 |

## GİRİŞ

Tükenmişlik olgusu, insanların özel yaşamında ve sosyal yaşamında olumsuz sonuçlar doğurması nedeniyle, araştırmacıların üzerinde durduğu önemli bir konu olmuştur. Özellikle yoğun iş temposu, stres ve insanlarla yoğun iletişim yaşayan meslek gruplarında daha fazla tükenmişlik yaşandığı yapılan araştırmalarla belirlenmiştir. Bu meslek grupları arasında, toplumda önemli bir yeri olan sosyal hizmet kurumlarında görev yapan personelin de oldukça yoğun tükenmişlik yaşadığı belirtilmektedir.

Tükenmişlik, beklenmedik şekilde oluşan bir durum değildir. Bilakis yavaş yavaş gelişen bir durumdur. Tükenmişlik yaşayan birey çoğunlukla, yaptığı işten tatmin olamama ve bitkinlik karmaşası yaşamaktadır. Kişinin bu duygularını ifade etmede zorluk yaşaması ve net belirtilerinin olmaması ise, bu durumun genellikle göz ardı edilmesine sebep olmaktadır (Karahaliloğlu, 2013, s. 9).

Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında Tükenmişlik Ölçeği: Konya Örneği adlı tez çalışmamızın;

Birinci bölümünde; tükenmişlik kavramı, nedenleri, modelleri, belirtileri, mücadele teknikleri ve olumsuz sonuçları, sosyal hizmetler tarihi, sosyal hizmetler mesleği ve çalışma zorluğu, sosyal hizmet kurumu çalışanları görev ve sorumlulukları, literatür taraması, sosyolojik açıdan damgalanmış bireyler olarak müracaatçılar ve Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü kuruluşları hakkında bilgilere yer verilmiştir.

İkinci bölümünde; araştırmanın yöntemi, kapsamı, sınırları, verilerin toplanması ve çözümü ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir.

Üçüncü Bölümde ise, analiz verilerine ilişkin ortaya çıkan bulgular ve bulgulara ilişkin yorumlara, genel değerlendirme ve önerilere yer verilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### SOSYAL HİZMET KURUMU ÇALIŞANLARI VE TÜKENMİŞLİK

#### 1.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik olgusu gerek kişisel gerekse toplumsal açıdan iş yaşantısını önemli ölçüde tehdit eden bir problem olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişliğin tanımı ilk olarak 1974 yılında Freudenberger tarafından yapılarak literatüre eklenmiştir (Karacaoğlu & Aslan, 2013, s. 459). İngilizce “job burnout” veya “staff burnout” olarak ifade edilen tükenmişlik kavramı, Türkçe de “tükenmişlik, tükeniş sendromu, mesleki tükenmişlik” kelimeleri ile tanımlanmaktadır (Sürgevil & Budak, 2005, s. 95). Ayrıca tükenmişlik kavramı, Türkçe sözlükte “gücünü yitirmiş olmak, hiç çaba göstermemek” şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2017).

Işıkhan (2010, s. 2) tükenmişliği; kişinin çalışma ortamında yaşamış olduğu yoğun iş stresine karşı oluşan ve bu durum ile başa çıkma yeteneklerinin faydasız kaldığı zamanda karşılaşılan olumsuz bir durum olarak ifade etmiştir.

Yürür ve Sarıkaya (2011, s. 5) tükenmişliği; bireyin, psikolojik çaba harcamayı gerektiren çalışma koşullarına uzun süreli maruz kalması ile ortaya çıkan bedensel, zihinsel ve ruhsal tükenme durumu olarak ifade etmiştir.

Tükenmişlik, çalışma hayatında kişinin, çaresizlik, yalnızlık, umutsuzluk, stres ve kapana kısılmışlık duygusu yaşamasına sebep olan bir bitkinlik durumudur. Bu durum, kişide enerji kaybına yol açmakta ve yapması gereken işin gereklerini yerine getiremez hale gelmesine ve bundan dolayı kişinin muhatabına karşı olumsuz davranışlar sergilemesine neden olmaktadır.

Işıkhan (2010, s. 5) bu durumu sosyal çalışmacılar üzerinde şu şekilde açıklamıştır; tükenmişlik duygusu yaşayan kişi işe geç gelmeye, işini eksik yapmaya, işten doyum almamaya ve işe gelmek istememeye başlar. Bu durumun sürekliliğinde ise, müracaatçı ile ilgilenmemeye ve onlara karşı soğuk ve yargılayıcı davranışlar göstermeye başlar. Bu süreçte müracaatçıların sorunlarını çözmede kendini yetersiz hissetme duygusunu yaşayan bir sosyal çalışmacı ise mesleki anlamda tükenmişlik yaşar.

Literatüre bakıldığında tükenmişlik modelleri ile ilgili pek çok çalışma yapıldığını ve farklı bilim adamlarının tükenmişlik kavramını farklı modeller şeklinde sunduklarını görmekteyiz.

## 1.2. Tükenmişlik Modelleri

### 1.2.1. Maslach Modeli

Maslach Modeli'ne göre tükenmişlik, kişinin işine yönelik **duygusal tükenme** hissetmesi ile başlar. Kişi bu duygusal tükenmişlik ile baş etme sürecinde, etrafındaki insanlarla ilişkilerinde duyarsızlaşmaya ve arasında resmiyet oluşmaya başlar. **Duyarsızlaşma** başladığında ise kişi, müracaatçısının ve idarecisinin kendisinden istedikleri ile bulunduğu durumun uyumsuzluğunu fark eder. Dolayısıyla bu durum bireyin kendisini yetersiz görmesi ile birlikte **kendisini başarısız bulması** ile sonuçlanır. Maslach Modeli'ne göre, duygusal tükenme duyarsızlaşmanın nedeni, duyarsızlaşma ise kişisel başarıda azalma duygusunun nedenidir (Arı & Bal, 2008, s. 15).

Örneğin; yöneticisi ile sorun yaşayan bir sosyal hizmet uzmanında, ilk aşamada duygusal tükenme boyutu ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenme boyutunu yaşayan kişi iş arkadaşlarından destek görmemesi durumunda, işine ve arkadaşlarına mesafe koymaya başlamaktadır. Etrafındaki insanlardan uzaklaşan kişi duyarsızlaşma boyutunu yaşamaktadır. Kişinin kendisini yetersiz görmesi ile duyarsızlaşma durumundaki artış ise kişisel başarıda düşüş hissini doğurmaktadır.

Beemsterboer ve Baum (1984, s. 147) ise Maslach Tükenmişlik olgusunu üç maddede açıklamıştır. Bunlar;

1. Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi,
2. İş ve hizmet verilenlerden soğuma,
3. Kendi kendinden şüphelenmeye varan ruhsal yorgunluk.

### 1.2.2. Edelwich ve Brodsky Modeli

Edelwich ve Brodsky Modelinde, çalışma hayatına ilk başlama dönemindeki umudun karşılanmamış olması, gün geçtikçe kişide heyecanın azalması ile birlikte

tükenmişliğe neden olmaktadır. Edelmich ve Brodsky, sahada yaptıkları çalışmalar ve kazandıkları deneyime dayanarak, tükenmişliğin aslında birbirini izleyen bir süreç olduğu kanaatine varmışlardır (Dinç, 2008). Bu aşamaları ise; kişinin enerji, umut ve beklenti düzeyinin yüksek olduğu aşama olan **idealist coşku**, iş ile ilgili beklentilerine yönelik hayal kırıklıkları yaşamakta olduğu aşama olan **durgunlaşma**, işi başarma gayretlerinin engellendiğini düşündüğü aşama olan **engellenme** ve işten erken ayrılma, işe geç gelme gibi işine karşı ilgisizliği, duyarsızlığı başladığı aşama olan **Apati** olarak açıklamışlardır (s. 21).

### 1.2.3. Pines Modeli

Pines modelinde tükenmişlik, 'kişileri duygusal olarak tüketen ortamların, zamanla kişilerde zihinsel, duygusal ve fiziksel bitkinlik durumuna yol açması' şeklinde tanımlanmaktadır (Dalkılıç, 2014, s. 44).

Pines modeline göre, kişilerin tükenmesine neden olan üç boyut vardır. Bu üç boyut; **fiziksel** (enerji düşmesi, fiziksel yorgunluk vb.), **duygusal** (yalnızlık hissi, hayal kırıklığı vb.) ve **zihinsel** ( kendisi ve çevresine olumsuz tutumlar sergilemesi vb.) olarak açıklanmıştır (Gökoğlan, 2010, s. 35).

Araştırmamızda, Pines ve Aronson tarafından 1988 yılında geliştirilmiş olan "Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Tükenmişlik Ölçeği, üç alt boyut (fiziksel, duygusal, zihinsel) ve 21 maddeden oluşmaktadır. Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkçe uyarlaması, geçerlik ve güvenirlik çalışması Çapri (2006) tarafından yapılmıştır.

### 1.2.4. Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman'ın yaklaşımı; kişisel faktörlerin ve toplumsal çevrenin, tükenmişliği etkilediğini ve idrak edilmesinde önemli rol oynadığını savunmaktadır. Yaklaşımın 4 aşamasını Atamtürk (2010) şu şekilde açıklamıştır;

**1. Aşama:** Yaşanılan durumun strese etkisini göstermektir. Stresin ortaya çıkmasında iki temel faktör vardır. Bu durumlar; bireyin beceri ve yetenekleri, işinde yapması gerekenler ile uyumlayabilir veya işi, bireyin talep, gereksinim ve değerleri ile uyumlayabilir.

**2. Aşama:** Kişinin algılamış olduğu stres derecesini gösterir. Strese neden olan başta kişiliği ve geçmişi olmak üzere birçok faktör, kişinin kendisini stres altında hissetmesi ile sonuçlanmaktadır.

**3. Aşama:** Strese verilen fiziksel, duygusal ve zihinsel tepki kategorisini içerir.

**4. Aşama:** Stresin sonuçlarını açıklar (s. 27).

Tükenmişlik modellerini incelediğimizde, tükenmişliği etkileyen faktörlerin tespiti ve farkında olunması meslek grupları açısından önem arz etmektedir.

### 1.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Gerek aile yaşamı gerekse çalışma yaşamı içerisinde her zaman karşılaşma tehlikesi bulunan tükenmişlik sendromunu etkileyen birçok faktör vardır. Genel anlamda tükenmişliği etkileyen hususlar, kişisel ve toplumsal faktörler ile örgütsel faktörler olarak sınıflandırılmıştır.

✓ **Kişisel ve Toplumsal Faktörler:** Arı ve Bal'a (2008) göre bireylerin,

- Kişilik yapısı,
- Yaşı,
- Cinsiyeti,
- Çocuk sayısı,
- Medeni durumu,
- Eğitim düzeyi,
- İşte çalışma süresi,
- Beklentiler gibi özellikler tükenmişliği etkileyen bireysel faktörlerdendir.

Kişilik özellikleri; eleştirici, mükemmeli isteyen, rekabeti seven, aceleci, beklentileri fazla olan ve sabırsız kişilerin diğerlerine göre daha fazla tükenme riski vardır. Yapılan araştırmalar, yaşadıkları olaylara iyimser bakan kişilerin, işlerinde karşılaştıkları sorunlara da pozitif bakış açısı ile değerlendirdiklerini; yaşadıkları olaylara karamsar bakan kişilerin ise, işlerinde karşılaştıkları sorunları olumsuz bakış açısı ile değerlendirdikleri için daha fazla tükendiklerini ortaya koymaktadır (s. 138).

✓ **Örgütsel Faktörler:** Tükenmişliği büyük ölçüde etkileyen önemli faktörlerden biri de örgütsel faktörlerdir. Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler;

- Bireyin çalıştığı kurumda yönetim tarafından takdir edilmemesi,
- Çalışma ortamının olumsuz fiziksel koşulları,
- Kurulustaki idarecinin baskıcı tutumu ve mobing,
- Adaletsizlik,
- Çalışanların maddi ve manevi olarak ödüllendirilmemesi,
- Ücret yetersizliği,
- Katı hiyerarşik yapı,
- Ekip içi çatışmalar,
- İş yükü şeklinde sıralanabilir.

Oğuzberk ve Aydın'ın (2009, s. 11), ruh sağlığı çalışanlarında tükenmişlik üzerine yapmış oldukları çalışmada, üstlerinin takdir etmediğini düşünen grubun, takdir ettiğinin düşünen gruba göre tükenmişlik düzeyleri daha yüksek bulunmuştur.

Ayrıca yapmış oldukları araştırmada iş yerinde ekip içi çatışmalar yaşayan, arkadaş ilişkileri iyi olmayanların tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

#### **1.4. Tükenmişliğin Belirtileri**

Her türlü problemin bir belirtisi olduğu gibi tükenmişliğin de çeşitli belirtileri mevcuttur. Tükenmişliğin belirtisi, genelde işinde sürekli başarılı olmayı amaç edinen, bunun için yoğun bir tempo ile çalışan, çalışmasının her aşamasında kendi üzerine düşen işten hep daha fazlasını yapan, mükemmeliyetçi ve sınırsız çalışan kişilerde görülür. Ören ve Türkoğlu'a (2006, s. 4) göre; bu durumu yaşayan kişiler, yoğun çalışma programı ile çalıştıklarından dolayı, belli bir zaman geçtikten sonra aldıkları görevleri yetiştiremez duruma gelirler ve uğradıkları başarısızlık neticesinde büyük bir yıkım yaşarlar. Dolayısı ile kişi iş yaşamında aşırı yük altına girer ve tükenmişlik yaşar. Bu durum tükenmişliğe yol açan nedenlerden sadece bir tanesidir. İnsanlar, iş yerinde koşulları uygun olmadığında, mesleklerini isteyerek icra edemediklerinde ya

da karşılaştıkları sorunlarla ilgili olarak uygun başa çıkma yöntemleri gösteremedikleri durumlarda da tükenmişlik emaresi gösterebilirler.

Kaçmaz (2005, s. 30); tükenmişlik belirtilerini fizyolojik, psikolojik ve davranışsal belirtiler olarak sınıflandırmış olup, bunları şu şekilde açıklamıştır:

✓ **Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri**

- Enerjide azalma
- Yorgunluk ve halsizlik hissi
- Uyku düzensizliği
- Gastrointestinal sorunlar
- Sık sık baş ağrısı
- Kilo kaybı
- Koroner kalp hastalığı
- Yinelenen soğuk algınlığı olarak belirtilebilir.

✓ **Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri**

- Huzursuz olma
- Gerginlik hali ve çabuk sinirlenme
- Özgüvende azalma
- Çaresizlik
- Hayal kırıklığı ve kendini değersiz hissetme
- Şüpheli yaklaşım
- Eleştirileri kabullenememe
- Kararsızlık
- Yalnızlık hissi
- Kafa karışıklıkları
- Depresyon şeklinde ifade edilebilir.

✓ **Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri**

- Sürekli yanlışlar yapma
- Hizmet kalitesinde bozulma
- İşe geç gelme
- İşten ayrılmak isteme
- İşe gitmek istememe

- İşte ve çevresindeki insanlarla ilişkilerinde bozulma
- Sorumlu olduğu işi yapmada gecikme
- İşine olan ilgisinde düşme
- Kaza ve yaranmalarda artış
- İlaç, alkol vb. alma yönelimi
- Rol karmaşası yaşama
- Kurallara uymada problem yaşama
- Başarısız olduğuna inanma
- İş yerinde başka şeylerle vakit geçirme vb. davranışsal belirtiler gözlemlenmektedir.

## **1.5. Tükenmişliğin Olumsuz Sonuçları**

### **1.5.1. Birey Üzerindeki Olumsuz Etkileri**

Kişinin iş yerinde yaşadığı gerginlik, kişide yorgunluk hissi oluşturur. Bu yorgunluk kişinin yıpranmasına neden olmakla birlikte, kişinin rüyalarına giren ve kabuslar görmesine neden olan huzursuzluk yaşamasına da sebep olmaktadır. Ayrıca bu durum kişinin sürekli işinde bir aksilik olacağını düşünmesi ile olumsuz yargılara kapılmasına sebep olmaktadır (Ardıç & Polatçı, 2008, s. 69).

Tükenmişliğin olumsuz en önemli etkilerinden biri de depresyondur. Kişi depresyonda çaresiz, yalnız, karamsar ve üzgün bir hal içerisinde. Bundan dolayı çevresindeki kişilerle arasına mesafe koyma, yaşama bakış açısında karamsarlık, yorulma hissi, enerji azalması, olumsuz tutum gibi duygu ve düşünceler taşımaya başlar (Benderli, 2011, s. 26).

### **1.5.2. Çalışma Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri**

İşinden doyum alamayan kişi, olumsuz düşüncelere yönelir. Bu durum ise onun fiziksel, sosyal ve psikolojik sağlığını bozar. Tükenme hissi yaşayan kişiler, daha gergin ve iş arkadaşlarıyla mesafeli olurlar, bu ise yapılan işin verimini azaltmakla beraber işin kalitesini düşürür ve iş yerindeki sosyal ortamı kötüleştirir. Bireyde performans düşüklüğü ve işe gelmeme (Cemaloğlu & Erdemoğlu, 2007, s. 36) durumu oluştuğunda, düşük performansın etkisi ile kişinin motivasyonu düşer ve kişi kendisini

engellenmiş hissetmeye başlar. Böyle bir durumda birey, başarılı olmak için çaba göstermemekte ve sorumlu olduğu işini de artık önemsememektedir (Ardıç & Polatçı, 2008, s. 69).

### **1.5.3. Aile Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri**

Kişinin iş hayatında yaşadığı depresif bir ruh, mutsuzluk, gergin ve huzursuz hali aile hayatına da olumsuz yansımakta ve etkilemektedir. Bu nedenle kişinin ailesi ile aralarının açılması, cinsel isteksizlik, aile üyeleri arasında gerginlik ve huzursuzluk gibi sonuçlar yaşanabilir (Demir, 2010, s. 24).

Yapılan araştırmalarda tükenmişlikte toplumsal desteğin önemli bir yeri olduğu belirtilmektedir. Toplumsal destek kaynaklarından faydalanmak tükenmişliği düşüren, toplumsal destek kaynaklarından mahrum kalmak ise tükenmişliği yükselten bir faktör olarak saptanmıştır. Yakın ve erişilebilir bir çevreye sahip olmak, kişiye güven verirken aynı zamanda kişiyi destekleyen bir durum olduğu için tükenmişlik riskini düşürdüğü bilinmektedir (Birsen, Görener, & Ceren, 2010, s. 11).

## **1.6. Tükenmişliği Önleme ve Mücadele Teknikleri**

Tükenmişliği önlemek ve mücadele etmekte mühim olan, problemin varlığını ve önemini kişinin bilmesi ve bu durumu kabul etmesidir (Çam, 1995, s. 62). Tükenmenin önlenmesi ve onunla baş etmek için yapılması gerekenler bireysel ve örgütsel düzeyde ele alınmıştır (Kaçmaz, 2005, s. 31).

### **1.6.1. Bireysel Mücadele Teknikleri**

Kaçmaz (2005, s. 32)'a göre tükenmişlikle baş edebilmek için bireysel düzeyde yapılması gereken şey, bireyin bir insan olarak çizgisi olan bir kişi olduğunu ve mesuliyet çizgisinin farkında olması gerekir. Bu ise kişinin kaldırmakta zorlanacağı yüklerin altına girmesini engelleyebilir. Birey hizmet verdiği kişilere ancak kendi sorumluluk çizgileri içinde yardımcı olabileceğini, kurumun çizgilerini kendisinin tek başına aşamayacağını, aşmasının da gerekmediğini, bütün işleyişin sorumluluğu değil sadece kendi yaptığı işten sorumlu olduğunu bilmelidir.

Tükenmişlikle mücadele etme tekniklerinde, sosyal destek sistemleri önem arz etmektedir. Kişinin çevresinden destek görmesi, kişinin ait olma duygusunu ve

özgüvenini artırmaktadır. Dolayısı ile bireyin; sevdiği iş arkadaşları, dostları ve ailesi ile beraber vakit geçirmesi sosyal destek anlamında tükenmişliği önleyen faktörlerdir.

Payne (2001, s. 396), huzurevinde çalışan hemşirelerin stresle baş etme yöntemi ile ilgili bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada hemşirelerin, tükenmişlikle mücadele etme tekniklerinden biri olan problem çözme yöntemini sıklıkla kullandıklarını ve bu yaklaşımın da tükenme sendromunun önlenmesinde etkili olabileceğini belirtmiştir.

### 1.6.2. Örgütsel Mücadele Teknikleri

Kaçmaz (2005, s. 32)' a göre, örgütsel koşulları iyileştirmek için alınan önlem, örgüt içerisindeki tükenmişliği düşürücü etkiye sahiptir. Görev tanımlarının anlaşılır biçimde olması, işe yeni başlayan bireyin alışma programına katılımı ve süpervizyon sağlanması bireyin tükenmişliğini etkileyen faktörlerdendir. Ayrıca, sistemli ekip içi toplantıları ile talep ve eleştirilerin dile getirilmesi, idarecilerin çalışanını desteklemeleri, sorun yaşadıkları zaman kendilerinden her zaman yardım alabileceklerini ifade etmeleri, çalışanların ihtiyaç duyduğu devamlı eğitim olanaklarının sağlanması, çalışmalarda ödül kaynaklarının artırılması, çalışanların kişisel gereksinimlerinin giderilmesine önem verilmesi, alınan ortak kararlara katılımın sağlanması tükenmenin önlenmesi ve giderilmesinde son derece önemlidir.

Günüşen (2009, s. 68); sosyal destek grubunun hemşirelerin tükenmişlik düzeyi üzerine etkisini araştırdığı çalışmada, idareci tarafından takdir edilmeme, iş yükünün ağır olması, çalışan eksikliği ve yönetim tarafından anlaşılmamış olmayı tükenmişlik nedenleri olarak tespit etmiştir. Çalışmaya katılan hemşirelerin geneli karşılaştıkları tükenmişlik ile baş edebilmek için bireysel müdahaleden çok iş merkezli müdahaleye gereksinim duyduklarını belirtmiştir.

### 1.7. Sosyal Hizmet Tarihi

Sosyal hizmetler, kişilerin kendilerinden ve sosyal çevre koşullarından doğan yada kontrolleri dışında meydana gelen maddi ve manevi sosyal mahrumiyetlerinin giderilmesi ve gereksinimlerinin giderilmesinde, kişilerin kendilerine daha yeterli hale gelmelerinde ve sürekli başkalarına bağımlı olma hallerinin engellenmesinde ve

toplumların sosyal fonksiyonlarını başarıyla yerine getirmelerinde destek olmak gibi programlar bütünüdür (ÇSGB, 2005, s. 3).

Sosyal hizmet fikrinin ve eyleminin doğuşu ve gelişimine kaynaklık eden tarihsel gelişmeleri Albayraktaroğlu (2010, s. 53) şu şekilde sıralamıştır;

1. Sanayi toplumunun ortaya çıkışı ve gelişimi,
2. Aydınlanma fikrinin gelişimi,
3. Bilimlerin ortaya çıkışı ve gelişimi,
4. Devlet yapısında meydana gelen değişimler ve demokratik toplum yapısının gelişmesi.

Bu maddelerden hareketle sanayileşme ile birlikte teknolojik gelişmeler hızla artmış ve bunun sonucunda ortaya çıkan, işsizlikle ve yoksullukla mücadele, sosyal yalnızlık, değer kargaşası, gençlik bunalımı, kadın hakları, uyuşturucu alışkanlığı, kimsesiz çocukların korunması, aile çözülmesi, konut sıkıntısı gibi sosyal sorunlar ortaya çıkmıştır (Kut, 1988, s. 4). Bu temel sorunlar ve bu sorunlara çözüm arayışları, sosyal bilimlerin gelişimine katkı sağlamakla birlikte sosyal hizmet düşüncesinin doğmasına yol açmıştır.

Ayrıca, insan - toplum ve devlet ilişkilerinin değişimi, devlet yapısındaki değişimler ve demokratik toplum yapısının gelişmesi ulus devlet yapılarını ortaya çıkarmıştır. Dolayısıyla devletler; toplumsal sorumluluklarını yerine getirmek için sosyal hizmet kurumlarını oluşturmuş, insana ve topluma yardıma yönelmişlerdir (Albayraktaroğlu, 2010, s. 63).

1917 yılında Himaye-i Etfal Cemiyetinin kurulması ile Sosyal Hizmetler ilk olarak ortaya çıkmıştır. Sosyal Hizmetler, 1935 yılında Çocuk Esirgeme Kurumu ve 1983 yılında kurulan SHÇEK ile hizmet vermeye devam etmiştir. 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile Devlet Bakanlığına bağlı faaliyetlerini yürütmekte iken, 2011 yılında yürürlüğe girmiş olan 633 Sayılı KHK ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı adını almıştır (2011). 2018 yılında ise Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile birleştirilmiş olup, halen Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olarak hizmete devam etmektedir.

### 1.8. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının; çocuk, kadın, yaşlı ve engelli bireyler, ailenin korunması konularında desteğe ihtiyaç duyan bireylere gerekli maddi ve manevi hizmetin verilmesi görevi bulunmaktadır. Bu hizmetler ise bakanlık çalışanları tarafından verilmektedir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı olan temel hizmet birimleri şu şekilde yapılandırılmıştır;

**Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü:** Mutlu, huzurlu ve güçlü aileler ile refah içinde yaşayan bir toplum gayesi taşıyan Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü' nün misyonu; kişi, aile ve toplum huzurunu arttırmak maksadı ile dezavantajlı gruplar öncelikli olmak üzere bütün toplumu hedef edinen katılımcı anlayışla, adaletli ve arz odaklı bütüncül sosyal politikalar üretmek, uygulamak ve izlemektir (Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2018).

**Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü:** Hayallerini gerçeğe, mutluluğunu yüzüne, sesini kürsüye taşıyabilen çocuklar yetiştirmeyi gaye edinen ilkeleri;

- İnsan haklarına, evrensel hukuk ilkelerine çocuk haklarına ve mevzuata bağlı kalmak,
- Çocuğun yüksek yararı göz önüne alınarak; milli ve manevi değerleri gözeterek bilimsel veriye dayalı sürdürülebilir hizmet vermek,
- Objektif, şeffaf, adaletli ve işbirliğine açık olmak,
- Teknolojik imkanlardan etkin yararlanmak,
- Performans odaklı yönetim sergilemek,
- Hizmet sunumunda; toplam kaliteyi, toplumda gelişim ve değişimi, memnuniyete önem vermek olarak sıralanmıştır (Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2018).

**Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü:** Engellileri ve yaşlıları, toplumsal hayatın tüm alanlarında onurlu bir şekilde yaşamasını amaç edinen Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü' nün misyonu;

- Engellilerin ve yaşlıların herhangi bir ayrımcılığa uğramadan insan haklarından yararlanması ve sosyal hayata katılım sağlamaları için ulusal düzeyde politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek,
- İlgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,
- Engellilere ve yaşlılara yönelik yapılan sosyal hizmet faaliyetlerine ilişkin olarak, usul ve standartları belirlemek olarak sıralanmıştır (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2018).

**Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü:** Sosyal yaşamın her alanında kadınların konumlarının güçlendirilmesi ve ülkemizde kadın-erkek eşitliğinin sağlanması gayesini taşıyan Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, toplumsal cinsiyet eşitliğinin oluşturulması ve devamlılığının sağlanmasında ürettiği politika ve aynı zamanda gerçekleştirdiği stratejilerle etkin ve başarılı bir kurum olma misyonu taşımaktadır (Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, 2018).

Toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik hizmet veren Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, korunmaya, bakıma veya yardıma muhtaç olan çocuk, kadın, genç, aile, gazi, şehit yakını, engelli ve yaşlılara gece gündüz demeden ve köklü bir sosyal devlet anlayışı ile çalışmalarını sürdürmektedir. Taşralarda ise Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü adı ile bu görevi İl Müdürlükleri ve bağlı kuruluşları üstlenmektedir.

### **1.9. Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları**

Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü, 2011 yılında yürürlüğe giren 633 sayılı KHK ile Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın İl Müdürlüğü olarak devam etmektedir (2011). Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesinde; çocuk, engelli, yaşlı ve kadına hizmet verdiği 11 kuruluş vardır.

#### **1.9.1. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğüne Bağlı Kuruluşlar**

- **Mevlana Çocuk Evleri Sitesi (ÇES):** 0-18 yaş arası en fazla 12 çocuğun üçer kişilik odalarda kaldığı, çocukların yaşlarına uygun gereksinimleri dikkate

alınarak site içerisinde inşa edilen, müstakil villa tipi evlerden oluşan aile yaşamına benzeyen yapı ve ilişki sisteminde hizmet veren yatılı olan sosyal hizmet kuruluşlarıdır (2014). Mevlana Çocuk Evleri Sitesi; 80 kapasiteli olup, 0-18 yaş aralığındaki kız çocukları ile 0-12 yaş erkek çocuklarına hizmet vermektedir. Mevlana ÇES kuruluşunda, 1 Sosyal Çalışmacı, 1 Sosyolog, 1 Hemşire, 8 Öğretmen, 1 Çocuk Eğiticisi ve 1 Çocuk Gelişimci olmak üzere 13 personel çalışmaktadır.

- **Karatay Çocuk Evleri Sitesi (ÇES):** 13-18 yaş arası en fazla 12 çocuğun üçer kişilik odalarda kaldığı, çocukların yaşlarına uygun gereksinimlerinin dikkate alınarak site içerisinde inşa edilen, müstakil villa tipi evlerden oluşan aile yaşamına benzeyen yapı ve ilişki sisteminde hizmet veren yatılı olan sosyal hizmet kuruluşlarıdır (2015). Karatay Çocuk Evleri Sitesi; 50 kapasiteli olup, 13-18 yaş arası erkek çocuklarına hizmet vermektedir. Karatay ÇES kuruluşunda, 1 Sosyal Çalışmacı ve 10 Öğretmen olmak üzere 11 personel çalışmaktadır.
- **Akşehir Nasrettin Hoca Çocuk Evleri Sitesi (ÇES):** 0-12 yaş arası en fazla 12 çocuğun üçer kişilik odalarda kaldığı, çocukların yaşlarına uygun gereksinimlerin dikkate alınarak site içerisinde inşa edilen, müstakil villa tipi evlerden oluşan aile yaşamına benzeyen yapı ve ilişki sisteminde hizmet veren yatılı olan sosyal hizmet kuruluşlarıdır (2014). Akşehir Nasrettin Hoca Çocuk Evleri Sitesi; 60 kapasiteli olup, 0-12 yaş korunmaya muhtaç çocuklara hizmet vermektedir. Akşehir ÇES kuruluşunda, 1 Psikolog, 3 Öğretmen ve 1 Çocuk Gelişimci olmak üzere 5 personel çalışmaktadır.
- **Kimsesiz ve Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı (KİMSEV) Çocuk Evleri Sitesi:** Sokakta kimsesi olmayan yada kimsesi olup ta sokağa itilmiş olan kişileri koruyup, barındırıp, eğitimine devam etmesini sağlayıp, yetiştirip, yeniden topluma kazandırma amacı olan KİMSEV Çocuk Evleri Sitesi (2014), 33 kapasiteli 13-18 yaş erkek çocuklarına hizmet vermektedir. KİMSEV kuruluşunda, 1 Sosyal Çalışmacı ve 11 Öğretmen olmak üzere 12 personel çalışmaktadır.
- **Konya Çocuk Destek Merkezi (ÇODEM):** Suç mağduru veya suça sürüklenen, sokakta ve tehlike altında olan çocuklara yönelik hizmet vermek

amacı ile açılan ihtisaslaştırılmış hizmet birimleridir. Bu kuruluşlar da, çocukların temel ihtiyaçlarını karşılamak, bedensel, ruhsal, psikolojik ve toplumsal gereksinimlerini tespit ederek gerekli müdahaleleri gerçekleştirmek, ailesi ve yakın çevreleri yanına dönmelerini ve uygulanan diğer sosyal hizmet modellerine hazır hale gelmeleri amacıyla hizmet verilmektedir. İstismar, suça sürüklenmiş, madde bağımlılığı öyküsü olan, sokakta yaşamış olan çocukların cinsiyet durumları göz önüne alınarak ayrı ihtisas birimlerinde psiko-sosyal destek hizmeti verilmektedir (2016). Konya Çocuk Destek Merkezi; 59 kapasiteli olup, 13-18 yaş aralığındaki cinsel istismar mağduru kız çocuklarına hizmet vermektedir. Konya ÇODEM kuruluşunda, 1 Sosyal Çalışmacı, 1 Sosyolog, 2 Psikolog, 1 Çocuk Gelişimci ve 1 Öğretmen olmak üzere 6 personel çalışmaktadır.

- **Alaaddin Çocuk Destek Merkezi (ÇODEM):** Çocukların temel ihtiyaçlarını karşılamak, bedensel, ruhsal, psikolojik ve toplumsal gereksinimlerini tespit ederek gerekli müdahaleleri gerçekleştirmek, ailesi ve yakın çevreleri yanına dönmelerini ve uygulanan diğer sosyal hizmet modellerine hazır hale gelmeleri amacıyla hizmet verilmektedir. İstismar, suça sürüklenmiş, sokakta yaşama öyküsü olan ve aynı zamanda bağımlılık öyküsü olan çocuklara psiko-sosyal destek hizmeti sağlanmaktadır (2014). Alaaddin Çocuk Destek Merkezi; 40 kapasiteli olup, 13-18 Yaş arası yabancı uyruklu erkek çocuklarına hizmet vermektedir. Alaaddin ÇODEM kuruluşunda, 1 Sosyal Çalışmacı, 1 Sosyolog, 3 Öğretmen ve 1 Hemşire olmak üzere 6 personel çalışmaktadır.
- **Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi (ÇEKOM):** 13-18 yaş arasındaki çocukların, yaş durumlarına uygun gelişim ihtiyaçları dikkate alınarak, apartman da bir daireden oluşan aile ortamına benzeyen şekilde hizmet veren yatılı olan sosyal hizmet kuruluşlarıdır (2014). Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi; 13-18 yaş kız/erkek çocuklarına hizmet vermektedir. ÇEKOM kuruluşunda 1 Sosyal Çalışmacı, 1 Psikolog, 7 Öğretmen ve 1 Çocuk Gelişimci olmak üzere 10 personel çalışmaktadır.

### 1.9.2. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğüne Bağlı Kuruluşlar

- **Dr. İsmail Işık Huzurevi Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezi:** 60 yaş ve üzeri yaşlılara huzurlu bir ortamda bakım sağlamak, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak, yaşamları sağlıklı ve güven içerisinde sürdürebilmeleri için hizmet veren sosyal hizmet kuruluşudur (2014). Kapasitesi 325 olup, Türkiye'deki en büyük ve aynı zamanda ilk açılan huzurevi olma niteliğini taşımaktadır. Huzurevi kuruluşunda, 2 Sosyal Çalışmacı ve 1 Psikolog olmak üzere 3 personel çalışmaktadır.
- **Akşehir Nasreddin Hoca Huzurevi:** Kapasitesi 40 yaşlı olup, erkek ve bayan yaşlılara Hizmet vermektedir (2016). Akşehir Huzurevi kuruluşunda, 2 Sosyal çalışmacı görev yapmaktadır.
- **Selçuklu Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü:** Kapasitesi 70 olup, 13 yaş ve üzeri yaştaki zihinsel engelli kadınlara hizmet vermektedir (2014). Selçuklu Rehabilitasyon kuruluşunda, 1 Sosyal Çalışmacı, 1 Psikolog, 1 Öğretmen ve 1 Çocuk Gelişimci olmak üzere 4 personel çalışmaktadır.
- **Çumra Engelli Bakım Rehabilitasyon Merkezi:** Kapasitesi 80 olup, 13 yaş ve üzeri yaştaki zihinsel engelli erkeklere hizmet vermektedir (2014). Çumra Rehabilitasyon kuruluşunda, 1 Sosyal Çalışmacı, 1 Psikolog ve 1 Sosyolog olmak üzere 3 personel çalışmaktadır.

### 1.9.3. Kadının Statüsü Genel Müdürlüğüne Bağlı Kuruluşlar

- **Kadın Konuk Evi:** Şiddet mağduru olan, kimsesiz, sokakta kalmış, 18 yaş ve üzeri kadınlara hizmet vermektedir. Kadın Konukevi kuruluşumuzda, 1 Sosyal Çalışmacı görev yapmaktadır.

### 1.10. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanları Görev ve Sorumlulukları

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi' nde (2015); sosyal servis personelinin görev ve yetkilerini şu şekilde açıklamıştır;

**Sosyal Çalışmacı:** 4 yıllık Sosyal Hizmet Bölümü mezunudur. Sosyal Çalışmacının görev ve yetkileri şunlardır (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi, 2015):

- Korunmaya muhtaç olan çocuklar, yaşlılar, engelliler ve kadınlar ile sosyal yardıma gereksinim duyan bireylere ve ailelere uygulanacak olan sosyal hizmet yöntem ve tekniklerini tespit etmek ve gerekli olan mesleki çalışmaları yapmak,
- Sosyal hizmet uygulamasına gereksinim duyan bireyler ve aileler hakkında akademik eğitim sürecinde öngörülen sosyal hizmet programı yöntem ve tekniklerini göz önünde bulundurarak inceleme yapmak ve sosyal inceleme raporu düzenlemek,
- Birey ve aileler hakkında hazırlanan sosyal inceleme raporlarını birey ve ailelerin problemlerini çözmek amacı ile ilgili makama sunmak,
- Problemlerin çözümü amacıyla müracaatçılardan talep edilen bilgi ve belgeler ile müracaatçı için düzenleyeceği sosyal inceleme raporlarını kişisel dosyalarda gizlilik ilkesine bağlı olarak korunmasını sağlamak,
- Korunma, bakım ve yardıma muhtaç olan çocuk, yaşlı, kadın, ve engellilerin tespit edilmesi, bu kişilerin bakımı, korunması, yetiştirilmesi ve rehabilitasyonlarını sağlamak için gerekli mesleki çalışmaları uygulamaları ve kişilerin kendi kendilerine yeterli hale gelmelerine destek olmak görevlerinden birkaçıdır.

**Psikolog:** Psikoloji Bölümü mezunudur. Psikologun görev ve yetkileri şunlardır (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi, 2015):

- Aile ve kadınlara danışma ve rehberlik hizmetleri ile problemlerinin çözümünde mesleki çalışmalarda bulunmak,
- Kuruluşa kabul edilecek bireylerin psikolojik olarak değerlendirmelerini yapmak ve onların kuruluşa uyum sağlamalarına destek olmak,
- Birey, çocuk ve ailelerin yaşamış olduğu sorunların çözümüne destek olmak üzere mesleki çalışmalar yapmak, mesleki raporları düzenlemek ve diğer

meslek elemanlarıyla ekip çalışması içinde gerekli incelemelerin yapılmasını ve bunun sonucunda ise sosyal inceleme raporlarının düzenlenmesini sağlamak,

- Kuruluşlarda uygulanacak olan psiko-sosyal gelişim ile eğitim programlarının düzenlenmesine katkıda bulunmak ve rehberlik etmek,
- Gerekli görülen hallerde bireylere psikolojik test ve envanterler uygulayarak çıkan sonuçları raporlamak görevlerinden birkaçıdır.

**Çocuk Gelişimci:** 4 yıllık Çocuk Gelişimi Bölümü mezunudur. Çocuk gelişimcinin görev ve yetkileri şunlardır (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi, 2015):

- Korunmaya muhtaç olan çocuklar ve engelli çocuklara uygulanacak hizmetlerde mesleki uygulamanın gerektirdiği çalışmalarda bulunmak, gerekli raporları düzenlemek ve diğer meslek elemanlarıyla ekip çalışması içerisinde olmak,
- Kreş ve Gündüz Bakımevleri ile Çocuk Kulüpleri hizmetleri ile ilgili olarak müracaatçılara destek sağlamak ve onlara rehberlik etmek,
- Kuruluşlarda uygulanacak olan psiko-sosyal gelişim ve eğitim programlarının düzenlenmesinde katkıda bulunmak görevlerinden birkaçıdır.

**Sosyolog:** 4 yıllık Sosyoloji Bölümü mezunudur. Sosyologun görev ve yetkileri şunlardır (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi, 2015):

- İl Müdürlüğündeki sosyal hizmetler ve sosyal yardım çalışmalarının geliştirilmesine yönelik mesleki çalışmalar yapmak,
- İl Müdürlüğünün hizmet alanı ile ilgili olarak toplum, toplumsal değişimler, sosyal ilişkiler, olaylar ve insan ilişkileri, davranışları ve birbirleri ile etkileşimlerine yönelik olarak sebep-sonuç ilişkilerinin belirlendiği araştırmalarda görev almak,

- İl Müdürlük hizmetleri kapsamındaki bireylerin toplumsal ilişkilerini araştırarak aile, gelenekler, çevre, eğitim, inanç gibi toplumsal kurumlara ve olaylara yaklaşımlarına yönelik bilimsel bilgiler toplamak,
- Birey, çocuk ve ailelerin sorunlarının çözümüne destek olmak için diğer meslek elemanlarıyla ekip çalışması içinde gerekli incelemeleri yapmak ve rapor hazırlamak görevlerinden birkaçıdır.

**Öğretmen:** Öğretmenlik Bölümü mezunudur. Öğretmenin görev ve yetkileri şunlardır (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi, 2015):

- İl Müdürlüğü bünyesinde yapılan faaliyetlerin etkinlik ve verimliliğinin artırılması için, görevin icra edildiği birimin görev ve sorumlulukları kapsamındaki eğitim gereksinimlerini bilimsel yöntemlerle belirlemek, yıllık eğitim plan ve programlarını düzenlemek, uygulamak, sonuçlarını değerlendirilmek,
- İl Müdürlüğü kapsamında kurulacak komisyonlarda görev almak,
- Gerekli araştırma, inceleme ve planlamalar hazırlamak görevlerinden birkaçıdır.

### 1.11. Sosyal Hizmetler Mesleği

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun 2828 Sayılı Kanunu'nda; hukuken "Sosyal Hizmetler; "birey ve ailelerin kendisinden ve çevre şartlarından doğan yada kendi kontrolleri dışında ortaya çıkan maddi ve manevi sosyal mahrumiyetlerinin giderilmesine ve gereksinimlerinin karşılanmasına, sosyal problemlerinin önlenmesi ve çözümlenmesine destek olunması ve yaşam standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesi maksadı olan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür." şekilde tanımlamıştır (1983).

Sosyal hizmet mesleği, dezavantajlı grupta yer alan kişilerin sorunlarına çözüm bulmayı, onların ihtiyaçlarını karşılamayı ve sıkıntılarını en aza indirmeyi

amaçlayan bir meslektir. Sosyal hizmet mesleğinin tanımları çeşitli şekilde yapılmıştır. Bunlarda bazıları şu şekildedir;

Acar ve arkadaşlarına (2014, s. 87) göre sosyal hizmet; insanların birbirleri ile ilişkilerinde sorunları çözebilmesi ve insanları güçlendirerek onların huzurunu arttırmayı amaçlayan, ayrıca insan davranışı ve toplumsal sistemler teorilerinden faydalanarak insan ve çevresi arasındaki ilişkilere müdahale eden bir meslektir.

Zastrow (2014, s. 52)' a göre sosyal hizmet; nispeten çok eski olmayan bir geçmişe sahip olmakla birlikte sosyal hizmet alanında olan meslekler genel bir yaklaşım ile sorunları engellemeye ve karşılamaya çalışmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet, bireylerin, grupların, ailelerin, kuruluşların ve toplulukların toplumsal işlev kapasitelerini artırılması ve sürdürülebilmesinde, amaçları için uygun toplumsal koşulların yaratılmasında yardımcı olan uzmanlık etkinliği olan, insan gelişimi ve davranışı, toplumsal, ekonomik ve kültürel koşullar ve tüm bu etkenlerin etkileşiminin bilgisini gerektiren bir kurumdur.

IFSW ve IASSW 2014 yılında sosyal hizmeti, bireylerin güçlendirilmesi ve özgürleşmesini amaç edinen uygulama temelli bir meslek alanı ve aynı zamanda akademik bir disiplin olarak tanımlamıştır (Gökçearslan & Doğan, 2016).

Kongar (1972, s. 42) ise sosyal hizmet mesleğini;

1. Yaşanılan sorunların çözümüne yardım etmeyi amaç edinen,
2. Bu yardımı kişi, grup ve toplum üzerinde gelişme yaratma yöntemi ile uygulamaya çalışan,
3. Sosyal hizmetler, toplumsal huzur ve toplumsal güvenlik alanlarındaki problemlere ilişkin etkinlik gösteren,
4. İnsan ve toplum, sosyal hizmet ve hizmet programları kapsamındaki bilgilerle eğitilmiş,
5. Mesleki ahlak kurallarına uyan personeller ve bunların yardımcılarının oluşturduğu bir kadroya sahip olan meslek olarak tanımlamıştır.

Sosyal hizmet mesleği ile ilgili yapılan çalışmalarda herkesçe kabul gören tek bir tanımla karşılaşılmamasına rağmen var olan tanımların benzer öğeler içerdiği görülmektedir. Genel olarak bütün tanımlar ele alındığında aslında sosyal hizmetin, bilgi tabanına dayalı ve yöntemleri olan toplumsal refah sisteminin ana kaynaklarını kullanan toplumsal olarak tanımlanmış bir meslek olduğu anlaşılmaktadır (Şeker, 2008, s. 24).

### 1.12. Sosyal Hizmet Mesleğinde Karşılaşılan Zorluklar ve Tükenmişlik

Dezavantajlı kesimlerle çalışan kişiler genelde yaptıkları işlerin zorluğundan dolayı çeşitli sıkıntılar yaşamaktadırlar (Bilgin, Emhan, & Bez, 2011, s. 210). Yapılan araştırmalarda, insanı güçlendirmeye, onlara yardımcı olmaya yönelik çalışan kişilerde tükenmişliğin daha fazla olduğu görülmektedir. Öğretmenler, hemşireler, avukatlar, doktorlar, yöneticiler, hapisane çalışanları gibi sosyal hizmetlerde çalışan personellerinde tükenmişlik riskinin yüksek olması beklenebilir.

Sosyal Hizmetler Kurumu, dezavantajlı kesimlere (yaşlılar, kadınlar, küçük çocuklar, engelliler vb.) destek sağlamak üzere hizmet veren bir kurumdur. Başçılar ve Taşci'ya göre (2018, s. 332) sosyal hizmet mesleği; toplumsal değişimin bir getirisi olan yeni oluşan problem alanlarına karşı müracaatçıların bağımsız olarak sorun çözmelerine destek olan bir meslektir. Müracaatçıların taleplerine cevap vermeyi amaç edinmektedir. Değişen ve yeniden karşımıza çıkan her sorun için sosyal hizmetlerde sosyal serviste görev yapan meslek elemanları üzerindeki baskı artış gösterebilmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmetlerde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik sendromu yaşamasında pek çok etken vardır. Bunlardan bazıları şunlardır;

- **Yönetici desteğinin olmaması:** Birey yönetici desteğinin olmaması durumunda, iş yerinde kendini yalnız hisseder ve tek başına vakayı çözmeye çalışır. Yönetici desteği olmadığı için tüm risklerle beraber bütün sorumluluğu kendi üzerine almış olur. Bu ise kişiye zamanla ağır gelmeye başlar, vicdani olarak kişi kendi içinde gel-gitler yaşar ve kararsız tutumlar sergilemeye başlar.
- **Müracaatçı zorluğu:**

- İstismar mağduru ya da suça sürüklenmiş bir çocuk,
  - İntihar teşebbüsünde bulunmuş bir yaşlı,
  - Boşanma sürecinde olan bir çift,
  - Şiddet mağduru bir kadın gibi dezavantajlı müracaatçılara hizmet veren meslek elemanı bir süre sonra müracaatçıların sorunlarına kalıcı çözümlerin üretilmesinde zorluklar yaşar ve yorulur, desteklenmediği zaman ise duyarsızlaşmaya başlar.
- **Rotasyon olmayışı:** En önemli nedenlerden biri olarak ele alınması gereken bir faktördür. Sosyal Hizmetlerde çalışan kişiler zor bir gruba hizmet vermektedir. 5 yıldan fazla aynı kuruluştaki hizmet veren bir kişi için artık yaptığı iş monotonlaşmakla birlikte, müracaatçısına karşıda duyarsızlaşmaya başlaması kaçınılmaz olur.
- **Mobing:** Birey kendisine baskı oluşturulan bir ortam veya işlerinin sürekli takip ve kontrol edildiğini sezdiği zaman tedirginlik içerisine girer ve işine odaklanamaz hale gelir.
- **Motivasyon:** Sosyal hizmet alanında çalışanların, travma mağduru ve desteğe ihtiyacı olan kişilere hizmet verebilmesi için öncelikle kendilerinin desteklenmesi gerekir. Ancak idareci tarafından takdir edilmeme ya da yaptığı işin önemsenmeyişi kişide motivasyon düşüklüğüne neden olur.
- **Geri dönüt alamama:** Bazı vakalarında kişi, müracaatçısı üzerinde çok emek sarf eder, onu kazanabilmek için her yolu dener ancak başarılı olamaz. Her seferinde başka yol denemesine rağmen sonuç olumsuz olur. Kişinin bu durumunu kendi başarısızlığı olarak atfetmesi kişinin özgüven düşüklüğü yaşamasına neden olur.
- **Duygusal Katılım:** Kişi müracaatçısına hizmet verirken bazen kendisini olayın içine kaptırır ve mantık devre dışı kalır, vicdanı ağır basar. Bu ise kişinin karar vermesinde psikolojik baskı oluşturur. Ayrıca Sosyal Hizmetlerde çalışan Meslek Elemanları vicdanın ötesinde zihin yoran bir iş yaptıkları için, kişi iş yaşantısı dışında özel hayatında da bu zihinsel yorgunlukla baş etmek zorunda kalır. Bu ise kişinin aile yaşantısına yansır ve hayatını olumsuz etkilemeye başlar.

- **Meslek farklılığı:** Bazen kişi farklı mesleklerde olup aynı işi yaptığı iş arkadaşları ile aynı dili konuşmadığını fark eder. Öğretmen çocuğun okulunu ön planda tutar, sosyal çalışmacı çocuk-aile ilişkisi önemli diye düşünür, psikolog ise çocuğun rehabilitasyonunun önemli olduğunu savunur. Dolayısıyla meslek elemanlarında anlaşılammak ve anlatamamanın vermiş olduğu duyarsızlaşma başlar.
- **Süpervizyon eksikliği:** Kişi ne kadar çok çalışırsa çalışsın tecrübeli olduğunu söylese de, müracaatçı alanı insan olduğu için farklı bir vaka ile karşı karşıya geldiğinde bazen ne yapacağını nasıl karar vereceğini ve hangi yoldan ilerlemesi gerektiğini kestiremez, etik ikilem arasında kalır. Etrafında yardım alabileceği, kendisine yol gösteren tecrübeli bir süpervizör yoktur. Bu durumda kişi ne yapacağını bilemez, kararsız kalır.

Sosyal hizmetlerde sosyal serviste görev yapan meslek elemanları; madde bağımlısı ve suça sürüklenmiş çocuklara, yaşlılara, şiddet görmüş kadınlara ve çocuk istismarına yönelik birçok alanda görev almakta ve süreç içerisinde ise etkin bir rol oynamaktadır.

Sosyal Hizmetlerde çalışan kişilerin müracaatçısı hakkında karar mekanizması olmasından kaynaklı belirsizlikler yaşaması, duygusal emek sarf etmesi, etik ikilem arasında kalması gibi koşullar, tükenmişlik riski göz önüne alındığında sosyal hizmetler mesleğini diğer mesleklerden ayırmaktadır.

Taysı (2012, s. 32) bu süreci şu şekilde açıklamaktadır; yoğun iş temposunda kişiler stres altında çalışırlar. Bu durum ise zamanla kişilerin enerjilerini düşürür ve iş yerinde kendilerinden yapması beklenen işlere cevap veremediklerini düşüncesi oluşmaya başlar. Kendi üzerinde iş baskısı ve stres hisseden birey kendinin başarısız olduğunu düşünür, ilk olarak bedensel daha sonra ruhsal enerjisini kaybetmeye başlar ki, bu durumda bireyin özgüven kaybetmesi ile birlikte tükenmişlik ortaya çıkar.

Sosyal Hizmetlerde çalışan personellerin yaptıkları iş, desteklenmeye ihtiyacı olan bireylere hizmet vermek olduğu için çoğunlukla duygusal katılımı gerektirmektedir. Bunun yanı sıra çalışılan ortam, yönetim yapısı ve yönetici desteği,

hizmet verilen kitlenin çeşidi ve zorluğu, sosyal hizmetlerde çalışan personellerin tükenmişlik düzeyinde etkili olan faktörlerdendir.

Dolayısıyla sosyal hizmet mesleği; amacı ve sonuçları açısından genel olarak bakıldığında, yorucu ve yıpratıcı bir meslek olduğunu ifade edilebilir. Sadece bedensel anlamda değil psikolojik anlamda da meslek elemanlarını zorlayabilmektedir. Bu gibi sıkıntılı durumların ortaya konulması gerek çalışanlar açısından, gerekse hizmet verilen gruplar açısından önem arz etmektedir.

### **1.13. Literatürde Sosyal Hizmet Mesleği ve Tükenmişlik**

Sosyal hizmet kurumlarında çalışan personeller; şiddetli duygu, risk ve belirsizliğin olduğu bir çalışma ortamında görev yapmaktadırlar. Dolayısı ile bu kurum ve bu kuruma bağlı olan birimlerde çalışan kişiler; yetersiz maaş, kötü çalışma şartları, düşük mesleki eğitim ve yetersiz olan danışmanlık gibi sebeplerden dolayı optimal çalışma koşullarında sorumluluklarını yerine getirmektedirler. Bu nedenlerden dolayı özellikle son zamanlarda politikacılar ve akademisyenler sosyal hizmet kurumları ve kurum çalışanları üzerinde araştırmalar yapmaktadırlar.

Zor durumdaki insanlarla ilişki kurmayı gerektiren iş kollarında çalışan bireylerin mesleki tükenmişlik yaşantılarıyla ilgili olarak Türkiye'de pek çok araştırma yapılmıştır.

#### **1.13.1. Sosyal Hizmet Mesleğine Yönelik Yapılan Akademik Çalışmalar**

**Albayraktaroğlu** (2010, s. 9), Sakarya İli'nde 'Profesyonelleşme Olgusu ve Mesleki Profesyonelleşme Açısından Türkiye' de Sosyal Hizmet Mesleği' adlı yaptığı çalışma ile, ülkemizde sosyal hizmet mesleğinin profesyonelleşme düzeyini, nitel araştırma yöntemini kullanarak, sürece etki eden olumlu ve olumsuz faktörleri açıklamıştır. Çalışmanın sonucunda ise; sosyal hizmet mesleğinin yakın bir geçmişe sahip meslek olması, meslek elemanı ve akademik personel sayısının azlığı, bilimsel araştırma yayınların yetersizliği; meslek elemanlarının profesyonelleşme sürecini iyi yönetememesi, yetersiz mesleki örgütlenme; hizmet alıcısının genelde devlet olması, sosyal hizmet mesleğinin profesyonelleşme düzeyinin düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

**Berkün** (2010, s. 128), Bursa İli'nde Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunları belirlemek amacıyla yaptığı çalışma ile; Sosyal hizmet uzmanları yanında, idareciler ile yapılan görüşmelerden de faydalanarak, ülkemizde benzer kuruluşların ve özellikle bu kuruluşlarda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının, daha etkin şekilde hizmet sunabilmeleri için, nelere gereksinim duydukları sorusuna mühim cevaplar bulunmuştur. Çalışmanın sonucunda ise, kuruluş bünyesinde sosyal hizmet uzmanı ve yardımcı personelin sayısının yetersiz, iş ortamının ise fiziksel donanım, materyal, araç ve gereç yönünden çok eksik olduğu ortaya çıkmıştır.

**Dağtekin** (2011, s. 9), 'Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu Çalışanlarının Mesleki Etik Davranışlara İlişkin Algıları' adlı yaptığı çalışma ile, Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu alanında görev yapan çalışanların, mesleki etik davranışlar hakkındaki algılarının ne olduğunun saptamayı amaçlamıştır. Araştırmanın sonucunda ise; kadın çalışanların, erkek çalışanlara göre mesleki etik davranış algıları ortalaması istatistiksel perspektiften anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

**Basım ve Şeşen** (2005, s. 48), Çalışma Hayatında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ve Hemşireler üzerine karşılaştırmalı olarak yaptıkları araştırma da, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı olan Ankara, Eskişehir ve İzmir'de çeşitli kuruluşlarda çalışan 130 sosyal hizmet uzmanı ile Ankara'daki iki üniversite hastanesinin çeşitli kliniklerinde çalışan 169 hemşirenin tükenmişlik durumları araştırılarak karşılaştırılmıştır. Çalışmanın sonucunda ise, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi aşamalarında hemşirelerin, sosyal hizmet uzmanlarından daha yüksek değerlere sahip olduğu tespit edilmiştir.

### **1.13.2. Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyumlarına Yönelik Yapılan Akademik Çalışmalar**

**Hablemitoğlu ve Özmete** (2012, s. 171), sosyal çalışmacıların iş hayatı kalitesi, kariyeri, iş doyumunu, şevkat yorgunluğu, tükenmişlik ve stres kaynakları ile ilgili yaptığı çalışmada Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı olan kuruluşlarda görev yapan sosyal çalışmacıların şevkat yorgunluklarını, tükenmişlik

düzeylelerini, stres sebeplerini, işten duydukları tatmini ve kariyer durumlarını değerlendirerek, iş hayatı kalitelerini tespit etmek amaçlanmıştır. Çalışmanın sonucunda, sosyal çalışmacıların, şefkat yorgunlukları, tükenmişlik düzeyleri ve stres sebepleri çoğaldıkça işten duydukları tatminin azalmakta olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca sosyal çalışma alanındaki kariyer olanaklarının meslek elemanları tarafından bütün bunlardan ayrı bir biçimde değerlendirildiği; iş tatmini, şefkat yorgunluğu, tükenmişlik düzeyi ve stres kaynakları ile kariyer olanakları arasında bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

**Ceylan, Gül ve Öksüz** (2016, s. 11), sosyal çalışmacılarda iş tatmini ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi adlı makalede; sosyal çalışmacıların farklı sosyal hizmet alanlarına göre iş tatmini ve tükenmişlik derecelerini örgütsel ve kişisel faktörler bağlamında tespit etmek amacıyla 192 sosyal çalışmacının değerlendirmeye tabi tutulduğu araştırmayı konu almışlardır. Yapılan çalışma sonucunda, sosyal çalışmacıların çoğunlukla örgütsel faktörlere bağlı olarak düşük iş tatmini ve yüksek tükenmişlik duygusu yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca ağır iş yükü ve yeterli olacak sayıda sosyal çalışmacı istihdam edilmemesinin de iş tatmininin düşmesine ve yüksek tükenmişlik duygusu yaşanmasına sebep olduğu tespit edilmiştir.

**Bilgin, Emhan ve Bez** (2011, s. 210), Diyarbakır İli'nde Sosyal Hizmet kurumlarında çalışanların iş memnuniyetleri, tükenmişlik ve depresyon düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, 175 kişiye form ve ölçekler dağıtılmış ve 115 kişi değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Çalışmanın sonucunda, bakım ve rehabilitasyon merkezinde çalışanların depresyon sonuçlarının çocuk yuvası ve yetiştirme yurdunda çalışan kişilerden daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışan kişilerin tükenmişlik dereceleri ve depresyon düzeyleri arasında negatif doğrusal bir ilişkinin var olduğu saptanmıştır.

**Işıkhan** (2000, s. 38), kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerini etkileyen sosyo-demografik ve çalışma yaşamıyla ilgili bazı faktörlerin neler olduğunu saptamak amacıyla çalışma yapmıştır. Çalışmanın sonucunda, aldığı maaşı yeterli gören ve kişinin kendini gerçekleştirmiş olarak kabul

eden sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminleri yüksek çıkmıştır. Ayrıca idareci olarak çalışan, tıbbi ve psikiyatrik sosyal hizmet alanının dışında çalışan, amiri sosyal hizmet uzmanı olan, mesleki uygulamaları amiri tarafından başarıyla değerlendirilen, meslek dışı çalışma ve görevlere yöneltilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Yürür ve Sarıkaya** (2011, s. 537), Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişlik üzerine etkisi üzerine yaptığı çalışmada, idareci ve iş arkadaşlarından algılanan sosyal desteğin, sosyal çalışmacıların tükenmişlik dereceleri üzerindeki etkisinin değerlendirilmesi amacıyla 152 sosyal çalışmacı değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda, yönetici desteğinin duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeyleri üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu, iş arkadaşları desteğinin ise tükenmişliğin hiçbir alt faktörü ile anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

**Kuddas** (2016, s. 44), sosyal hizmet uzmanlarında depresyonun yapısal sebepleri adlı çalışmasında, sosyal hizmet uzmanlarının depresyon düzeyleri ile toplumsal ve mesleki yapısal koşullar arasındaki ilişkiyi saptamayı amaçlamıştır. Çalışmanın sonucunda ise, sosyal hizmet uzmanlarının düzenli olarak psikolojik destek ihtiyacı olduğu tespit edilmiştir.

**Büyükbodur** (2018, s. 67), sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılıklarının ikincil travmatik strese etkisinin incelenmesi ve farklı değişkenlerle ilişkisinin ortaya koyulması amacıyla yaptığı çalışmada 201 sosyal hizmet uzmanı değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Çalışmanın sonucunda, psikolojik dayanıklılığın alt faktörlerinden olan kendilik algısı ile sosyal yeterliliğin ikincil travmatik stresi anlamlı şekilde yordadığı tespit edilmiştir.

**Başcılar ve Taşci** (2018, s. 330), Ankara, Erzurum, Balıkesir, Yalova, Kahramanmaraş ve Şanlıurfa illerinde yer alan toplam dokuz sivil toplum örgütü ile bu örgütlere bağlı şubelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik durumları, iş yükü ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla 104 sosyal hizmet uzmanı değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Çalışmanın sonucunda, sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü ve iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır.

Ayrıca iş doyumu içsel tatmin alt faktörü ile dışsal tatmin alt faktörü arasında orta derecede anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

### **1.13.3. Çocuklarla Çalışan Personellere Yönelik Yapılan Araştırmalar**

**Aslan ve Erbay** (2017, s. 535), Ankara Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü bünyesinde hizmet veren çocuk evlerinde çalışan bakım personelleri ve çocuk evi sorumlularının iş tatminleri ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada 195 bakım elemanı ile 37 çocuk evi sorumlusu değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Çalışmanın sonucunda, Ankara çocuk evlerinde görev yapan personelin sosyo-demografik özelliklerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyine etkisinin oldukça az olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışma hayatıyla ilgili yaşanan sorunların bakım elemanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini, çocuk evi sorumlularının ise daha çok tükenmişlik düzeylerini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

**Yağcı** (2017, s. 47), Bursa, Kocaeli ve İstanbul İllerindeki Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı olan çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yükleri ve tükenmişlik derecelerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada 81 sosyal hizmet uzmanı değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Çalışmanın sonucunda, sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme boyutu ve duyarsızlaşma boyutunun düşük düzeyde; kişisel başarı boyutunun ise orta düzeyde tükenmişlik yaşadığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca duyarsızlaşma alt ölçeği boyutunda tükenmişliğin cinsiyet açısından farklılık gösterdiği, bu boyutta kadınlarda erkeklere göre anlamlı düzeyde daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir.

### **1.13.4. Kadın, Engelli ve Yaşlılara Yönelik Yapılan Araştırmalar**

**Şenol ve Erdem** (2017, s. 31), 65 yaş ve üzerindeki yaşlıların huzurevi algısını ortaya koymak amacı ile yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak araştırma yapılmıştır. Yapılan araştırmada; kadınların yaşları düştükçe huzurevi algılarının yaşlı kadınlar kadar olumsuz bir durum olmadığını, istemeseler de koşullar kendilerini zorladığında huzurevinde kalmayı tercih edebileceklerini ifade ettikleri saptanmıştır. Araştırma sonucunda kadınlarla yapılan görüşmeler de, huzurevi ile ilgili olarak

bilgilendirilmeye gereksinimlerinin olduğu yalnız bu bilgilendirilme ile birlikte algının olumluya dönüştürülebileceği ortaya çıkmıştır.

**Özmete** (2016, s. 243), kurumsal bakım hizmeti alan yaşlı insanlara bakım veren profesyonel meslek elemanları ile yaşlı bakıcılarının stres sebepleri, tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerini belirlemek amacıyla çalışma yapmıştır. Yaptığı çalışmada; gerek yaşlı bakıcıları için gerekse profesyonel meslek elemanları için en önemli stres sebebinin “yorucu bir çalışma yapılmasına rağmen yeterince para kazanamama” algısı olduğu saptanmıştır. Araştırma sonucunda, profesyonel meslek elemanlarının yaşlı bakıcılarına oranla daha fazla tükendikleri ve çalışma yaşamından daha az doyum aldıkları ortaya çıkmıştır.

**Tarakçı ve ark.** (2012, s. 26), özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan 124 meslek elemanı ile yaptıkları çalışmada; meslek elemanlarının(eğitimci, fizyoterapist ve psikolog) çalışırken karşılaştıkları zorluklar, ailelerin isteklerinin çok olması, çocuklardaki gelişmelerin ağır olması gibi sebeplerden dolayı tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varmışlardır.

**Bilge ve ark.** (2000, s. 19), Ankara İlinde Sığınma Evine başvuru yapan kadınların sorun çözme becerilerini değerlendirmeleri, mantıksalçı olmayan fikirleri, özsaygı, kızgınlık ve umut durumlarına ilişkin karşılaştırmalı bir inceleme ile ilgili yaptıkları çalışma ile, şiddete uğrayan kadınların devamlı ve dışa-yönelik kızgınlıklarının diğer grubun kızgınlıklarına kıyasla anlamlı düzeyde düşük olduğu, diğer değişkenler açısından ise gruplar arasında fark olmadığı saptanmıştır.

#### **1.14. Sosyolojik Açıdan Sosyal Hizmet Kurumları**

Sosyal hizmet, insana hizmet eden bir meslek dalıdır. Sosyal hizmet mesleği, bireyin ve toplumun fonksiyonelliğine katkı sağlamaya, sosyolojik problemlerin tanımlanmasına ve çözüme kavuşturulmasına yardımcı olur.

Sosyal hizmet biliminin ilgilendiği belli konular vardır. Bu konular genel olarak, çocuk hizmetleri, aile refahına yönelik hizmetler, danışmanlık hizmetleri, sosyal ekonomik destek hizmetleri, gençlik hizmetleri, engelli ve yaşlı hizmetleri, yetiştirme yurtları gibi sıranabilmektedir (Seyyar, 2005, s. 252).

Kongar (1972, s. 44); sosyal hizmetin konusunu, insana ve topluma dair sorunlar olarak açıklamıştır. Bu sorunlar bireysel veya toplumsal yapılardan kaynaklanmaktadır. Sorun, kişiler arası olabileceği gibi kişinin çevresi ile ilişkisinden kaynaklı da olabilmektedir. Böylece bireysel düzeyde kişinin sorunu, değişimi ve yapısı önem arz ettiği gibi; toplumun sorunları, değişimi ve yapısı da önem arz etmektedir.

Duyan' a (2010) göre sosyal hizmetin amaçları şu şekilde sıralanmaktadır;

- 1) Sosyal hizmet meslek elemanları, kişilerin sorun çözme, sorunlarla mücadele etme, dönüşüm ve kişinin gelişim faaliyetlerini artırma gibi durumlarda çevresi ile beraber insan kavramını kullanmaktadır. Buradan hareket ile sosyal hizmetin asıl amacının insan olduğunu söyleyebiliriz.
- 2) Müracaatçıların hizmet alabilmeleri için, sosyal hizmet meslek elemanı ile kişiyi bir araya getirmek amacıyla tekrar "birey ile çevresi" terimini kullanır.
- 3) Sosyal hizmet meslek elemanı, müracaatçılarına karşı verdiği hizmetlerin onlar üzerinde etkili olmasını amaçlar.
- 4) Sosyal hizmetlerin, çoğunlukla bireysel çalışmalar yapması gerekmektedir.
- 5) Sosyal hizmetler, müracaatçılardan zarara uğrayan grupların güçlendirilmesi, toplumsal adaletin her zaman sağlanması ve toplumdaki ekonomik dağılımın gerçekleşmesini konu edinmelidir (s. 5).

Sosyal hizmetin amaçlarını beş maddede açıklayan Duyan'a (2010) göre; toplumda karşılaşılan problemlerin büyük çoğunluğu toplumsal kökenlidir. Sosyal hizmetler, karşılaşılan problemlere çözüm ararken genel olarak toplumsal kaynakları kullanmaktadır.

Sosyal Hizmet, gerçek dünyanın toplumsal sorunlarıyla ilgilenmektedir. Sosyolojinin bulgularını kendi bakış açısını kullanarak uygulama alanına dökmektedir.

Dolayısıyla Sosyal hizmet, sosyolojinin bulgularından yararlanarak, mevcut sosyal sorunların pratik olarak çözümüne katkı sağlamaktadır (Seyyar & Genç, 2010, s. 214).

Sosyal Hizmet ve Sosyolojinin hedef kitleleri arasında benzerlikler görülmektedir. Sosyoloji genel olarak olayların nedenleri, sosyal hizmet ise bu olayların nasıl meydana geldiğini incelemektedir. Örneğin: Sosyoloji suçluluk konusuna eğilmekte ve toplumsal koşulların suç üzerindeki etkisini ele almaktadır. Sosyal hizmet ise; suçluyu ve onun neden suça sürüklendiğini incelemektedir.

Sosyal hizmet, toplumdaki hızlı değişim durumunda toplumun dışına itilme tehlikesi ile karşı karşıya kalan dezavantajlı grupların toplumsal sorunlarına ve problemleri davranışlarına net bir biçimde parmak bastığından dolayı sosyolojinin perspektifine ve izah yöntemlerine gereksinim duymaktadır.

Sosyal hizmet müdahalesi, sosyal eşitsizlikleri de gündeme getirmektedir. Ortaya çıkan sorunların damgalama gibi sosyal sonuçları olabilmektedir. Sosyal hizmet müdahalelerini yöneten sosyal politikaların kökeni güncel, sosyal, politik ve ekonomik koşullardan gelmektedir. Sıralanan nedenlerle sosyal hizmet kurumu personelinin çalışmalarında, müracaatçıların içinde bulunduğu durumun gerçekliğini ve sosyal bağlamını ihmal etmemesi önem taşımaktadır (Duyan, 2010, s. 25).

#### **1.14.1. Damgalanmış Bireyler Olarak Müracaatçılar**

Sosyal hizmet, toplumda mağduriyete uğramış kişilerin, toplum içerisinde kendilerini var edebilmeleri ve topluma adaptasyon durumlarının nasıl sağlanacağı ile ilgili sistematik bir çalışma yapmaktadır. Mağduriyete uğramış bu kişiler, toplumda kendilerini var edemedikleri ya da kabul görmedikleri zaman damgalanmaya maruz kalmaktadırlar. Sosyal Hizmetler, bu damgalanmayı önleyebilmek ve mağdur kişilerin psikolojik ve sosyal açıdan olumlu gelişimlerini sağlayabilmek için “rehabilitasyon” sürecini üstlenmektedir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kuruluşlardan ihtisas alanı 11-18 yaş grubu cinsel istismar mağduru çocuklar olan Çocuk Destek Merkezi örneği ele alındığında; bu kuruluşlarda bakım ve koruma altında olan çocuklar, küçük yaşta çok ağır bir travmaya maruz kalmışlardır. Bu çocuklar, aynı zamanda temel

güven duygusunun kaybı, örselenme, çaresizlik duygusu, geleceğe yönelik umutsuzluk düşüncesi ve toplum nazarında damgalanmayla mücadele etmek zorunda kalmaktadır.

Damgalama, toplumun bazı bireylere karşı tavır alması, onları toplumdaki dışlamasına kadar giden davranışların tamamını içermektedir. Goffman'a (2014, s. 31) göre damgalama, daha düşük değer verme davranışı ve bu etiketi taşıyan kişilerin daha az istenir ve neredeyse insan gibi değerlendirilmemesi olarak tanımlanmaktadır. Damga, toplumsal ilişkiler içerisinde karşı karşıya gelen iki kişinin arasında geçen bir hikayedir. Bu hikaye de, bugün normal olarak görülen bir durum yarın bir damgaya dönüşebilir. Bu bağlamda, normal ve damgalı kavramları birer bakış açısı olup, aynı örtünün iki ucudur. Goffman' a göre, damgalı olan kişi sınırda olandır; muğlak sınırlar üzerinde iki dünya arasında gidip gelir. Damga figürünün başkahramanları; akıl hastaları, işsizler, engelliler, suçlular, uyuşturucu bağımlıları, kaza sonucunda bir uzvunu kaybetmiş olanlar, alkolikler, eşcinseller vb. olarak sıralanabilir.

Erving Goffman (2014), 'Damga' adlı kitabında 3 farklı damga tipinden bahsetmektedir. Bunlar;

1. Beden üzerindeki çeşitli fiziki değişimler.
2. Güçsüz irade, baskıya müstahak veya anormal tutkular, sapkın ve sert inançlar ve ahlaksızlık diye algılanan kişisel davranış bozuklukları vardır. Bunlara örnek olarak; intihar girişimi, hapisanede yatmak, işsizlik, bağımlı olmak ve radikal siyasi davranışlar verilebilir.
3. Din, ırk ve ulus gibi etnolojik damgalar vardır; bunlar, soy bağıyla aktarılabilirler (s. 31).

Damgalama toplum tarafından dayatılan bir ayrımcılıktır ve yaşadığı mağduriyetler sebebiyle damgalanmaya maruz kalan bireyleri birçok alanda dezavantajlı konuma getirmektedir.

Dezavantajlı kesimlere (yaşlılar, kadınlar, küçük çocuklar, engelliler vb.) destek sağlamak üzere hizmet veren kurum olan Sosyal Hizmetlerde kalan kişiler sık sık bu damgalanmaya maruz kalmaktadırlar.

Bu konuda;

- **Kadın konukevinde kalmakta olan kadınlar;** fiziksel, cinsel, duygusal, ekonomik istismara uğrayan, şiddet mağduru, kimsesiz, sokakta kalmış veya kalacak yeri olmayan, istenmeyen evliliklere zorlanan, ekonomik ve sosyal yoksunluk içine düşmüş, cezaevinden yeni çıkmış kadınlar toplum tarafından damgalanmaya maruz kalmaktadırlar.
- **Huzurevinde kalmakta olan yaşlılar;** yaşlılığın fiziksel ve psikolojik belirtileri ile mücadele etmek zorunda kalan, öz bakımını gerçekleştirme konusunda yetersiz, iletişim ve sosyalleşme problemi yaşayan, aile bireyleri tarafından dışlanmış olduğu düşünülen yaşlılar toplum tarafından damgalanmaya maruz kalmaktadırlar.
- **Yurtta koruma altında olan küçük çocuklar;** aileleri tarafından terk edilmiş, sahiplenilmeyen, ebeveynlerinden biri ya da ikisi de hayatta olmayan, bakıma ve korunmaya muhtaç, fiziksel, cinsel, duygusal istismara ve ihmale uğrayan, suça sürüklenmiş ya da suç mağduru olan, madde bağımlılığı ile mücadele eden, kimsesiz ve sokakta yaşayan ya da çalışan/çalıştırılan çocuklar toplum tarafından damgalanmaya maruz kalmaktadırlar.
- **Koruma altına alınan engelliler;** fiziksel, zihinsel, ruhsal engeli olan, öz bakımını gerçekleştiremeyen, algısal, zihinsel ve gelişimsel geriliği olan, ihmal ve istismar edilmeye açık, sosyal hayatta iletişim kurmakta güçlük çeken, içinde bulunduğu yaş grubunun gelişimsel özelliklerini taşımayan engelli bireyler toplum tarafından damgalanmaya maruz kalmaktadırlar.
- **Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında bakıma muhtaç kişilere hizmet veren Meslek Elemanları;** yaşlılar, kadınlar, küçük çocuklar, engelliler vb. dezavantajlı kesimlerin maruz kaldığı damgalamayla mücadele etmek zorunda kalmaktadırlar. Ayrıca yazılı ve görsel medyada huzurevlerinde ya da çocuk evlerinde meydana gelen şiddet haberlerinin sorumlusu olarak gösterilmeleri, insanların burada çalışan kişilere yönelik zihinlerinde yer alan olumsuz algılar, toplumsal çevrelerinin çalıştıkları yeri öğrendiklerinde verdiği psikolojik tepkiler, burada çalışan kişilerin de toplum tarafından damgalanmalarına sebep olmaktadır.

Karabıyık (2016, s. 24), her gün karşılaştığımız toplum tarafından damgalanmış bireylerle beraber yaşamının mümkün olduğu ve bireyleri görmezden gelmememiz gerektiğini, toplum ile bütünleşmeleri gerektiğini ve insanlara karşı sorumluluklarımızın olduğunu belirtmektedir. Dezavantajlı olarak toplumda varlığını sürdürmeye çalışan kişileri içinde buldukları süreçlerle damgalamak yerine onları topluma kazandırmayı, rehabilitasyon süreçlerine katkı sağlamayı ve onları sosyal hayatta güçlendirmeyi amaç edinmelidir.

#### **1.14.2. Total Kurum Olarak Sosyal Hizmet Kurumları**

Total Kurum kavramı, diğer kurum kavramlarından farklıdır. Total kurum bir soyutlamadır. İnsanların günlük hayatlarında yaşadığı durumları izah etmeye yönelik kullanılmış bir tanımdır. Öyle ki total kurum olarak tarif edilen organizasyonlar içerisinde kişinin gün içerisindeki bütün davranışları kontrol altında tutulur. Kişinin uyuma, giyinme, çalışma, dinlenme vb. gibi tüm zamanını belirleyen, düzenleyen organizasyonel yapılara total kurum denir.

Total kurum kavramının mucidi olan Goffman (2015, s. 20) total kurumun tanımını; “Toplumun genelinden uzun bir süre ayrılmış ve benzer durumu yaşayan fazla sayıda kişinin, kurum tarafından kuşatılmış olup, resmi olarak düzenlenmiş bir hayat döngüsü sürdürdüğü bir adres ve çalışma yeri.” şekilde yapmıştır. Total kuruma örnek olarak ise, hapisaneler ve tımarhaneleri vermiştir.

Goffman’ a göre total kurumlar beş kategoriye ayrılmıştır. Bunlar;

1. Mesleki amaçlı kuruluşlardır. Örneğin; askeri barakalar, gemiler, yatılı okullar, çalışma kampları vs.
2. Dünyevi işlerden uzaklaşarak, dini eğitim hizmeti veren kuruluşlardır. Örneğin; manastırlar, kiliseler, rahibe manastırları vs.
3. Yardıma muhtaç olan ve sakat insanları koruması amacıyla kurulmuş kurumlardır. Örneğin; yaşlılar, öksüzler, engelliler, yoksullar için evler vs.

4. Gerek yardıma muhtaç olan gerekse çevresi için risk oluşturan kişilere yönelik kurulmuş kurumlardır. Örneğin; verem sanatoryumları, akıl hastaneleri vs.
5. Toplum kasıtlı risklere karşı korumak için organize olmuş kurumlardır. Örneğin; toplama kampları, savaş tutsakları, islahevleri ve hapishaneler vs. (Poloma, 1993, s. 207).

Goffman'a (2015, s. 21) göre, toplumsal yapının özü kurallardır. Kişiler arasındaki ilişkiler, bir oyun yada tiyatro sahnesi gibidir. Sahnenin oyuncularını olan kişiler, kendi imgelerini diğer insanlara sergileyerek kimliklerini oluşturur, korur ve kurallarını geliştirirler. Kişiler total kurumlar içinde belirlenen kurallara, etkinliklere, saatlere uymak zorunda kalırlar. Genel olarak bu kurumlarda, her şey belirli bir düzen içerisinde ve otorite altında yapılır. Örneğin; akıl hastanelerinde, hastaya yapılan ilk şey, onu eski benliğinden kurtarmaktır. Bireyin hastaneye kabul edilme süreci, hastalık öncesi durumdan hasta durumuna geçişi temsil eden çok dramatik bir değişimdir. Buralarda benlik öznel boyuttan ayrıştırılır.

Bir anlamda benlik bireye ait bir özellik değil, bireyin çevresindeki insanlarla kurduğu bağlantıda kullanılan toplumsal denetimin bir parçasıdır (Poloma, 1993, s. 209).

M.Foucault, modern toplumun yapılaşma ve işleyiş örgüsünü, mikro iktidar, normalleştirme, gözetim ve denetim temelinde analiz etmiş ve cezaevi, tımarhane, hastane ve kışla gibi total kurumlardan hareketle açıklamıştır. Bu kurumlar, modern iktidar tekniklerinin gelişimi noktasında bir tür toplumsal laboratuvar işlevi görmektedir. Bu bağlamda; 'Hapishanenin Doğuşu' adlı eserinde Foucault, modern iktidarı 'büyük gözetim' olarak nitelendirmiştir (Aytaç, 2015, s. 6).

Weber ise, konu ile ilgili bürokrasi kavramı üzerinde durmuştur ve bürokrasiyi, bireysel eylemin özerkliğini tehdit eden bir unsur olarak tanımlamıştır. Bürokrasi, etkin hizmet üretimine katkı sağlamakla beraber, sonuçta kişisel yaratıcılığa yer vermeyen ve bireysel özgürlüğü kısıtlayan bir demir kafes'e yol açmaktadır. Bürokrasinin katı, sert ve değişmez prosedürleri ortamında çalışan memurlar, inisiyatif gösteremezler ve zamanla zombileşirler. Bu durumda artık insanlar kendi meydana

getirdiği aygıtın aksesuarları haline gelirler. Bu açıdan bürokrasiler; kişileri aşırı ölçülerde sınırlayan ceza infaz kurumu gibidir. Burada, hiyerarşiler, konumlar, kurallar vs. kişileri gördüklerinden farklı davranmaya, yepyeni kimlik ve kişilik yapısına zorlar. Bu kurumlar aynı zamanda yabancılaşma algısını üretir (Loo, 2003, s. 144).

Total Kurumlar genel olarak, kişileri sürekli gözetim altında tutan veya sürekli gözetim altında tuttuğu izlenimi verir.

Goffman'ın tımarhaneler adlı kitabında total kurumu “istem dışı kapatılma” olarak açıklaması, Weber'in bürokrasiyi “demir kafes” olarak açıklaması, Foucault' un hapishanenin doğuşu adlı çalışmasında modern iktidarı “büyük gözaltı” olarak açıklaması durumları birarada değerlendirildiğinde; genel olarak total kurumlarda, baskıcı bir otoritenin olduğu ve bunun ise kişinin özgür hareket etmesine engel olduğu belirtilmektedir.

Ancak sosyal hizmet kurumlarını; total kurum olarak değerlendirdiğimizde, otoriter ve baskıcı bir yapının sosyal hizmet kurumları için geçerli olmadığını söyleyebiliriz. Şöyleki;

Sosyal hizmet kurumları, toplumda dezavantajlı kesimlere destek olmayı, onlarla dayanışma içinde olmayı, kendi hayatlarını kendilerinin idame etmelerini sağlamayı ve bireyi güçlü bir konuma getirmeyi amaç edinen, kişilerin haysiyetine uygun yaşayış düzeyinin gerçekleşmesine katkıda bulunan kurumlardır. Sosyal hizmet meslek elemanı, müracaatçılarına her zaman saygı duymakta ve onlarla beraber ortak kurallar belirleyerek çalışmalar yapmaktadır.

Örneğin; suç mağduru, suça sürüklenmiş ve sokakta sosyal tehlikelerle karşılaşan çocuklara hizmet veren Çocuk Destek Merkezlerinde, çocuk ve aile odaklı çalışmalar yapılmaktadır. Çocuk Destek Merkezi kuruluşlarında, çocuğu güçlendirici ve grup çalışmaları ile çocuğu rehabilite etmeyi amaçlayan “Anka” adlı program uygulanmaktadır. Bu program ile, çocuğun ihtiyaçları doğrultusunda uygulama planı oluşturularak çocuk ile birlikte destekleyici çalışmalar yapılmaktadır. Ayrıca kuruluş içerisinde el sanatları, spor, halı dokuma, müzik vb. gibi sosyal etkinlikler yapılmakta

olup; bunların yanında, doğum günü partileri, bayram etkinlikleri, geziler, tatil programları, piknikler organize edilmektedir. Kuruluştaki kalan çocuklar ile birlikte 6 ayda bir yurt temsilci seçimi yapılmaktadır. Yurt temsilcisini, çocuklar kendileri gizli oy kullanarak özgür iradeleri ile seçmektedirler. Fazla oy alan yurt temsilcisi ise, 2 haftada bir yurttaki kalan çocuklarla toplantı yapmakta, arkadaşlarının istek ve şikayetlerini not almakta ve kuruluş koordinasyon toplantısında idarecilere ve sosyal servis meslek elemanlarına notlarını aktarmaktadır. Dolayısıyla, çocuklar kuruluş ve personel hakkında istek ve şikayetlerini özgürce, herhangi bir baskı altında kalmadan ifade etmekte ve idare de çocuğun fikirlerine saygı duyarak yapılması mümkün olan talepleri değerlendirip onların ihtiyaçlarına cevap vermektedir.

Sosyal hizmet kurumlarının, total kurum olarak ele alınmasının uygun olmadığına dair ikinci bir örnek olarak Huzurevleri ile Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerini verebiliriz. Huzurevleri, 60 yaş ve üzerindeki muhtaç yaşlılara, sürekli bakıma ve rehabilitasyona ihtiyaç duyan yaşlılara bakım ve rehabilitasyon hizmeti veren yatılı bir kuruluştur. Bu kuruluştaki yaşlılar; piknik, gezi, tatil programları, yaşlılar haftası gibi sosyal aktivitelere kendi istekleri doğrultusunda katılmaktadırlar. Aileleri ile istedikleri zaman iletişim kurabilmekte, giriş çıkış saatleri yaşlının durumuna göre ayarlanmaktadır. İstek ve şikayetlerini rahatlıkla idareye bildirmekte, idare ise yaşlının fikirlerine saygı duyarak yapılması mümkün olan talepleri değerlendirip onların ihtiyaçlarına cevap vermektedir. Ayrıca, yaşlılar ihtiyaç duydukları zaman ise psikolojik danışmanlık hizmetinden yararlanmaktadırlar.

Örneklerden de yola çıkarak gerek total kurum gerekse damga konusu çerçevesinde sosyal hizmet kurumları ele alındığında;

- Sosyal hizmet kurumlarında bireyin giriş çıkış saatlerini belirlenmesi,
- Kuruluştaki uyulması gereken belirli temel yaşam kurallarının olması,
- Güvenlik önleminin sağlanması ve bazı kuruluşlarda maksimum güvenlik önlemi alınması (kadın konukevi, çödem vb.)

Gibi hususlar her ne kadar bireyin yararına yönelik olsa da, bireyin özgürlüğünü kısıtlayıcı bir durum olduğu için total kuruma benzediğini düşünebiliriz. Ancak yukarıda bahsedilen Huzurevleri ve Çocuk Destek Merkezleri örneklerinden de

anlaşılacağı üzere Sosyal hizmet kurumlarında, baskıcı bir otoritenin ve kişinin özgür hareket etmesini engelleyen bir durumun aksine kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığını koruyucu, destekleyici ve güçlendirici çalışmalar yapılan bir işleyiş olduğunu söyleyebiliriz.

Sosyal hizmet kurumlarını damgalama açısından değerlendirdiğimizde ise, damga fikrinin bu kurumlardan hizmet alan;

- Çeşitli sebeplerle (terk edilmiş, istismar mağduru vb.) koruma ve bakıma muhtaç çocuklar,
- Fiziksel, cinsel, duygusal, ekonomik istismara uğrayan, şiddet mağduru veya kalacak yeri olmayan kadınlar,
- Aile bireyleri tarafından bakımı üstlenilmeyen yaşlılar,
- Terk edilmiş yada aile bireyleri tarafından bakımı konusunda zorluk yaşanan engelli bireyler, kurumda kalmaları ve yaşadıkları olumsuz yaşam deneyimleri noktasında damgalamaya maruz kalmaktadırlar.

Aynı zamanda toplumun sosyal hizmet kurumlarında çalışan personele yönelik zihinlerinde yer alan olumsuz algılar ve kişinin çalıştığı yeri öğrendiklerinde verdikleri olumsuz psikolojik tepkiler çalışanların damgalanmasına neden olmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde, sosyal hizmet kurumları toplumda damgalanmış bireylerin artmasına neden olmamakta bilakis damgalanmış olan müracaatçılara kapı açmakta ve onlara destek olmaktadır.

### **1.14.3. Sosyal Sorunlar ve Sosyal Hizmet Sunumu**

Sanayi devriminin toplumsal sonuçları ve ortaya çıkardığı suçluluk, kimsesizlik, düşük ücret, göç sorunu, ekonomik problemler vb. gibi temel sorunlar, sosyal bilimlerin gelişmesini sağlamıştır. Yoksulların korunması, ekonomik yardımlar, danışmanlık hizmetleri, kimsesiz çocukların korunması, madde bağımlısı ve suça sürüklenmiş çocukların topluma kazandırılması, işsizlikle mücadele, yaşam kalitesinin yükseltilmesi gibi çalışmalar ise, sosyal hizmet düşüncesinin doğmasına yol açmıştır (Albayraktaroğlu, 2010, s. 63).

İnsanlar hayatlarında pek çok sorunla karşılaşmaktadır. Yoksulluk, işsizlik, çocuk ihmal ve ismarı, şiddet, salgın hastalıklar, trafik, aile problemleri vb. bunlardan bazılarıdır. Kişiler bu sorunları, kendi çabaları ile veya çevresindeki tanıdıklarının desteği ile çözmeye çalışır. Bazen de hiç tanımadıkları kişilerden yardım alır ve onlara danışma gereği duyarlar. Bu noktada sorunların giderilmesi veya en aza indirilmesi konusunda sosyal çalışma ve benzeri diğer sosyal meslekler devreye girer. Örneğin, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimci vb. gibi meslekler bu hizmetten bazılarıdır.

Turan' a (1999) göre; mesleki hizmette sorun çözme süreci içinde üyeler arası etkileşimin etkili bir biçimde yönlendirilmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır;

- Sorunlar üzerinde tek tek durulmalıdır.
- Sorun veya sorunlar tanımlanırken, müracaatçıların her birinin istek ve ihtiyaçları, açık anlaşılır ve net bir şekilde ifade edilmelidir.
- Görüşme esnasında, sorundan etkilenen müracaatçıların konuşmaları dikkatle takip edilmelidir.
- Geçmişte yaşanan olumsuz durumlar üzerinde durulmayarak, bugün şikayet edilen sorunlar ele alınmalıdır. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçısı ile aynı görüşü paylaşması önemlidir.
- Sorun üzerinde konuşulurken, müracaatçılar, birbirlerinin sözlerini eleştirme ve suçlama biçiminde karşılık vermemeye özen göstermelidirler (s. 42).

Sosyal hizmet mesleği; insanları anlamak, yaşadığı sorunlarını çözmesinde yardımcı olmak, gereksinimlerini karşılamak ve yaşadığı topluma uyum sağlamasında yol göstermek için kendine özgü bilimsel temellere bağlı olarak gelişmiştir.

Genel olarak hayatımızda karşılaştığımız sorunların büyük çoğunluğu sosyal kökenlidir. Sosyal sorunlar, sosyal olarak kurgulandığı için toplum tarafından tanımlanmaktadır. Bu sorunların çözümü ise bireysel olmasından ziyade toplumsaldır. Sosyal hizmet, sorunlara çözüm ararken çoğunlukla toplumsal kaynaklardan yararlanmaktadır (Duyan, 2010, s. 42).

Sosyal hizmet kurumları, yardıma ihtiyacı olan dezavantajlı gruplara destek vermekte ve onları toplumdaki belirli hizmet ve kaynaklardan yararlandırmaya çalışmaktadır. Sosyal hizmet kurumları, müracaatçıların durumuna uygun olarak, çocukları koruma, sağlık, eğitim, ekonomik destek, engelli hizmetleri, aile danışmanlığı, yaşlı hizmetleri vb. gibi temel alanlarda hizmet vermektedir. Sosyal hizmet kurumları, bahsedilen alanlarda sağladığı hizmetlerle meydana gelebilecek sosyal problemleri önlemeye çalışmaktadır. Aşağıda engelli bireyler, korunmaya muhtaç olan çocuklar, sosyal ekonomik destek ve boşanma durumu ile ilgili sosyal problemleri önlemeye yönelik bazı örnekler yer almaktadır.

Örneğin; engelli bireylerin, öz bakım ihtiyaçlarının karşılanması, toplumda hayata tutunması ve bakımını üstlenen kişilere maddi olarak destek sağlaması amaçlarıyla, engellilere bakan kişilere asgari ücretin 2/3 si kadar engelli evde bakım ücreti ödenmektedir. Ve bu hizmet; engelli bireylerin ailesinin yanında ve kendi sosyal çevresinde hayatlarını sürdürmelerini sağlamak maksadı ile, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesinde, Engelli ve Evde Bakım Birimi tarafından yürütülmektedir. Aynı zaman da engellilerin toplumdan izole edilmemesi, engelli bireyin hayatını kendi idame ettirebilmesi, yaşamın her alanında aktif rol oynamaları için, engellilerin devlet kadrolarında istihdamına yönelik Engelli Kamu Personel Seçme Sınavı yapılmaktadır.

Sosyal problemi önlemeye yönelik bir diğer örnek ise, Korumaya Muhtaç Çocuklar için verilen hizmettir. Korumaya muhtaç çocuklar genel olarak, kişisel güvenliği risk altında olan, ihmal yada istismar mağduru olan çocuklardır. Bu çocuklara yatılı kuruluşlarda hizmet verilmekte olup, aynı zamanda da koruyucu aile ve evlat edindirilme hizmetinden de yararlandırılmaktadır. Yatılı kuruluşlarda kalan çocukların, topluma kazandırılmasının sağlanması ve çocuk ile aile bağlarını kuvvetlendirmesi için gerekli mesleki çalışmalar yapılmaktadır. Ayrıca ekonomik yoksunluk çeken ailelere, çocuklarının bakımı noktasında ailelerinin desteklenmesi amacıyla koruyucu önleyici hizmet kapsamında Sosyal Ekonomik Destek Hizmeti verilmektedir. Bu hizmetin amacı ise, çocuğun aile yanında desteklenmesi ve kurum bakımına alınmasını engellemektir.

Boşanma da, karşılaşılan sosyal sorunlardan birisidir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesinde, Aile ve Boşanma Süreci Danışmanlığı Hizmeti verilmektedir. Bu hizmet; ailenin ve aile bireylerinin bütünlüğünü güçlendirmek amacıyla, aile içerisinde bozulan ilişkiyi düzeltmeyi, toplumsal yaşama uyumu, aile içerisinde yaşanan sorunları çözmeyi ve iyileştirmeyi hedeflemektedir. Belli aralıklarla aile eğitim programı yaparak hem personele hem de müracaatçılara evlilik öncesi ve sonrasında ailenin önemi anlatılmaktadır. Bu eğitimler kapsamında, medya, hukuk, aile içi iletişim, sağlık, evlilik öncesi alanlarında eğitimler verilmektedir. Bu eğitimlerdeki temel hedef ise, öncelikli olarak aileyi ve toplumu güçlendirmek, bilinçlendirmektir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı; müracaatçıların, eğitim, sağlık ve bakım gibi sorunlarının yanında, onların sosyal, kültürel ve toplumsal sorunlarının çözümü için birimler kurmuştur. Bu bağlamda, bireylerin toplumdaki rol ve sorumluluklarını çevresi ile anlaşmazlığa düşmeden yerine getirebilmeleri için, duygu ve davranışlarını kontrol edebildikleri ölçüde sosyal yaşamına uyum sağlamaları amacıyla, projeler yapmakta ve yeni hizmet modellerini hayata geçirmeye devam etmektedir.

## İKİNCİ BÖLÜM

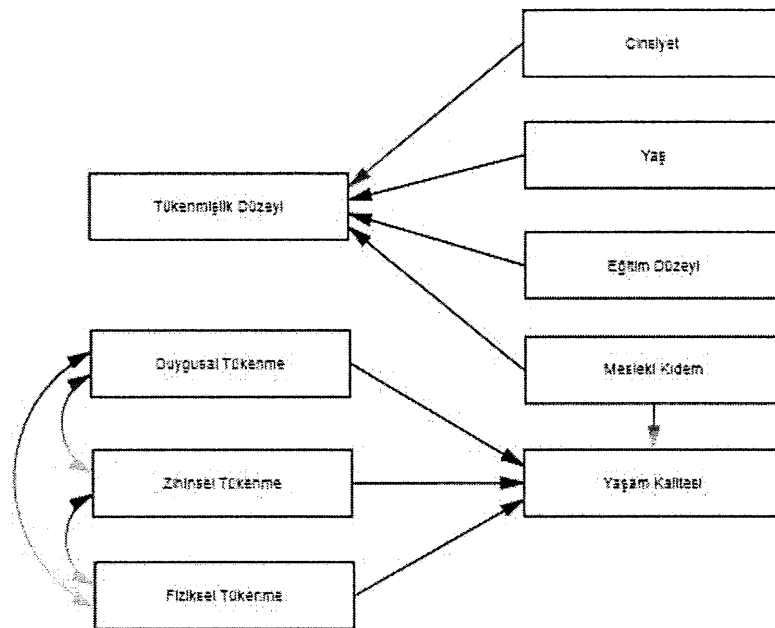
### ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın yöntemi, kapsamı, sınırları, verilerin toplanması ve çözülmesi ile ilgili çalışmalar, araştırma verilerine ilişkin genel değerlendirme ve öneriler yer almıştır.

#### 2.1. Araştırma Modeli

Konya il merkezinde faaliyet gösteren Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı farklı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi hedefleyen bu araştırma nicel verilere dayalı olarak ilişkisel tarama modeli ve genel tarama modelinde yapılan bir araştırmadır.

Çalışmamızda evrenin ulaşılabilir büyüklükte olması nedeniyle tam sayım tekniği kullanılmıştır. Bir ana kütleyi oluşturan bütün birimlere ulaşmak hedefleniyorsa tam sayım kullanılmaktadır (Yüzer, Ağaoğlu, Tatlıdil, Özmen, & Şıklar, 2006, s. 177). Bu yüzden yaptığımız araştırmada tam sayım yapıldığı için herhangi bir örnekleme tekniği kullanılmamıştır. Çalışmamızın kurgulanan kuramsal modeline aşağıdaki şekilde yer verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın kurgulanan kuramsal modeli

Yukarıda verilen şekilde, araştırmanın kuramsal modeli belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın kuramsal modeli incelendiğinde, kişinin tükenmişlik düzeyi ile yaşam kalitesini; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, mesleki kıdem gibi faktörlerin etkileyebileceği düşünülmektedir. Aynı zamanda tabloda yer alan duygusal tükenme, zihinsel tükenme ve fiziksel tükenme boyutlarının birbirleri üzerinde ve yaşam kalitesi üzerinde etkisi olabileceği düşünülmektedir. Çalışmamızda; araştırmanın kurgulanan kuramsal modeli dikkate alınarak ana hipotez ve alt hipotezler oluşturulmuştur. Hipotezlere ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

### **Ana Hipotez**

$H_1$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yaşam kalitesi üzerinde etkisi vardır.

### **Alt Hipotezler**

$H_{a1}$ =Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasında ilişki vardır.

$H_{a2}$ =Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile mesleki tükenmişlik alt boyutları arasında ilişki vardır.

$H_{a3}$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri ortalamaları farklıdır.

$H_{a4}$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri ortalamaları farklıdır.

$H_{a5}$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri ortalamaları farklıdır.

$H_{a6}$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki kıdem değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri ortalamaları farklıdır.

## 2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmalarda iki tür evrenden söz edilmektedir. Bunlardan birisi genel evrendir, öteki ise çalışma evrenidir. Çalışma evreni, hedefe ulaşılabilen evrendir. Bu yönü ile çalışma evreni somuttur. Araştırmamızın çalışma evrenini, Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü' ne bağlı; çocuk evleri sitesi, bakım ve rehabilitasyon merkezi, çocuk destek merkezi, kadın konukevi ve huzurevi kuruluşlarında çalışan meslek elemanlarından 39 bayan ve 37 erkek olmak üzere toplam 76 personel oluşturmaktadır. Bir ana kütleliyi oluşturan bütün birimlere ulaşmak hedefleniyorsa tam sayım kullanılmaktadır. Evremiz ulaşılabilir büyüklükte olduğu için yaptığımız araştırmada tam sayım yöntemi kullanılmıştır ve 76 kişiden 69 kişiye ulaşılmıştır. Ankete katılmayan 7 kişiye ise; yıllık izin, doğum izni, raporlu vb. nedenlerden dolayı ulaşılamamıştır.

Çalışmamıza sadece sosyal serviste görev yapan meslek çalışanları dahil edilmiştir, bakım elemanlarına yer verilmemiştir. Sosyal hizmet kurumlarında çalışan meslek elemanlarının yönetmelikte yer alan görevleri çerçevesinde gerek aile ve bireye yönelik mesleki çalışmalar yapması, raporlaştırması ve bunlara ilişkin iş ve işlemleri yürütmesi, süpervizyon eksikliği, mesleki çalışmalarının denetlenmesi gerekse müracaatçısı hakkında karar mekanizması olmasından kaynaklı belirsizlikler yaşaması, duygusal emek sarf etmesi, etik ikilem arasında kalması gibi koşullar göz önüne alındığında sadece sosyal serviste çalışan meslek elemanları araştırmaya dahil edilmiş olup, daha spesifik bir araştırma olması hedeflenmiştir.

## 2.3. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Anket çalışmaları sonucunda Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü' nün; huzurevi, çocuk evleri sitesi, çocuk destek merkezi, kadın konukevi, bakım ve rehabilitasyon merkezi kuruluşlarında çalışan meslek elemanlarından 69 geçerli anket formu elde edilmiştir. Böylece çalışmamızın genel veri seti ortaya çıkmıştır. Bu verilere göre, çalışmaya dahil olan katılımcıların demografik durumlarına ilişkin istatistiklere aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

**Tablo 1.** Araştırmaya katılan meslek çalışanlarının frekans dağılım tablosu

| Değişkenler          | Frekans (f) | Yüzde (%)      |
|----------------------|-------------|----------------|
| <b>Cinsiyet</b>      |             |                |
| Bayan                | 33          | 47,8           |
| Erkek                | 36          | 52,2           |
| <b>Yaş</b>           |             |                |
| 18-27 Yaş            | 22          | 31,9           |
| 28-35 Yaş            | 12          | 17,4           |
| 36-44 Yaş            | 9           | 13,0           |
| 45 Yaş ve Üzeri      | 26          | 37,7           |
| <b>Eğitim Düzeyi</b> |             |                |
| Lisans               | 60          | 87,0           |
| Lisansüstü           | 9           | 13,0           |
| <b>Mesleki Kıdem</b> |             |                |
| 1-5 Yıl              | 29          | 42,0           |
| 6-10 Yıl             | 9           | 13,0           |
| 11 Yıl ve Üzeri      | 31          | 44,9           |
| <b>Toplam</b>        | <b>69</b>   | <b>100 (%)</b> |

Araştırma bulgularından elde edilen veri setine göre çalışmaya katılan meslek çalışanlarının demografik bulgularını cinsiyet değişkenine göre değerlendirdiğimizde, bayanların oranı %47,8 erkeklerin oranı %52,2'dir. Yaş değişkenine göre değerlendirdiğimizde 18-27 yaş arası meslek çalışanlarının oranı %31,9; 28-35 yaş arası meslek çalışanlarının oranı %17,4; 36-44 yaş arası meslek çalışanlarının oranı %13,0; 45 yaş ve üzeri meslek çalışanlarının oranı %37,7'dir. Eğitim düzeyi değişkenine göre değerlendirdiğimizde lisans mezunu olan meslek çalışanlarının oranı %87,0; lisansüstü mezunu meslek çalışanlarının oranı %13,0'dır. Mesleki kıdem değişkenine göre değerlendirdiğimizde 1-5 yıl mesleki kıdeme sahip meslek çalışanlarının oranı %42,0; 6-10 yıl mesleki kıdeme sahip meslek çalışanlarının oranı %13,0; 11 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip meslek çalışanlarının oranı %44,9'dur. 1-5 yıl ve 11 yıl üzeri meslek çalışanları toplamı %86,9'u oluşturmaktadır.

Çalışmamızda demografik sorulara gelir düzeyi dahil edilmemiştir. Sosyal hizmet kurumunda çalışan meslek elemanlarının (sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimci vb.) homojen olması yani gelirleri arasında önemli bir farkın olmaması nedeni ile gelir düzeyine demografik sorularda yer verilmemiştir.

#### 2.4. Saha Uygulama Yöntemi

Çalışmamızda kullandığımız anket, Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü' nün; huzurevi, çocuk evleri sitesi, çocuk destek merkezi, kadın konukevi, bakım ve rehabilitasyon merkezi kuruluşlarında çalışan meslek

elemanlarına uygulanmıştır. Araştırmamızda totalde 39 bayan ve 37 erkek olmak üzere toplam 76 personelden 69 kişiye ulaşılmıştır. Ankete katılmayan 7 kişiye ise; yıllık izin, doğum izni, raporlu vb. nedenlerden dolayı ulaşılamamıştır. Meslek çalışanları kendi alanlarında uzman kişiler olduğu için, anket görüşme şeklinde değil de form doldurma şeklinde hazırlanarak katılımcılara uygulanmıştır. Çalışmaya katılan meslek elemanları telefon ile aranarak bilgilendirildikten ve onayları alındıktan sonra hazırlanan anket katılımcılara dağıtılmıştır. Anketlerin uygulaması yaklaşık 40 dk. sürmüştür. Mesleki yoğunluğun gerektirdiği durumdan dolayı katılımcılara, 1 haftalık süre tanınarak, anketi kendilerinin uygun olduğu boş zamanlarında doldurup geri vermeleri rica edilmiştir. 1 haftalık süreden sonra eksiksiz bir şekilde doldurulmuş olan anketler katılımcılardan geri alınmıştır. Çalışmanın uygulanması Mart 2018 ve Nisan 2018 tarihleri arasında gerçekleşmiştir. Sosyal Hizmetlere bağlı kurumda çalışan meslek elemanlarından birisi olduğum için, katılımcılara ulaşma ve anketin uygulaması noktasında herhangi bir zorluk yaşanmamıştır. Çalışma sırasında yapılan gözlemlerde çalışmaya katılan meslek çalışanları çalışmaya katkı sundukları için memnuniyet duyduklarını ifade etmişlerdir. İdareciler ise, genel olarak kendilerinin de tükenmişlik yaşadıklarını başka bir çalışmada da idarecilerin tükenmişlik durumlarının değerlendirilmesini talep etmiş ve çalışmaya destek vermişlerdir.

## **2.5. Veri Toplama Araçları**

Veri toplama aracı olarak genel tarama yönteminin en temel aracı ankettir. Çalışmamızda veri toplamı aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birincisi; demografik sorularının olduğu bölüm, ikincisi çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeğinin olduğu bölümü ve üçüncüsü mesleki tükenmişlik ölçeğinin olduğu bölümüdür.

### ***2.5.1. Demografik sorular***

Sosyal hizmetlerde sosyal serviste görev yapan meslek elemanları; madde bağımlısı ve suça sürüklenmiş çocuklara, yaşlılara, şiddet görmüş kadınlara ve çocuk istismarına yönelik birçok farklı alanda görev almakta ve süreç içerisinde ise etkin rol oynamaktadır. Ayrıca sosyal hizmetlerde çalışan kişilerin müracaatçısı hakkında karar mekanizması olmasından kaynaklı belirsizlikler yaşaması, duygusal emek sarf etmesi,

etik ikilem arasında kalması gibi koşullar, tükenmişlik riski göz önüne alındığında sosyal hizmetlerde çalışan meslek elemanını zorlamaktadır.

Araştırmadaki ölçek maddelerinin sahada yaşanan zorlukları tam olarak ölçmemesi sebebi ile, anket formuna demografik sorular başlığı altında 5-14 maddeleri arasındaki sorular eklenerek bu problem çözülmeye çalışılmıştır. Genel olarak bu sorular, meslek çalışanın müracaatçısı hakkında verdiği kararlara idarecinin saygı duyup desteklemesi durumu, çok çaba gösterdiği müracaatçılardan olumlu geri dönüt alma durumu, daha önce işi ile ilgili psikolojik destek alma durumu, yaptığı işin idarecisi tarafından takdir edilme durumu, dezavantajlı kesimlerle çalışmanın kendisini yorma durumu ile ilgili sorulardır. Ayrıca, iş bölümü konusunda idarecinin adil olma durumu, aynı müracaatçı ile uzun süre çalışmanın yorucu olma durumu, müracaatçıların vaka öyküsünden etkilenme durumu, sosyal hizmetlerde çalışan kişilerin psikolojik destek almasının gerekli olması durumu, işinin ailesi ile ilgilenmesini olumsuz etkileme durumu gibi sorular da sahada yaşanan zorlukları tespit etmeye yönelik eklenmiş olan sorulardır.

### ***2.5.2. Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeği***

Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeği üç alt boyuttan ve otuz maddeden oluşan bir öz bildirim değerlendirme aracıdır. Bu ölçek, 2005 yılında Stamm tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçeye uyarlaması 2010 yılında Yeşil ve arkadaşları (Yeşil, Ergün, Amasyalı, Er, Olgun, & Aker, 2010) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin alt boyutları; mesleki tatmin, tükenmişlik duygusu ve eşduyum yorgunluğu olarak ayrılmıştır. Ölçeğe ilişkin detaylı bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

- 1. Mesleki tatmin**, alt boyutlardan ilkidir ve çalışan kişinin kendi mesleği yada işi ile ilgili bir alanda desteğe ihtiyacı olan bir diğer kişiye yardım etmesi ile birlikte duyduğu tatmin ve memnuniyet hissiyatını ifade eder. Bu alt boyuttan alınan fazla puan, yardım eden olarak memnuniyet yada tatmin duygusunun düzeyini gösterir. Mesleki tatmin alt boyutunun Alpha güvenilirlik değeri .87'dir. Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeğinde; 3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 30. maddeler mesleki tatmin alt boyutunu ölçen maddelerdir.

2. **Tükenmişlik duygusu**, ikinci alt boyuttur. Umutsuzluk, çalışma yaşamında oluşan problemlerle başa çıkmada güçlük yaşanmasıyla karşımıza çıkan bir testtir. Bu alt boyutta yer alan soruların geniş kapsamlı olmaması nedeniyle tükenmişlik duygusunun daha ayrıntılı değerlendirilmesi için Çapri tarafından geliştirilen ve aşağıda yer alan tükenmişlik ölçeği değerlendirmeye alınmıştır.
3. **Eşduyum yorgunluğu**, üçüncü alt boyuttur. Stres verici olayla karşı karşıya kalma durumunda ortaya çıkan belirtileri ölçmek amacıyla oluşturulmuş bir testtir. Bu boyuttan yüksek puan alan meslek çalışanlarına bir yardım yada destek alması önerilmektedir. Eşduyum yorgunluğu alt boyutunun Alpha güvenilirlik değeri ise .80 olarak belirlenmiştir. Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeğinde; 2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 23, 25, 28. maddeler eşduyum yorgunluğunu ölçmek için geliştirilmiş maddelerdir.

Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeğinden elde edilen puanların değerlendirilmesi sürecinde 1, 4, 15, 17 ve 29. maddeler ters çevrilerek hesaplanması gerekli olan maddelerdir. Ölçekteki maddelerin değerlendirilmesi ise, “Hiçbir Zaman” (1) ile “Her Zaman” (5) arasında değişen beş basamaklı bir çizelge üzerinden yapılmıştır (Stamm, 2005).

### **2.5.3. Tükenmişlik ölçeği**

Tükenmişlik Ölçeği 1988 yılında Pines ve Aronson tarafından geliştirilmiş olup, Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması Çapri (2006) tarafından yapılmıştır. Buna göre tükenmişlik ölçeğinin güvenirliliği, test tekrar test (kararlılık) güvenirlilik katsayısı ve Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı yöntemleri ile hesaplanmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı Cronbach Alfa=0,93, alt bileşenler için sırasıyla Duygusal Tükenme 0,83 Zihinsel Tükenme 0,75 Fiziksel Tükenme 0,88 olarak bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeğinin 80 tekstil atölyesi çalışanından bir ay süre ile elde edilen test tekrar test korelasyon katsayısı  $r=0,85$  ( $p<0,01$ ), 77 üzerinde iki ay arayla test tekrar test yöntemiyle elde edilen korelasyon katsayısı ise  $r=0,83$  ( $p<0,01$ ); olarak hesaplanmıştır (s. 65). Görüldüğü üzere korelasyon katsayıları birbirine yakın olduğu için ölçeğin güvenirliliği oldukça iyi durumdadır.

Tükenmişlik ölçeği üç alt boyut ve yirmibir maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutlarına dair bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

Duygusal tükenme; bir insanın genel olarak umutsuz olması, kafası karışmış sıkıntılı bir ruh hali yaşaması, tükenmişlik yaşaması, duygusal olarak yorgun olması, kendisini çökmüş hissetmesi, kendisini değersiz hissetmesi gibi durumlarla tanımlanabilir.

Fiziksel tükenme, kişinin genel olarak kendisini yorgun, zayıf, bitkin, sağlıksız, bıkkın ve enerjisiz hissetmesi gibi tanımlanabilir.

Zihinsel tükenme ise, bireyin mutluluğu veya mutsuzluğu, reddedilme düşüncesi, kapana kısılmış hissiyatı, insanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ve gücümüş olma duygusu olarak tanımlanabilir.

## 2.6. Araştırma Verilerinin Çözümü

Anket formu ile saha çalışmasında toplanan veriler, SPSS 22.0, paket programına kaydedilerek analiz yapılmıştır. Fakat çok değişkenli istatistik teknikleri bazı olasılıklara dayanmaktadır. Bu olasılıklara dikkat edilmesi, araştırmamızda daha iyi tahminde bulunmaya ve çok boyutlu evreni daha gerçekçi değerlendirmeye imkan sunar.

Bu sebeple yaptığımız istatistiki analizlerde veri setlerinin *Normallik bulgusu* için; Shapiro-Wilks (W), Kolmogorov Simirnov (K-S) ve Ki-kare uygunluk testleri kullanılan analitik testlerden birkaçıdır. Araştırmada basıklık ve çarpıklık kritik değeri  $\pm 1,96$  olarak belirlenmiştir. Bu değerlerin dışında kalan veriler ise, dönüştürülerek parametrik analizlerin yapılması sağlanacaktır. Dönüştürülen verilerin yeterliliği sağlamaması durumunda ise, parametrik olmayan analizlere başvurulacaktır.

*Doğrusallık* için, Q-Q ve P-P vs. ile grafik analizleri belirlenecektir. *Eşit Varyans* sınaması için Levene testi ve Box's M testlerine başvurulacaktır. *Çoklu Doğrusal Bağlantı* sorunları için Korelasyon testlerine başvurulacaktır.

Bu bilgiler ışığında ölçek veri seti frekans dağılım grafiği Şekil 2'de (Ek 2) incelendiğinde dağılımın normal olduğu görülmektedir.

Ayrıca ölçek veri seti Q-Q pilot grafiği Şekil 3'de (Ek 2) incelendiğinde, dağılımın doğrusal olduğu görülmektedir. Ölçek veri seti saplı kutu grafiği Şekil 4'de (Ek 2) incelendiğinde ise uç değerlerin olmadığı görülmektedir.

**Tablo 2.** Ölçek Veri Seti Kolmogorov Smirnov Analiz Tablosu

| Ölçek Geneli | Kolmogorov-Smirnov |    |            |
|--------------|--------------------|----|------------|
|              | İstatistik         | Df | Anlamlılık |
|              | ,085               | 69 | ,200       |

Ölçek veri seti  $n > 30$  olduğu için Kolmogorov Smirnov analiz tablosuna göre değerlendirme yapılmıştır. Tablo 2 incelendiğinde [KS=.085, df 69,  $p > .05$ ] istatistiksel olarak manidar olmadığı için veriler normal dağılım sergilemektedir.

**Tablo 3.** Ölçek Veri Seti Betimsel İstatistik Analiz Tablosu

|                | İstatistik | Standart Hata |
|----------------|------------|---------------|
| Ortalama       | 1,5297     | ,04315        |
| Medyan         | 1,6000     |               |
| Varyans        | ,128       |               |
| Standart Sapma | ,35844     |               |
| Minimum        | 1,00       |               |
| Maximum        | 2,55       |               |
| Çarpıklık      | ,279       | ,289          |
| Basıklık       | -,199      | ,570          |

Ölçek betimsel istatistik analiz sonuçları Tablo 3'de incelendiğinde çarpıklık değerinin +,279 ve basıklık değerinin -,199 olduğu görülmektedir. Bulgular  $\pm 1,96$  değerler arasında yer aldığından (Fisher Katsayısı=İstatistik/Standart Hata 0,96 ve 0,34) dağılımın normal dağıldığı ve Tip I ve Tip II hataya düşülmemek için analizlerin parametrik analizlerle yapılmasının uygun olduğu görülmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRME

Araştırma bulguları ve değerlendirme kısmında, araştırma verilerinin analizi sonucu ortaya çıkan bulgulara ve değerlendirmelere yer verilmiştir.

Araştırmamızda, temel verileri ortaya koymak için tanımlayıcı istatistiklerden yüzdeler, frekanslar ve ortalamalar kullanılmıştır. Daha sonra ölçekler arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla korelasyon analizine başvurulmuştur. Korelasyon analizi genel olarak, ölçekler ile değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek için kullanılır. Korelasyon katsayısı, iki değişken arasındaki ilişkinin miktarını bulup yorumlamak amacıyla kullanılır. Çalışmamızda kullanılan testlerden bir diğeri de t testidir. T testi, iki ilişkisiz örneklem ortalamaları arasındaki farkın manidar olup olmadığını ölçmek için kullanılır (Büyüköztürk, 2005, s. 39).

Çalışmamızda ikiden fazla grup karşılaştırıldığında ise, ilişkisiz örneklemelere uygun olan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Bu testlerde manidar(anlamlı) farkın olduğu durumlarda farklılığın hangi gruplar arasında bulunduğunu anlamak için ise çoklu karşılaştırma testleri (post hoc test) kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2005, s. 48).

Anketlerde beşli Likert türü maddeler ölçeğe göre; 1,00-1,79 Hiçbir Zaman, 1,80-2,59 Nadiren, 2,60-3,39 Her Zaman kabul edilmiştir.

Araştırmanın anlamlılık düzeyi  $p < 0,05$  olarak alınmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular, araştırma sorularına uygun olarak tablolara dönüştürülerek yorumlanmıştır.

#### 3.1. Meslek Çalışanlarının Yaşadıkları Mesleki Zorluklara ve Mesleki Tatmine İlişkin Araştırma Bulguları

**Tablo 4.** Araştırmaya katılan meslek çalışanlarının yaşadıkları mesleki zorluklara ilişkin frekans dağılım tablosu

| Değişkenler  | Frekans (f) | Yüzde (%) |
|--|-------------|-----------|
| İdarecim müracaatçılara karşı verdiğim kararlara saygı duyar ve beni destekler |             |           |
| Evet   | 14          | 20,3      |
| Kısmen   | 35          | 50,7      |

|   |           |                |
|---|-----------|----------------|
| Hayır   | 20        | 29,0           |
| <b>İdarecim beni yaptığım işten dolayı takdir eder</b>                                  |           |                |
| Evet  | 23        | 33,3           |
| Kısmen  | 40        | 58,0           |
| Hayır   | 6         | 8,7            |
| <b>İdarecimin İş bölümü konusunda adil olduğunu düşünüyorum</b>                         |           |                |
| Evet  | 9         | 13,0           |
| Kısmen  | 43        | 62,3           |
| Hayır   | 17        | 24,6           |
| <b>Dezavantajlı Gruplarla çalışmak beni yorar</b>                                       |           |                |
| Evet  | 48        | 69,6           |
| Kısmen  | 12        | 17,4           |
| Hayır   | 9         | 13,0           |
| <b>Aynı müracaatçı kitlesi ile uzun süre çalışmak beni yorar</b>                        |           |                |
| Evet  | 51        | 73,9           |
| Kısmen  | 8         | 11,6           |
| Hayır   | 10        | 14,5           |
| <b>Çok çaba göstermeme rağmen bazı müracaatçılardan olumlu dönüt alamıyorum</b>         |           |                |
| Evet  | 46        | 66,7           |
| Kısmen  | 14        | 20,3           |
| Hayır   | 9         | 13,0           |
| <b>Çalıştığım müracaatçı kitlesinin vaka öyküsü beni olumsuz etkiler</b>                |           |                |
| Evet  | 41        | 59,4           |
| Kısmen  | 20        | 29,0           |
| Hayır   | 8         | 11,6           |
| <b>Daha önce işim ile ilgili psikolojik destek aldım</b>                                |           |                |
| Evet  | 18        | 26,1           |
| Kısmen  | 29        | 42,0           |
| Hayır   | 22        | 31,9           |
| <b>Sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan personelin psikolojik destek alması gerekir</b> |           |                |
| Evet  | 44        | 63,8           |
| Kısmen  | 15        | 21,7           |
| Hayır   | 10        | 14,5           |
| <b>İşim, ailem ile ilgilenmemi olumsuz etkiler</b>                                      |           |                |
| Evet  | 50        | 72,5           |
| Kısmen  | 17        | 24,6           |
| Hayır   | 2         | 2,9            |
| <b>Toplam</b>   | <b>69</b> | <b>100 (%)</b> |

Araştırmaya katılan meslek çalışanlarının yaşadıkları mesleki zorluklara ilişkin dağılımları Tablo 4' te incelendiğinde; sosyal hizmet kurumu çalışanlarının %59,4' ü çalıştığı müracaatçı kitlesinin vaka öyküsünden olumsuz etkilendiğini ifade etmektedir. %73,9' u aynı müracaatçı kitlesi ile uzun süre çalışmanın kendisini yorduğunu ifade etmektedir. %66,7' si çok çaba göstermesine rağmen bazı müracaatçılardan olumlu geri dönüt alamadığını ifade etmektedir. %69,6' sı dezavantajlı gruplarla çalışmanın kendisini yorduğunu ifade etmektedir.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının sadece %13' ü idarecisinin iş bölümü konusunda adil olduğunu ifade etmektedir. %29' u müracaatçılara karşı verdiği kararlara idarecisinin saygı duymadığını ve desteklemediğini ifade etmektedir. %33,3' ü yaptığı işten dolayı idarecisinin takdir ettiğini ifade etmektedir.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının %26,1' i işi ile ilgili psikolojik destek aldığını ifade etmektedir. %63,8' i sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan personelin psikolojik destek alması gerektiğini ifade etmektedir. %72,5' i ise, işinin, ailesi ile ilgilenmesini olumsuz etkilediğini ifade etmektedir.

**Tablo 5.** Araştırmaya katılan sosyal hizmet kurumu çalışanlarının yaşadıkları mesleki tatmine ilişkin frekans dağılım tablosu

| Değişkenler   | Frekans(f) | Yüzde(%) |
|---|------------|----------|
| <b>İnsanlara yardım edebiliyor olmaktan memnun oluyorum.</b>  |            |          |
| Hiçbir Zaman  | 1          | 1,4      |
| Nadiren   | 0          | ,0       |
| Bazen   | 1          | 1,4      |
| Sık Sık   | 23         | 33,3     |
| Her Zaman   | 44         | 63,8     |
| <b>Başkalarına yardım ettikten sonra kendimi daha güçlü hissediyorum.</b>                                 |            |          |
| Hiçbir Zaman  | 0          | ,0       |
| Nadiren   | 0          | ,0       |
| Bazen   | 1          | 1,4      |
| Sık Sık   | 28         | 40,6     |
| Her Zaman   | 40         | 58,0     |
| <b>İşimi seviyorum.</b>   |            |          |
| Hiçbir Zaman  | 0          | ,0       |
| Nadiren   | 0          | ,0       |
| Bazen   | 2          | 2,9      |
| Sık Sık   | 17         | 24,6     |
| Her Zaman   | 50         | 72,5     |
| <b>Bildiğim yardım yöntemlerini ne kadar çok kullanabilirsem o kadar iyi hissediyorum.</b>                |            |          |
| Hiçbir Zaman  | 0          | ,0       |
| Nadiren   | 0          | ,0       |
| Bazen   | 1          | 1,4      |
| Sık Sık   | 21         | 30,4     |
| Her Zaman   | 47         | 68,1     |
| <b>İşim beni tatmin ediyor.</b>   |            |          |
| Hiçbir Zaman  | 0          | ,0       |
| Nadiren   | 0          | ,0       |
| Bazen   | 2          | 2,9      |
| Sık Sık   | 25         | 36,2     |
| Her Zaman   | 42         | 60,9     |
| <b>Yardım ettiğim kişiler ve onlara yaptığım yardımlarla ilgili olumlu düşünce ve duygular taşıyorum.</b> |            |          |
| Hiçbir Zaman  | 0          | ,0       |
| Nadiren   | 0          | ,0       |
| Bazen   | 0          | ,0       |
| Sık Sık   | 25         | 36,2     |
| Her Zaman   | 44         | 63,8     |

|   |           |               |
|---|-----------|---------------|
| <b>İşimde yaptıklarımla bir fark yaratabileceğime inanıyorum.</b> |           |               |
| Hiçbir Zaman  | 0         | ,0            |
| Nadiren   | 0         | ,0            |
| Bazen   | 1         | 1,4           |
| Sık Sık   | 19        | 27,5          |
| Her Zaman   | 49        | 71,0          |
| <b>Yardım edebildiğim durumlardan gurur duyuyorum.</b>            |           |               |
| Hiçbir Zaman  | 0         | ,0            |
| Nadiren   | 0         | ,0            |
| Bazen   | 3         | 4,3           |
| Sık Sık   | 19        | 27,5          |
| Her Zaman   | 47        | 68,1          |
| <b>Yardım eden olarak kendimi “başarılı” hissediyorum.</b>        |           |               |
| Hiçbir Zaman  | 0         | ,0            |
| Nadiren   | 0         | ,0            |
| Bazen   | 1         | 1,4           |
| Sık Sık   | 25        | 36,2          |
| Her Zaman   | 43        | 62,3          |
| <b>Bu işi seçtiğim için mutluyum.</b>                             |           |               |
| Hiçbir Zaman  | 0         | ,0            |
| Nadiren   | 0         | ,0            |
| Bazen   | 3         | 4,3           |
| Sık Sık   | 28        | 40,6          |
| Her Zaman   | 38        | 55,1          |
| <b>Toplam</b>   | <b>69</b> | <b>100(%)</b> |

Araştırmaya katılan sosyal hizmet kurumu çalışanlarının yaşadıkları mesleki tatmin boyutuna ilişkin dağılımları Tablo 5’ te incelendiğinde; meslek çalışanlarının %63,8’ i insanlara yardım edebiliyor olmaktan her zaman memnun olduğunu, %58,0’ ı başkalarına yardım ettikten sonra kendisini her zaman daha güçlü hissettiğini ifade etmektedir. %2,9’ u işini sevmediğini belirtirken 97,1’i ise işini sevdiğini ifade etmektedir. %68,1’ i bildiği yardım yöntemlerini ne kadar çok kullanırsa o kadar kendisini iyi hissettiğini ifade etmektedir.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının sadece %4,3’ ü bu işi seçtiği için bazen mutlu olduğunu belirtirken %55,1’ i ise her zaman mutlu olduğunu ifade etmektedir. %62,3’ ü yardım eden olarak kendisini her zaman başarılı hissettiğini ifade etmektedir.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının %2,9’ u bazen mesleki tatmin yaşadığını belirtirken %97,1’ i ise işinin mesleki olarak tatmin ettiğini ifade etmektedir. %63,8’ i yardım ettiği kişiler ve onlara yaptığı yardımlarda her zaman olumlu düşünce ve duygular taşıdığını ifade etmektedir. %68,1’ i yardım edebildiği durumlarda kendisi ile her zaman gurur duyduğunu ifade etmektedir. %71, 1’ i ise yaptıkları işleri ile her zaman fark yaratacaklarına inandığını ifade etmektedir.

### 3.2. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Yaşam Kalitesi Ortalamalarına İlişkin Araştırma Bulguları

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasındaki ilişkiye dair “basit korelasyon” analizi yapılmıştır. Tablo 6’da ise basit korelasyon analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 6.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasında basit korelasyon analiz sonuçları

|   |            | (Y <sub>1</sub> ) | (Y <sub>2</sub> ) |
|---|------------|-------------------|-------------------|
| Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçüm Verileri (Y <sub>1</sub> ) | Korelasyon | 1                 |                   |
|   | Anlamlılık |                   |                   |
|   | N          | 69                |                   |
| Mesleki Tükenmişlik Ölçüm Verileri (Y <sub>2</sub> )            | Korelasyon | -,748**           | 1                 |
|   | Anlamlılık | ,000              |                   |
|   | N          | 69                | 69                |

\* p<0,05 \*\* p<0,01 (Anlamlılık Düzeyi)

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasında ilişkiye ait Pearson basit korelasyon katsayısı ve anlamlılığına bakıldığında; sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının yaşam kalitesi ölçüm verileri ile mesleki tükenmişlik ölçüm verileri arasında negatif, yüksek ve istatistiksel anlamlı [ $r_{xy}=-.748$ ,  $p<0.01$ ] bir ilişki vardır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin analizinde korelasyonel istatistiklerden yararlanılır. Korelasyon analiz sonuçları iki ilişki arasında olan doğrudan bir sebep-sonuç ilişkisini açıklayamaz. Fakat değişkenler arasındaki durumun bilinmesi, ötekinin kestirilmesini sağlamayı kolaylaştırmaktadır. Korelasyon katsayısının  $\pm 1.00$  olması iyi bir ilişki olduğunu göstermektedir. Negatif bir ilişkinin olması ise, değişkenlerden birine ait olan değerlerin artması durumunda öteki değişkenin değerlerinin düşmesi demektir. Açıklanan varyans (determinasyon katsayısı)  $r^2$  değişkenlerden birinde belirlenen değişkenliğin ne kadarının öteki değişken tarafından açıklandığının yorumunda kullanılır. Şekil 5’te (ek 2) r değeri -.748 çıkmıştır  $r^2$  değeri ise .560’dır. Bu bulgu ışığında yaşam kalitesi üzerindeki değişimin %56’ sının mesleki tükenmişlik faktörü ile açıklandığı görülmektedir.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasındaki ilişkinin scatter pilot grafiği Şekil 5’te (ek 2) görülmektedir. Genel olarak, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasında %95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri

0.01'den küçük çıkmıştır. Dolayısı ile sıfır (null) hipotezi red edilmiş olup, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_0$ =Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasında ilişki yoktur ( $p>0,01$ ).

$H_{a1}$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasında ilişki vardır ( $p<0,01$ ).

### 3.3. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Ortalamalarına İlişkin Araştırma Bulguları

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları ortalamalarına ilişkin “basit korelasyon” analizi yapılmıştır. Tablo 7’de ise, basit korelasyon analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 7.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları ortalamaları basit korelasyon analiz sonuçları

|                                    |            | (Y <sub>1</sub> ) | (Y <sub>2</sub> ) | (Y <sub>3</sub> ) |
|------------------------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Duygusal Tükenme(Y <sub>1</sub> )  | Korelasyon | 1                 |                   |                   |
|                                    | Anlamlılık |                   |                   |                   |
|                                    | N          | 69                |                   |                   |
| Zihinsel Tükenme (Y <sub>2</sub> ) | Korelasyon | ,754**            | 1                 |                   |
|                                    | Anlamlılık | ,000              |                   |                   |
|                                    | N          | 69                | 69                |                   |
| Fiziksel Tükenme (Y <sub>3</sub> ) | Korelasyon | ,315**            | ,659**            | 1                 |
|                                    | Anlamlılık | ,008              | ,000              |                   |
|                                    | N          | 69                | 69                | 69                |

\*  $p<0,05$  \*\*  $p<0,01$  (Anlamlılık Düzeyi)

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları “Duygusal Tükenme, Zihinsel Tükenme, Fiziksel Tükenme” ortalamaları arasında ilişkiye ait Pearson basit korelasyon katsayısı ve anlamlılığına bakıldığında; sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının Duygusal Tükenme ölçüm verileri ile Zihinsel Tükenme ölçüm verileri arasında pozitif, yüksek ve istatistiksel anlamlı, Duygusal Tükenme ölçüm verileri ile Fiziksel Tükenme ölçüm verileri arasında pozitif, orta ve istatistiksel anlamlı, Zihinsel Tükenme ölçüm verileri ile Fiziksel Tükenme ölçüm verileri arasında pozitif, orta ve istatistiksel anlamlı bir ilişki vardır.

Sosyal hizmet kurum çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile zihinsel tükenme düzeyleri arasındaki ilişkiyi gösteren scatter pilot grafiği Şekil 6’da (ek 2) yer almaktadır.

Sosyal hizmet kurum çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile fiziksel tükenme düzeyleri arasındaki ilişkiyi gösteren scatter pilot grafiği Şekil 7’de (ek 2) yer almaktadır. Sosyal hizmet kurum çalışanlarının zihinsel tükenme düzeyleri ile fiziksel tükenme düzeyleri arasındaki ilişkiyi gösteren scatter pilot grafiği Şekil 8’de (ek 2) yer almaktadır.

Genel olarak, Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları “Duygusal Tükenme, Zihinsel Tükenme, Fiziksel Tükenme” ortalamaları arasında %95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri tüm boyutlarda 0,01’den küçük çıkmıştır. Dolayısı ile sıfır (null) hipotezi red edilmiş olup, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_0$ =Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları “Duygusal Tükenme, Zihinsel Tükenme, Fiziksel Tükenme” ortalamaları arasında ilişki yoktur ( $p>0,01$ ).

$H_{a2}$ =Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları “Duygusal Tükenme, Zihinsel Tükenme, Fiziksel Tükenme” ortalamaları arasında ilişki vardır ( $p<0,01$ ).

Yani Zihinsel Tükenme ile Duygusal Tükenme arasında yüksek korelasyon olması, Zihinsel Tükenme arttıkça Duygusal Tükenmeninde arttığını, Duygusal Tükenme arttıkça Zihinsel Tükenmeninde arttığını göstermektedir. Dolayısıyla Zihinsel Tükenme ile Duygusal Tükenme arasında karşılıklı doğrusal bir ilişki olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca Zihinsel Tükenme ve Fiziksel Tükenme arasında da doğrusal güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

### **3.4. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Tükenmişlik Düzeyleri Ortalamalarının Karşılaştırılmasına İlişkin Araştırma Bulguları**

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin “tanımlayıcı istatistik analizi” ve “bağımsız örneklemeler” t testi analizi yapılarak, analiz sonuçlarına Tablo 8 ve Tablo 9’da yer verilmiştir.

**Tablo 8.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkeni gruplarına ilişkin tanımlayıcı istatistik analiz sonuçları

| Alt Boyut        | Değişken | N  | X    | Ss   |
|------------------|----------|----|------|------|
| Duygusal Tükenme | Bayan    | 33 | 1,67 | 0,52 |
|                  | Erkek    | 36 | 1,62 | 0,46 |
| Zihinsel Tükenme | Bayan    | 33 | 1,58 | 0,39 |
|                  | Erkek    | 36 | 1,45 | 0,33 |
| Fiziksel Tükenme | Bayan    | 33 | 1,60 | 0,45 |
|                  | Erkek    | 36 | 1,29 | 0,31 |

Analiz sonuçlarına göre sosyal hizmet kurum çalışanlarının Duygusal Tükenme ölçüm verilerine ilişkin 33 bayan katılımcının ortalaması  $1,67 \pm 0,52$  ve 36 erkek katılımcının ortalaması  $1,62 \pm 0,46$ 'dır. Zihinsel Tükenme ölçüm verilerine ilişkin 33 bayan katılımcının ortalaması  $1,58 \pm 0,39$  ve 36 erkek katılımcının ortalaması  $1,45 \pm 0,33$ 'dür. Fiziksel Tükenme ölçüm verilerine ilişkin 33 bayan katılımcının ortalaması  $1,60 \pm 0,45$  ve 36 erkek katılımcının ortalaması  $1,29 \pm 0,31$ 'dir. Sosyal hizmet kurumu çalışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyi en fazla bayanlarda ve duygusal tükenme alt boyutundadır. Tüm alt boyutlar birlikte ele alındığında duygusal tükenme, zihinsel tükenme ve fiziksel tükenme ölçüm verilerinde bayanlar erkeklere göre biraz yüksektir. Ancak bu farklılığın anlamlı olup olmadığını t testi yaparak görebiliriz.

Grup ortalamaları arasındaki farklılıklara ilişkin bağımsız örneklem t testi analizi yapılmış olup analiz sonuçlarına Tablo 9'da yer verilmiştir.

**Tablo 9.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkeni gruplarına ilişkin bağımsız örneklem t testi analiz sonuçları

| Alt Boyut        |                      | F     | p    | t     | Df     | P     |
|------------------|----------------------|-------|------|-------|--------|-------|
| Duygusal Tükenme | Eşit Dağılım         | 1,050 | ,309 | ,411  | 67     | ,682  |
|                  | Eşit Olmayan Dağılım |       |      | ,409  | 64,352 | ,684  |
| Zihinsel Tükenme | Eşit Dağılım         | ,473  | ,494 | 1,431 | 67     | ,157  |
|                  | Eşit Olmayan Dağılım |       |      | 1,420 | 63,089 | ,160  |
| Fiziksel Tükenme | Eşit Dağılım         | 6,376 | ,014 | 3,263 | 67     | ,002  |
|                  | Eşit Olmayan Dağılım |       |      | 3,213 | 56,314 | ,002* |

\*  $p < 0,05$

Levene testi sonuçları incelendiğinde her iki boyut için p değeri anlamlı değildir. Ancak fiziksel tükenme ölçüm verileri için p değeri anlamlıdır. Duygusal tükenme ve zihinsel tükenme ölçüm verilerinde varyans homojenliği sağlandığı için eşit dağılım satırındaki değerler, fiziksel tükenme ölçüm verilerinde ise eşit olmayan dağılım verileri yorumlanacaktır. Duygusal Tükenme ölçüm verileri, Zihinsel Tükenme ölçüm verileri %95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri

0,05'ten yüksek çıkmıştır. Dolayısı ile sıfır (null) hipotezi kabul edilmiş olup, alternatif hipotez red edilmiştir. Fiziksel Tükenme ölçüm verileri ise %95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0,05'ten küçük çıkmıştır. Dolayısı ile sıfır (null) hipotezi red edilmiş olup, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_0$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ( $p>0,05$ ).

$H_{a3}$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ( $p<0,05$ ).

Araştırmamızda duygusal tükenme ve zihinsel tükenme bakımından erkekler ile bayanlar arasında her ne kadar ortalamalarda küçük farklılıklar olsa da istatistiki açıdan bir farklılık tespit edilmemiştir. Ancak fiziksel tükenme alt boyutuna bakıldığında erkekler ile bayanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre, sosyal hizmet kurumu çalışanlarında bayanların erkeklere göre daha fazla fiziksel tükenmeye maruz kaldığı ancak bununda nadiren gerçekleştiği söylenebilir. Bunun nedeni ise bayanlarda; tükenmişliğe ve iş yerindeki strese tahammülün daha düşük olması olabilir.

### 3.5. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Ortalamalarının Karşılaştırılmasına İlişkin Araştırma Bulguları

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin tanımlayıcı istatistik analizi ve bağımsız örneklem t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına ise, Tablo 10 ve Tablo 11'de yer verilmiştir.

**Tablo 10.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin eğitim düzeyi değişkeni gruplarına ilişkin tanımlayıcı istatistik analiz sonuçları

| Alt Boyut        | Değişken   | N  | X    | Ss   |
|------------------|------------|----|------|------|
| Duygusal Tükenme | Lisans     | 60 | 1,67 | 0,49 |
|                  | Lisansüstü | 9  | 1,42 | 0,41 |
| Zihinsel Tükenme | Lisans     | 60 | 1,53 | 0,37 |
|                  | Lisansüstü | 9  | 1,39 | 0,34 |
| Fiziksel Tükenme | Lisans     | 60 | 1,45 | 0,40 |
|                  | Lisansüstü | 9  | 1,34 | 0,46 |

Analiz sonuçlarına göre çalışmaya dahil olan çalışanların Duygusal Tükenme ölçüm verilerine ilişkin 60 lisans mezunu katılımcının ortalaması  $1,67 \pm 0,49$  ve 9 lisansüstü katılımcının ortalaması  $1,42 \pm 0,41$ 'dir. Zihinsel Tükenme ölçüm verilerine ilişkin 60 lisans mezunu katılımcının ortalaması  $1,53 \pm 0,37$  ve 9 lisansüstü katılımcının ortalaması  $1,39 \pm 0,34$ 'dür. Fiziksel Tükenme ölçüm verilerine ilişkin 60 lisans mezunu katılımcının ortalaması  $1,45 \pm 0,40$  ve 9 lisansüstü katılımcının ortalaması  $1,34 \pm 0,46$ 'dır. Tüm alt boyutlar birlikte ele alındığında duygusal tükenme, zihinsel tükenme ve fiziksel tükenme ölçüm verilerinde lisans mezunlarına yönelik olumsuz bir artış söz konusudur. Araştırmaya katılan çalışanlarda; mesleki tükenmişlik düzeyi en fazla lisans mezunu sosyal hizmet kurumu çalışanlarında ve duygusal tükenme alt boyutundadır.

Grup ortalamaları arasındaki farklılıklara ilişkin olarak bağımsız örneklem t testi analizi yapılmış olup, analiz sonuçlarına Tablo 11'de yer verilmiştir.

**Tablo 11.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin eğitim düzeyi değişkeni gruplarına ilişkin bağımsız örneklem t testi analiz sonuçları

| Alt Boyut        |                      | F     | P    | T     | df     | P    |
|------------------|----------------------|-------|------|-------|--------|------|
| Duygusal Tükenme | Eşit Dağılım         | 1,234 | ,271 | 1,484 | 67     | ,142 |
|                  | Eşit Olmayan Dağılım |       |      | 1,684 | 11,653 | ,119 |
| Zihinsel Tükenme | Eşit Dağılım         | ,026  | ,873 | 1,066 | 67     | ,290 |
|                  | Eşit Olmayan Dağılım |       |      | 1,130 | 11,002 | ,283 |
| Fiziksel Tükenme | Eşit Dağılım         | ,193  | ,662 | ,745  | 67     | ,459 |
|                  | Eşit Olmayan Dağılım |       |      | ,679  | 9,967  | ,512 |

\*  $p < 0,05$  (Anlamlılık Düzeyi)

Levene testi sonuçları incelendiğinde her üç boyut için p değeri anlamlı değildir. Bu nedene eşit dağılım satırındaki t değerlerinin anlamlılığına göre yorumlanacaktır. Duygusal Tükenme ölçüm verileri, Zihinsel Tükenme ölçüm verileri, Fiziksel Tükenme ölçüm verileri %95 güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0,05'ten yüksek çıkmıştır. Dolayısı ile sıfır (null) hipotezi kabul edilmiş olup, alternatif hipotez red edilmiştir.

$H_0$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ( $p > 0,05$ ).

$H_{a4}$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ( $p < 0,05$ ).

Araştırmamızda fiziksel tükenme alt boyutu, zihinsel tükenme alt boyutu ve duygusal tükenme alt boyutu ile eğitim düzeyleri arasında bir farklılık tespit edilmemiştir. Bunun nedeni olarak, araştırmamız kapsamında kişilerin öğrenim düzeylerinin, lisans 60 lisansüstü 9 kişi olmasının, araştırmada uygun farklılık çıkmamasında etkili olduğu söylenebilir.

### 3.6. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Ortalamalarının Karşılaştırılmasına İlişkin Araştırma Bulguları

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin tanımlayıcı istatistik analizi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına ise, Tablo 12 ve Tablo 13’de yer verilmiştir.

**Tablo 12.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkeni gruplarına ilişkin tanımlayıcı istatistik analiz sonuçları

| Alt Boyut        | Değişken        | N  | X    | Ss   |
|------------------|-----------------|----|------|------|
| Duygusal Tükenme | 18-27 Yaş       | 22 | 1,42 | 0,39 |
|                  | 28-35 Yaş       | 12 | 1,78 | 0,46 |
|                  | 36-44 Yaş       | 9  | 1,49 | 0,46 |
|                  | 45 Yaş ve Üzeri | 26 | 1,81 | 0,51 |
| Zihinsel Tükenme | 18-27 Yaş       | 22 | 1,35 | 0,27 |
|                  | 28-35 Yaş       | 12 | 1,55 | 0,39 |
|                  | 36-44 Yaş       | 9  | 1,48 | 0,34 |
|                  | 45 Yaş ve Üzeri | 26 | 1,65 | 0,39 |
| Fiziksel Tükenme | 18-27 Yaş       | 22 | 1,32 | 0,32 |
|                  | 28-35 Yaş       | 12 | 1,39 | 0,48 |
|                  | 36-44 Yaş       | 9  | 1,39 | 0,34 |
|                  | 45 Yaş ve Üzeri | 26 | 1,58 | 0,44 |

Analiz sonuçlarına göre sosyal hizmet kurum çalışanlarının Duygusal Tükenme faktörü ölçüm verilerine ilişkin (n=22) 18-27 yaş sosyal hizmet kurumu meslek çalışanı katılımcının ortalaması  $1,42 \pm 0,39$ , 45 yaş ve üzeri katılımcının ortalaması  $1,81 \pm 0,51$ ’dir. Zihinsel Tükenme faktörü ölçüm verilerine ilişkin (n=22) 18-27 yaş sosyal hizmet kurumu meslek çalışanı katılımcının ortalaması  $1,35 \pm 0,27$ , 45 yaş ve üzeri (n=26) katılımcının ortalaması  $1,65 \pm 0,39$ ’dur. Fiziksel Tükenme faktörü ölçüm verilerine ilişkin (n=22) 18-27 yaş sosyal hizmet kurumu meslek çalışanı katılımcının ortalaması  $1,32 \pm 0,32$ , 45 yaş ve üzeri (n=26) katılımcının ortalaması  $1,58 \pm 0,44$ ’dür.

Grup ortalamaları arasındaki farklılıklara yönelik tek yönlü varyans analiz sonuçlarına Tablo 13’de yer verilmiştir.

**Tablo 13.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkeni gruplarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları

| Alt Boyut        |              | KT     | Df | KO   | F     | P     |
|------------------|--------------|--------|----|------|-------|-------|
| Duygusal Tükenme | Gruplararası | 2,220  | 3  | ,740 | 3,517 | ,020* |
|                  | Grupiçi      | 13,676 | 65 | ,210 |       |       |
|                  | Toplam       | 15,896 | 68 |      |       |       |
| Zihinsel Tükenme | Gruplararası | 1,037  | 3  | ,346 | 2,830 | ,045* |
|                  | Grupiçi      | 7,940  | 65 | ,122 |       |       |
|                  | Toplam       | 8,978  | 68 |      |       |       |
| Fiziksel Tükenme | Gruplararası | ,858   | 3  | ,286 | 1,771 | ,161  |
|                  | Grupiçi      | 10,494 | 65 | ,161 |       |       |
|                  | Toplam       | 11,352 | 68 |      |       |       |

\*  $p < 0.05$  (Anlamlılık Düzeyi)

Tablo 13 ANOVA tablosu, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkeni grupları ile arasında bir farklılık durumunun olup olmadığını test etmektedir. Duygusal Tükenme faktörü ölçüm verileri, Zihinsel Tükenme faktörü ölçüm verileri boyutlarında %95 güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0.05’ten küçük çıkmıştır. Dolayısı ile sıfır (null) hipotezi red edilmiş olup, alternatif hipotez kabul edilmiştir. Fiziksel Tükenme faktörü ölçüm verileri boyutunda %95 güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0.05’ten yüksek çıkmıştır. Dolayısı ile sıfır (null) hipotezi kabul edilmiş olup, alternatif hipotez red edilmiştir.

$H_0$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir.

$H_{a5}$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır.

Yaş değişkeni grupları varyans homojenliği testi analiz sonuçları Tablo 16’da (ek 3) yer almaktadır. Ayrıca duygusal tükenme ve zihinsel tükenme ölçüm verilerinde varyans homojenliğinin sağlandığının tespiti yapıldıktan sonra, varyans eşitliğine ilişkin testlerden Tukey HSD testi yapılmıştır.

Çoklu karşılaştırma testi Tukey HSD sonuçları Tablo 17’de (ek 3) incelendiğinde, Duygusal Tükenme ve Zihinsel Tükenme faktörü ölçüm verilerinde,

yaş değişkenine göre anlamlılığın 18-27 yaş sosyal hizmet kurumu meslek çalışanları ile 45 yaş ve üzeri meslek çalışanları arasında yaşandığı görülmektedir. Betimsel istatistikler Tablo 17’de (ek 3) incelendiğinde; duygusal ve zihinsel tükenmenin en fazla olduğu yaş grubu 45 yaş ve üzeridir. 18-27 yaş grubu sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyi ise düşük düzeydedir.

### 3.7. Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarının Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Ortalamalarının Karşılaştırılmasına İlişkin Araştırma Bulguları

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki kıdem değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin tanımlayıcı istatistik analizi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına Tablo 14 ve Tablo 15’de yer verilmiştir.

**Tablo 14.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerini mesleki kıdem değişkeni gruplarına ilişkin tanımlayıcı istatistik analiz sonuçları

| Alt Boyut        | Değişken        | N  | X    | ss   | Sem  |
|------------------|-----------------|----|------|------|------|
| Duygusal Tükenme | 1-5 Yıl         | 29 | 1,44 | 0,46 | 0,08 |
|                  | 6-10 Yıl        | 9  | 1,52 | 0,53 | 0,18 |
|                  | 11 Yıl ve Üzeri | 31 | 1,87 | 0,40 | 0,07 |
| Zihinsel Tükenme | 1-5 Yıl         | 29 | 1,37 | 0,39 | 0,07 |
|                  | 6-10 Yıl        | 9  | 1,45 | 0,41 | 0,14 |
|                  | 11 Yıl ve Üzeri | 31 | 1,66 | 0,26 | 0,05 |
| Fiziksel Tükenme | 1-5 Yıl         | 29 | 1,25 | 0,32 | 0,06 |
|                  | 6-10 Yıl        | 9  | 1,49 | 0,52 | 0,17 |
|                  | 11 Yıl ve Üzeri | 31 | 1,60 | 0,38 | 0,07 |

Analiz sonuçlarına göre sosyal hizmet kurum çalışanlarının Duygusal Tükenme faktörü ölçüm verilerine ilişkin (n=29) 1-5 yıl mesleki kıdemi olan sosyal hizmet kurumu meslek çalışanı katılımcının ortalaması  $1,44 \pm 0,46$ , 11 yıl ve üzeri mesleki kıdemi olan sosyal hizmet kurumu meslek çalışanı katılımcının ortalaması  $1,87 \pm 0,40$ ’dır. Zihinsel Tükenme faktörü ölçüm verilerine ilişkin (n=29) 1-5 yıl mesleki kıdemi olan sosyal hizmet kurumu meslek çalışanı katılımcının ortalaması  $1,37 \pm 0,39$ , 11 yıl ve üzeri mesleki kıdemi olan sosyal hizmet kurumu meslek çalışanı katılımcının ortalaması  $1,66 \pm 0,26$ ’dır. Fiziksel Tükenme faktörü ölçüm verilerine ilişkin (n=29) 1-5 yıl mesleki kıdemi olan sosyal hizmet kurumu meslek çalışanı katılımcının ortalaması  $1,25 \pm 0,32$ , 11 yıl ve üzeri mesleki kıdemi olan sosyal hizmet kurumu meslek çalışanı katılımcının ortalaması  $1,60 \pm 0,38$ ’dir.

Grup ortalamaları arasındaki farklılıklara yönelik tek yönlü varyans analiz sonuçlarına Tablo 15’de yer verilmiştir.

**Tablo 15.** Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin mesleki kıdem değişkeni gruplarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları

| Alt Boyut        |              | KT     | df | KO    | F     | P            |
|------------------|--------------|--------|----|-------|-------|--------------|
| Duygusal Tükenme | Gruplararası | 2,948  | 2  | 1,474 | 7,514 | <b>,001*</b> |
|                  | Grupiçi      | 12,948 | 66 | ,196  |       |              |
|                  | Toplam       | 15,896 | 68 |       |       |              |
| Zihinsel Tükenme | Gruplararası | 1,306  | 2  | ,653  | 5,617 | <b>,006*</b> |
|                  | Grupiçi      | 7,672  | 66 | ,116  |       |              |
|                  | Toplam       | 8,978  | 68 |       |       |              |
| Fiziksel Tükenme | Gruplararası | 1,841  | 2  | ,920  | 6,388 | <b>,003*</b> |
|                  | Grupiçi      | 9,511  | 66 | ,144  |       |              |
|                  | Toplam       | 11,352 | 68 |       |       |              |

\* p<0.05

Yapılan Varyans analizi, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin mesleki kıdem değişkeni grupları ile arasında bir farklılığın olup olmadığını test etmektedir. Elde edilen bulgulara göre, Duygusal Tükenme faktörü ölçüm verileri, Zihinsel Tükenme faktörü ölçüm verileri, Fiziksel Tükenme faktörü ölçüm verileri %95 güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0.05’ten düşük çıkmıştır. Dolayısı ile sıfır (null) hipotezi red edilmiş olup, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_0$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki kıdem değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir.

$H_{a6}$ = Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki kıdem değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır.

Yani bu bulgulara göre, tükenmişlik faktörleri meslek çalışanlarının kıdemine göre farklılaşmaktadır. Buna ilişkin daha detaylı bilgi elde etmek için karşılaştırmalı analiz sonuçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Tablo 18 ve 19’da karşılaştırmalara yer verilmiştir.

Mesleki kıdem değişkeni grupları varyans homojenliği testi analiz sonuçları Tablo 18’de (ek 3) yer almaktadır. Ayrıca duygusal tükenme, zihinsel tükenme ve fiziksel tükenme faktörü ölçüm verilerinde varyans homojenliğinin sağlandığının

tespiti yapıldıktan sonra, varyans eşitliğine ilişkin testlerden Tukey HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları Tablo 19’da (ek 3) yer almaktadır.

Buna göre çoklu karşılaştırma testi (Tukey HSD, Tablo 19, ek 3) incelendiğinde, Duygusal Tükenme, Zihinsel Tükenme ve Fiziksel Tükenme gösteren katılımcılar mesleki kıdem açısından incelendiğinde 11 yıl ve üzeri meslek çalışanlarının 5 yıl ve altı mesleki kıdeme sahip olan çalışanlardan daha fazla tükenmişlik içinde olduğu görülmektedir. Betimsel istatistikler incelendiğinde; duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenmenin en fazla olduğu mesleki kıdem grubu 11 yıl ve üzeridir. Beklenildiği üzere, 1-5 yıl mesleki kıdem grubu sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyi ise oldukça düşük düzeydedir.

### **3.8. Araştırma Bulgularına Dair Genel Değerlendirme**

Elde edilen araştırma bulguları ışığında şu değerlendirmeleri yapmak mümkündür.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile çalışanlar için yaşam kalitesi ortalamaları arasında ilişkiye (basit korelasyon katsayısı) ve anlamlılığına bakıldığında; sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının, çalışanlar için yaşam kalitesi ölçüm verileri ile mesleki tükenmişlik ölçüm verileri arasında negatif, yüksek ve istatistiksel anlamlı bir ilişkinin olduğu bulgulanmıştır. Dolayısıyla, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri alt boyutları (Duygusal Tükenme, Zihinsel Tükenme, Fiziksel Tükenme) ortalamaları arasındaki ilişki incelendiğinde; sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının Duygusal Tükenme ölçüm verileri ile Zihinsel Tükenme ölçüm verileri arasında pozitif, yüksek ve istatistiksel anlamlı, Duygusal Tükenme ölçüm verileri ile Fiziksel Tükenme faktörü ölçüm verileri arasında pozitif, orta ve istatistiksel anlamlı, Zihinsel Tükenme faktörü ölçüm verileri ile Fiziksel Tükenme faktörü ölçüm verileri arasında pozitif, orta ve istatistiksel manidar bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri alt boyutları “Duygusal

Tükenme, Zihinsel Tükenme, Fiziksel Tükenme” ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin bağımsız örneklem t testi analizi sonuçları incelendiğinde; Duygusal Tükenme ölçüm verileri, Zihinsel Tükenme ölçüm verileri yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değerinden yüksek çıkmıştır. Dolayısı ile, Duygusal Tükenme ve Zihinsel Tükenme kadın ve erkekte benzer durumda olup, aralarında farklılık görülmemiştir. Ancak, Fiziksel Tükenme ölçüm verileri ise yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değerinden küçük çıkmıştır. Dolayısı ile, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri ortalamaları farklıdır.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının eğitim düzeyi (lisans-lisansüstü) değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin bağımsız örneklem t testi analizi sonuçları incelendiğinde; Duygusal Tükenme ölçüm verileri, Zihinsel Tükenme ölçüm verileri ve Fiziksel Tükenme ölçüm verilerinin yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değerinden yüksek çıkmıştır. Dolayısı ile, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık göstermemektedir. Bu açıdan sosyal hizmet kurumu çalışanları birbirine yakın ortalamalara sahiptir.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; Duygusal Tükenme ölçüm verileri, Zihinsel Tükenme ölçüm verilerinde yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değerinden düşük çıkmıştır. Fiziksel Tükenme ölçüm verilerinden ise yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değerinden yüksek çıkmıştır. Dolayısı ile, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının yaş değişkenine göre fiziksel tükenmişlik düzeyleri bakımından benzerdir.

Yaş değişkenine ilişkin diğer faktörlerle ilgili detaylı analiz yapıldığında, çoklu karşılaştırma Tukey HSD testi sonuçlarını incelememiz gerekmektedir. Buna göre,

Duygusal Tükenme ve Zihinsel Tükenme ölçüm verilerinde, yaş değişkenine göre anlamlı farklılığın 18-27 yaş sosyal hizmet kurumu meslek çalışanları ile 45 yaş ve üzeri meslek çalışanları arasında yaşandığı görülmektedir. Betimsel istatistikler incelendiğinde ise; duygusal ve zihinsel tükenmenin en fazla olduğu yaş grubu 45 yaş ve üzeridir. 18-27 yaş grubu sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki kıdem değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; Duygusal Tükenme ölçüm verileri, Zihinsel Tükenme ölçüm verileri ve Fiziksel Tükenme ölçüm verileri yüzde doksan beş güven aralığı içerisinde p iki yönlü anlamlılık değerinden küçük çıkmıştır. Dolayısı ile, sosyal hizmet kurumu çalışanlarının mesleki kıdem değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri ortalamaları farklıdır.

Farklılığı görmek için çoklu karşılaştırma (Tukey HSD) sonuçları incelendiğinde; Duygusal Tükenme, Zihinsel Tükenme ve Fiziksel Tükenme ölçüm verilerinde, mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı farklılığın 1-5 yıl mesleki kıdeme sahip sosyal hizmet kurumu meslek çalışanları ile 11 yıl ve üzeri meslek çalışanları arasında yaşandığı görülmektedir. Buna göre, betimsel istatistikler incelendiğinde; duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenmenin en fazla olduğu mesleki kıdem grubu 11 yıl ve üzeri olduğu, 1-5 yıl mesleki kıdem grubu sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyinin ise düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal hizmet, insana hizmet eden bir meslek dalıdır. Sosyal hizmet kurumları, toplumda dezavantajlı kesimlere destek olmayı, onlarla dayanışma içinde olmayı, kendi hayatlarını kendilerinin idame etmelerini sağlamayı ve bireyi güçlü bir konuma getirmeyi amaç edinen, kişilerin haysiyetine uygun yaşayış düzeyinin gerçekleşmesine katkıda bulunan kurumlardır. Sosyal hizmet meslek elemanı, müracaatçılarında her zaman saygı duymakta ve onlarla beraber ortak kurallar belirleyerek çalışmalar yapmaktadır.

Sosyal hizmet mesleği toplum yararına olan bir meslektir. Sosyal hizmet kurumları; yetiştirme yurtları , gençlik hizmetleri, ekonomik destek hizmetleri, engelli ve yaşlı hizmetleri, çocuk hizmetleri, aile refahına yönelik hizmetler ve danışmanlık hizmeti gibi alanlarda çalışmalar yapmaktadır. Aynı zamanda bu alanlarda müracaatçılarında sağladığı desteklerle toplumda meydana gelebilecek sosyal problemleri önlemeye çalışmaktadır.

Sosyal hizmetlerde sosyal serviste görev yapan meslek elemanları genel olarak; sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimci, sosyolog ve öğretmenden oluşmaktadır. Bu meslek çalışanları; çeşitli nedenlerle kurum bakımında olan çocuklara, yaşlılara, şiddet görmüş kadınlara yönelik birçok alanda görev almakta ve süreç içerisinde etkin bir rol oynamaktadır.

Değişen ve yeniden karşımıza çıkan her sorun için, sosyal hizmet meslek çalışanlarının üzerindeki baskı artış gösterebilmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmetlerde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik sendromu yaşamasında pek çok etken vardır. Bunlardan bazıları; yönetici desteğinin olmaması, müracaatçı zorluğu, mobing, rotasyon olmaması, motivasyon eksikliği, müracaatçılardan olumlu geri dönüş alamama, duygusal katılım, meslek farklılığı, süpervizyon eksikliği olarak sıralayabiliriz. Bunların yanında; sosyal hizmet meslek çalışanlarının, müracaatçısı hakkında karar mekanizması olmasından kaynaklı belirsizlikler yaşaması, duygusal emek sarf etmesi, etik ikilem arasında kalması gibi koşullar da tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir.

Çalışmamız, Konya il merkezinde faaliyet gösteren Konya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı farklı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi hedefleyen bir araştırmadır. Bu kapsamda anketler, İl Müdürlüğü'ne bağlı çocuk evleri sitesi, bakım ve rehabilitasyon merkezi, çocuk destek merkezi, kadın konukevi ve huzurevi kuruluşlarında görev yapan meslek elemanlarına uygulanmıştır.

Çalışmamızın evrenini, Sosyal hizmet meslek elemanlarından oluşan 39 bayan ve 37 erkek olmak üzere toplam 76 personel oluşturmuştur. Evrenimizin ulaşılabilir büyüklükte olması nedeniyle tam sayım tekniği kullanılmış olup, 76 kişiden 69 kişiye ulaşılmıştır. Ankete katılmayan 7 kişiye ise; yıllık izin, doğum izni, raporlu vb. nedenlerden dolayı ulaşılamamıştır.

Saha uygulaması yapılırken, Sosyal Hizmetlere bağlı kurumda çalışan meslek elemanlarından birisi olduğum için, katılımcılara ulaşma ve anketin uygulaması noktasında herhangi bir zorluk yaşanmamıştır. Katılımcılar titizlikle anketleri doldurmuş olup, çalışmaya katkı sundukları için memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Çalışmamızda veri toplama aracı olarak "Demografik Sorular", "Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği" ve "Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmanın veri analizi yapılırken temel betimleyici istatistiklerden faydalanılmıştır. Ayrıca ileri istatistik teknikleri olarakta korelasyon analizi, t testi ve varyans analizi uygulanmıştır.

Araştırma bulgularına göre şu sonuçlara ulaştığımızı söyleyebiliriz: Yaş değişkenine göre; 45 yaş ve üzeri meslek çalışanlarının duygusal ve zihinsel açıdan diğer gruplara göre daha fazla tükendiği bulgusuna ulaşılmıştır. Eğitim düzeyi değişkenine göre; herhangi bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Mesleki kıdem değişkenine göre; duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenmenin en fazla olduğu mesleki kıdem grubu 11 yıl ve üzeri olarak tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkenine göre, kadın ve erkeklerin duygusal ve zihinsel açıdan tükenmişliğinin benzer durumda olduğu saptanırken, fiziksel açıdan farklılık olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Anket aracılığı ile elde edilen verilerin analizlerinde karşımıza çıkan sonuçlar neticesinde önerileri şu şekilde sıralayabiliriz:

### **Sosyal Hizmet Kurumlarına Yönelik Öneriler:**

Sosyal hizmet kurumu yöneticilerinin, meslek çalışanlarının müracaatçılara karşı vermiş olduğu kararlara saygı duyup, desteklemeleri önem arz etmektedir.

Sosyal hizmet kurumu yöneticilerinin, meslek çalışanlarını yaptıkları işlerden dolayı takdir etmeleri önemlidir.

Sosyal hizmet kurumu yöneticileri, meslek çalışanlarının iş bölümü hususlarında adaletli davranmalıdırlar.

Sosyal hizmet kurumu meslek çalışanları dezavantajlı grupla çalıştıklarından dolayı yorulduklarını beyan etmektedirler. Bu nedenle aynı kitle ile uzun süre çalışmaktan ziyade rotasyon sistemi önem arz etmektedir.

Sosyal hizmet kurumu meslek çalışanları, müracaatçıların vakalarından dolayı psikolojik olarak etkilenmektedirler ve yaptıkları iş dolayısıyla aileleri ile ilgilemekte sıkıntı yaşamaktadırlar. Bu nedenle meslek çalışanlarına belirli dönemlerde psikolojik destek sağlanmalıdır.

### **Sonraki Araştırmalara Yönelik Öneriler;**

Sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri nitel bir araştırma ile yinelenabilir.

Sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri ve örgüt kültürü düzeylerine ilişkin nicel bir araştırma yapılabilir.

Sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının mesleki etik düzeylerine ilişkin nicel veya nitel bir araştırma yapılabilir.

Sosyal hizmet kurumu meslek çalışanlarının öz yeterlilik düzeyleri ile performanslarına ilişkin nicel veya nitel bir araştırma yapılabilir.

### KAYNAKÇA

- Acar, H., Akman, E., & Negi, N. (2014). Sosyal Politika ve Kamu Yönetimi Bileşenleriyle Sosyal Hizmet Temelleri ve Uygulama Alanları. Ankara: Maya Akademi, 87.
- Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi. (2015, 04 23). 06 24, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://pdb.aile.gov.tr/uploads/pages/yonergeler/aspb-il-mudurlukleri-gorev-ve-calisma-esaslari-yonergesi.pdf> adresinden alındı
- Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü. 06 20, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://ailetoplum.aile.gov.tr/vizyon-misyon> adresinden alındı
- Akşehir Nasrettin Hoca Çocuk Evleri Sitesi. (2014, 11 28). 08 20, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/aksehir-nasrettin-hoca-cocuk-evleri-sitesi> adresinden alındı
- Alaaddin Çocuk Destek Merkezi. (2014, 11 28). 06 17, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/alaaddin-cocuk-destek-merkezi> adresinden alındı
- Albayraktaroğlu, S. (2010, Şubat). Profesyonelleşme Olgusu ve Mesleki Profesyonelleşme Açısından Türkiye’de Sosyal Hizmet Mesleği (Sakarya Örneği), 51-63.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ örneği). Gazi University Journal of Economics & Administrative Sciences , 10 , 2, 35. Ankara.
- Arı, S., & Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgüter Açısından Önemi. Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi , 136.
- Aslan, E., & Erbay, E. (2017). Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları ve Çocuk Evleri Sorumluları İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi , 535.
- Atamtürk, E. (2010). Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi. 27. Ankara.
- Aytaç, Ö. (2015). Modern Kurumların Doğası Üzerine Eleştirel Bir Yaklaşım. Amme İdaresi Dergisi , 38 (2), 1-23.
- Basım, N., & Şeşen, H. (2005). Çalışma Hayatında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ve Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Topyum ve Sosyal Hizmet Dergisi , 48.
- Başçılar, M., & Taşci, A. (2018). İş Yükü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sosyal Hizmet Uzmanları Üzerine Bir Araştırma. IGUSABDER , 330.
- Beemsterboer, J., & Baum, B. H. (1984). Burnout: Definitions and Health Care Nurses. Research in Nursing and Health , 147-153.

- Benderli, Y. C. (2011). Onkoloji Bölümünde Çalışan Sağlık Personelinde Tükenmişlik ve Depresyon Düzeylerinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Yeni Tıp Dergisi* , 28 (1), 26.
- Berkün, S. (2010, Nisan). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunları: Bursa Örneği. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi* , 128. Çanakkale.
- Bilge, F., Arslan, A. & Doğan , Ş. (2000). Ankara İli Sığınma Evine Başvuran Kadınların Problem Çözme Becerilerini Değerlendirmeleri, Akılcı Olmayan Düşünceleri, Kızgınlık, Umut ve Özsaygı Düzeylerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Türk Psikolojik Danışma iv.* Rehberlik Dergisi , 19.
- Bilgin, R., Emhan, A. & Bez, Y. (2011). Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti,Tükenmişlik ve Depresyon:Diyarbakır Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* , 10 (38), 210-228.
- Birsen, A., Görener, D., & Ceren, D. (2010). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Aile Desteğinin Etkisi. *Fırat Tıp Dergisi* , 15 (1), 11.
- Büyükbodur, A. Ç. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarında Psikolojik Dayanıklılık ve İkincil Travmatik Stresin İncelenmesi. *ANKARA*, 67.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı (Cilt 5). Ankara: Pegema, 32-48.
- Cemaloğlu, N., & Erdemoğlu, D. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Fakültesi Dergisi* , 15 (2), 36.
- Ceylan, H., Gül, N., & Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doymu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırılmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi* , 11.
- Çam, O. (1995). Tükenmişlik. İzmir: Saray Medikal Yayıncılık, 62.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 2(1), 62-77.
- Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi. (2014, 11 28). 08 06, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/cocuk-evleri-koordinasyon-merkezi> adresinden alındı
- Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü. 06 24, 2018 tarihinde aile.gov.tr.: <http://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/hakkimizda/misyon-ve-vizyon> adresinden alındı
- ÇSGB. (2005). Sosyal Güvenlik Reform Önerisi. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Yayını.

Çumra Engelli Bakım Rehabilitasyon Merkezi. (2014, 11 28). 07 10, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/cumra-engelli-bakim-rehabilitasyon-merkezi> adresinden alındı

Dağtekin, H. (2011, EYLÜL). Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu Çalışanlarının Mesleki Etik Davranışlara İlişkin Algıları. İSTANBUL, 9.

Dalkılıç, O. S. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık, 44.

Demir, N. (2010). Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , 9 (33), 24.

Dinç, K. (2008). Yardım Meleklerinde Tükenmişlik Sendromu. Yardım Meleklerinde Tükenmişlik Sendromu. Ankara, 21.

Dr.İsmail Işık Huzurevi Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezi. (2014, 11 28). 06 06, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/dr-ismail-isik-huzurevi-yasli-bakim-rehabilitasyon-merkezi> adresinden alındı

Duyan, V. (2010). Sosyal Hizmet: Temelleri Yalaşimleri ve Müdahale Yöntemleri. Ankara: Aydınlar, 25-42.

Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. 06 18, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://eyh.aile.gov.tr/kurum-hakkinda> adresinden alındı

Gazete, R. (2015, Mart 29). Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği. (29310).

Goffman, E. (2014). Damga. Heretik Yayıncılık, Ankara, 31.

Goffman, E. (2015). Tımarhaneler. Heretik, Ankara, 21.

Gökçearslan, E., & Doğan, İ. (2016, Ocak). Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği. 12 02, 18 tarihinde [www.shudernegi.org: http://www.shudernegi.org/?pnun=242&pt=Sosyal+Hizmet+Nedir%3F](http://www.shudernegi.org/?pnun=242&pt=Sosyal+Hizmet+Nedir%3F) adresinden alındı.

Gökoğlan, K. (2010). Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi , 35. Niğde: Niğde Üniversitesi.

Günüşen, N. (2009). Başetme Grubu İle Sosyal Destek Grubunun Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi , 68. İzmir.

Hablemitoğlu, Ş., & Özmete, E. (2012). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları. Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi , 171.

Işıkkhan, V. (2000). Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları. toplum ve sosyal hizmet , 38.

- Işıkhan, V. (2010). Sosyal Hizmet ve Tükenmişlik. Ankara, 2.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sentromu. Y Ist Faculty Med, 29-32.
- Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü. 06 04, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://kadininstatusu.aile.gov.tr/misyon-ve-vizyon> adresinden alındı
- Kalaycı, Ş. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karabıyık, M. (2016). Erving Goffman' ın Damga Kitabı Üzerine Bir Değerlendirme. Ayraç , 24.
- Karacaoğlu, K., & Aslan, F. (2013). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanaayi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , 459.
- Karahaliloğlu, N. (2013). Cerrahi Kiliniklerde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi , 9. İstanbul.
- Karatay Çocuk Evleri Sitesi. (2015, 02 16). 07 20, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/karatay-cocuk-evleri-sitesi> adresinden alındı
- KİMSEV Çocuk Evleri Sitesi. (2014, 11 28). 07 15, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/kimsev-cocuk-evleri-sitesi> adresinden alındı
- Kongar, E. (1972). Sosyal Çalışmaya Giriş. Ankara: SABEV, 42-44.
- Konya Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü. (2011). 06 24, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/hakkimizda> adresinden alındı
- Konya Çocuk Destek Merkezi. (2016, 10 18). 08 06, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/konya-cocuk-destek-merkezi> adresinden alındı
- Kut, S. (1988). Sosyal Hizmet Mesleğinin Nitelikleri Temel Unsurları ve Müdahale Yöntemleri . Ankara, 4.
- Loo, H. V.-R. (2003). Modernleşmenin Paradoksları. (K. Canatan, Çev.) İstanbul: İnsan yayınları, 144.
- Mevlana Çocuk Evleri Sitesi. (2014, 11 28). 08 24, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/mevlana-cocuk-evleri-sitesi> adresinden alındı
- Oğuzberk, M., & Aydın, A. (2009). Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik. 11. Mersin.

Ören, N., & Türkoğlu, H. (2006). Öğretmen Adaylarında Tükenmişlik. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4.

Özmete, E. (2016). Yaşlı Bakımı İşinin Psiko-Sosyal Riski: Kurumsal Yaşlı Bakımında Çalışanların Stres Nedenlerinin, Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeylerinin Değerlendirilmesi. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi , 243.

Payne, N. (2001). Occupational stressors and coping determinants of burnout in female hospice nurses. Journal of Advanced Nursing , 396-405.

Poloma, M. M. (1993). Çağdaş Sosyoloji Kuramları. 207-208. (H. Erbaş, Çev.) Ankara: Gündoğan Yayınları, 207-209.

Selçuklu Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü. (2014, 11 28). 08 04, 2018 tarihinde aile.gov.tr: <https://konya.aile.gov.tr/kuruluslarimiz/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugune-bagli-kuruluslarimiz/selcuklu-bakim-ve-rehabilitasyon-merkezi-mudurlugu> adresinden alındı

Seyyar, A. (2005). Sosyal Güvenlik Terimleri. 252. İstanbul: Papatya Yayınları, 252.

Seyyar, A., & Genç, Y. (2010). Sosyal Hizmet Terimleri. Sakarya, Adapazarı: Sakarya yayıncılık, 214.

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu 2828 Sayılı Kanunu. (1983, Mayıs 24).

Stamm, H. (2005). Professional Quality of Life Scale IV Tests. 08 18, 2018 tarihinde Professional Quality of Life Scale IV Tests.: [http://www.isu.edu/~bhstamm/documents/proqol/ProQOL\\_vIV\\_English\\_Oct05.htm](http://www.isu.edu/~bhstamm/documents/proqol/ProQOL_vIV_English_Oct05.htm) adresinden alındı

Sürgevil, O., & Budak, G. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. Dokuz Eylül İ.İ.B.F. Dergisi , 95-108.

Şeker, A. (2008). Sosyal Çalışma Mesleği. Ankara: Sabev, 24.

Şenol, D., & Erdem, S. (2017, Temmuz). Yaşlılık ve Yaşlı Kadınlarda Huzurevi Algısı: Nitel Bir Araştırma. 7 (2) , 31.

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

Taysı, K. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Edirne Trakya Üniversitesi , 32. Edirne.

TDK. (2017). Büyük Türkçe Sözlük. TDK: [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts) adresinden alınmıştır

Turan, N. (1999). Sosyal Kişisel Çalışma Birey ve Aile İçin Sosyal Hizmet. Ankara, 42.

Yağcı, C. (2017). Aile ve Sosyal Politiklar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri. 47. Kocaeli.

Yeşil, A., Ergün, Ü., Amasyalı, C., Er, F., Olgun, N. N., & Aker, A. (2010). Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Türkçe Uyarlaması Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması. *Nöropsikiyatri Arşivi Dergisi* , 111-117.

Yürür, S., & Sarıkaya, M. (2011). Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Ağlarının Tükenmişliğe Etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi* , 537-552.

Yüzer, A. F., Ağaoğlu, E., Tatlıdil, H., Özmen, A., & Şıklar, E. (2006). *İstatistik*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Zastrow, C. (2014). *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Nika Yayınevi, 52.

**EK 1: ANKET FORMU****Sayın Katılımcılar,**

Bu çalışma; sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Yapılan araştırma tamamen akademik nitelikli olup; çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak ve alınan cevaplar kesinlikle gizli tutulacak ve başka hiçbir yerde ve hiçbir şekilde kullanılmayacaktır. Çalışmaya vereceğiniz değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder ve saygılarımı sunarım.

**Esra Çağhyan**  
**Yüksek Lisans Öğrencisi**  
**esraca06@gmail.com**

**I. Demografik Sorular****1. Cinsiyetiniz**

Bayan       Erkek

**2. Yaşınız**

18-27       28-35       36-44       45 Yaş ve Üzeri

**3. Eğitim Durumunuz**

Lisans       Lisansüstü

**4. Mesleki Kıdem**

1-5 Yıl       6-10 Yıl       11 Yıl ve Üzeri

**5. İdarecim müracaatçılara karşı verdiğim kararlara saygı duyar ve beni destekler.**

Evet       Kısmen       Hayır

**6. İdarecim beni yaptığım işten dolayı takdir eder.**

Evet       Kısmen       Hayır

**7. İdarecim İş bölümü konusunda adil olduğunu düşünüyorum.**

Evet       Kısmen       Hayır

**8. Dezavantajlı Gruplarla çalışmak beni yorar.**

Evet       Kısmen       Hayır

**9. Aynı müracaatçı kitlesi ile uzun süre çalışmak beni yorar.**

Evet       Kısmen       Hayır

**10. Çok çaba göstermeme rağmen bazı müracaatçılardan olumlu dönüt alamıyorum.**

Evet  Kısmen  Hayır

**11. Çalıştığım müracaatçı kitlesinin vaka öyküsü beni olumsuz etkiler.**

Evet  Kısmen  Hayır

**12. Daha önce işim ile ilgili psikolojik destek aldım.**

Evet  Kısmen  Hayır

**13. Sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan personelin psikolojik destek alması gerekir.**

Evet  Kısmen  Hayır

**14. İşim, ailem ile ilgilenmemi olumsuz etkiler.**

Evet  Kısmen  Hayır

## II. Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği

1-Hiçbir Zaman 2-Nadiren 3- Bazen 4- Sık Sık 5- Her Zaman

| Mesleki Tatmin  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. İnsanlara yardım edebiliyor olmaktan memnun oluyorum.  |   |   |   |   |   |
| 2. Başkalarına yardım ettikten sonra kendimi daha güçlü hissediyorum                                  |   |   |   |   |   |
| 3. İşimi seviyorum.   |   |   |   |   |   |
| 4. Bildiğim yardım yöntemlerini ne kadar çok kullanabilirsem o kadar iyi hissediyorum.                |   |   |   |   |   |
| 5. İşim beni tatmin ediyor.   |   |   |   |   |   |
| 6. Yardım ettiğim kişiler ve onlara yaptığım yardımlarla ilgili olumlu düşünce ve duygular taşıyorum. |   |   |   |   |   |
| 7. İşimde yaptıklarımla bir fark yaratabileceğime inanıyorum.   |   |   |   |   |   |
| 8. Yardım edebildiğim durumlardan gurur duyuyorum.  |   |   |   |   |   |
| 9. Yardım eden olarak kendimi “başarılı” hissediyorum.  |   |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 10.Bu işi seçtiğim için mutluyum.   |  |  |  |  |  |
| <b>Tükenmişlik Duygusu</b>  |  |  |  |  |  |
| 11.Kendimi mutlu hissediyorum.  |  |  |  |  |  |
| 12.Başkalarıyla ilişki kurabildiğimi hissediyorum.  |  |  |  |  |  |
| 13.Yardım ettiğim kişinin yaşadığı çok acı bir olay uykumun bozulmasına neden oluyor.                           |  |  |  |  |  |
| 14.Yardım eden olarak kendimi kapana sıkışmış gibi hissediyorum.  |  |  |  |  |  |
| 15.Bana güç veren inançlarım var.   |  |  |  |  |  |
| 16.Her zaman olmak istediğim gibi bir insanım.  |  |  |  |  |  |
| 17.Kendimi tükenmiş hissediyorum.   |  |  |  |  |  |
| 18.Yaptığım işin yoğunluğu veya yardım ettiğim kişilerin çokluğu gibi nedenlerle kendimi tükenmiş hissediyorum. |  |  |  |  |  |
| 19.Çalışma sisteminden dolayı kendimi çıkmaza girmiş gibi hissediyorum.   |  |  |  |  |  |
| 20.Çok hassas bir insanım.  |  |  |  |  |  |
| <b>Eşduyum Yorgunluğu</b>   |  |  |  |  |  |
| 21.Yardım ettiğim kişiler zihnimi aşırı meşgul ediyor.  |  |  |  |  |  |
| 22.Ani ya da beklenmedik ses duyunca sığıyorum ya da ürküyorum.   |  |  |  |  |  |
| 23.Yardım eden rolümle kendi özel hayatımı birbirinden ayırmakta zorlanıyorum.                                  |  |  |  |  |  |
| 24.Yardım ettiğim kişilerin yaşadığı stresin bana da geçebileceğini düşünüyorum.                                |  |  |  |  |  |
| 25.Yardım için yaptığım çalışmalarımın dolayı zaman zaman kendimi zorda hissediyorum.                           |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 26.Yardım eden olmamın sonucunda kendimi çökkün hissediyorum.   |  |  |  |  |  |
| 27.Yardım ettiğim kişilerin başlarından geçen çok acı yaşantıları sanki kendim yaşıyormuş gibi hissettiğim oluyor.                      |  |  |  |  |  |
| 28.Bana, yardım ettiğim insanların korku verici yaşantılarını hatırlattığı için çeşitli etkinlik ve durumlarda bulunmaktan kaçınıyorum. |  |  |  |  |  |
| 29.Yardım etmemin sonucu olarak sıkıntı verici veya korkutucu düşüncelerim oluyor.  |  |  |  |  |  |
| 30.Travma mağdurlarıyla yaptığım çalışmaların önemli bölümlerini hatırlayamıyorum.  |  |  |  |  |  |

## II. Mesleki Tükenmişlik Ölçeği

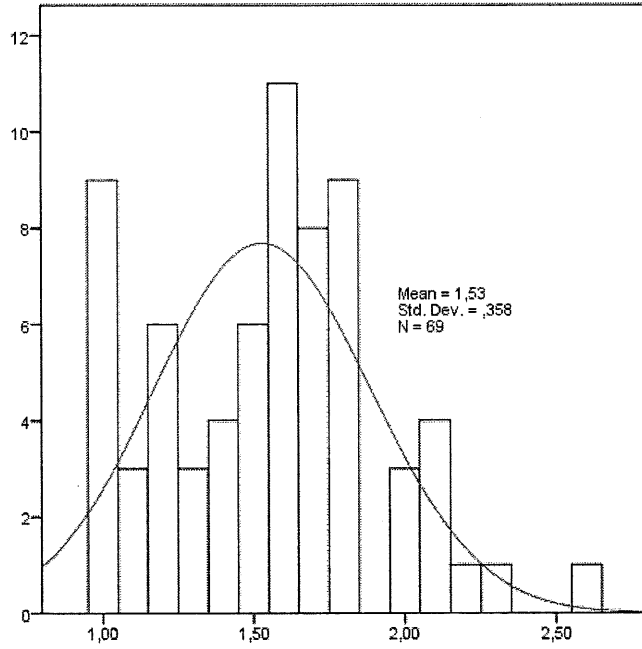
1-Hiçbir Zaman 2-Nadiren 3- Bazen 4- Sık Sık 5- Her Zaman

| Duygusal Tükenme             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1.Çökmüş                     |   |   |   |   |   |
| 2.Duygusal olarak yorgunum   |   |   |   |   |   |
| 3.Tükenmiş                   |   |   |   |   |   |
| 4.Değersiz                   |   |   |   |   |   |
| 5.Kafası karışmış, sıkıntılı |   |   |   |   |   |
| 6.Umutsuz                    |   |   |   |   |   |
| 7.Kaygılı                    |   |   |   |   |   |
| Zihinsel Tükenme             |   |   |   |   |   |
| 8.Neşeli, keyifli            |   |   |   |   |   |
| 9.Mutlu                      |   |   |   |   |   |
| 10.Mutsuz                    |   |   |   |   |   |

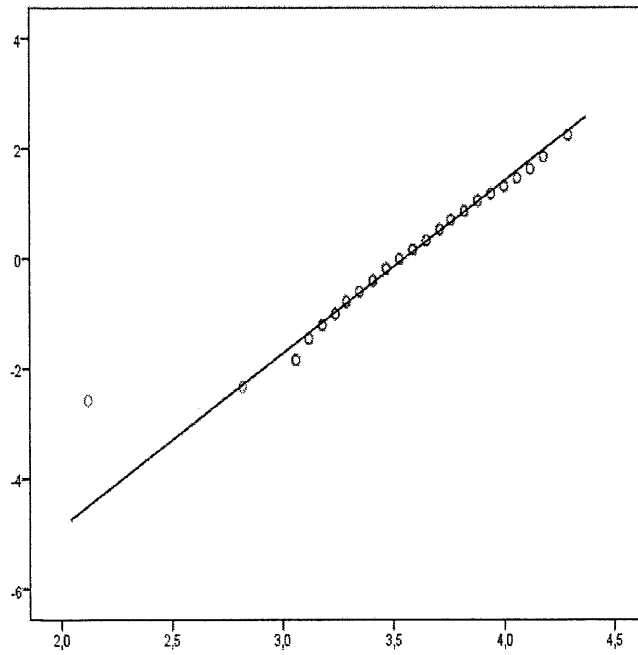
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 11.Kapana kısılmış   |  |  |  |  |  |
| 12.İnsanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ve gücenmiş |  |  |  |  |  |
| 13.Reddedilmiş   |  |  |  |  |  |
| 14.İyimser   |  |  |  |  |  |
| <b>Fiziksel Tükenme</b>                                    |  |  |  |  |  |
| 15.Yorgun  |  |  |  |  |  |
| 16.Fiziksel olarak yorgun                                  |  |  |  |  |  |
| 17.Bitkin  |  |  |  |  |  |
| 18.Sağlıksız   |  |  |  |  |  |
| 19.Bıkkın  |  |  |  |  |  |
| 20.Zayıf   |  |  |  |  |  |
| 21.Enerjik   |  |  |  |  |  |

## EK 2: ŞEKİLLER LİSTESİ

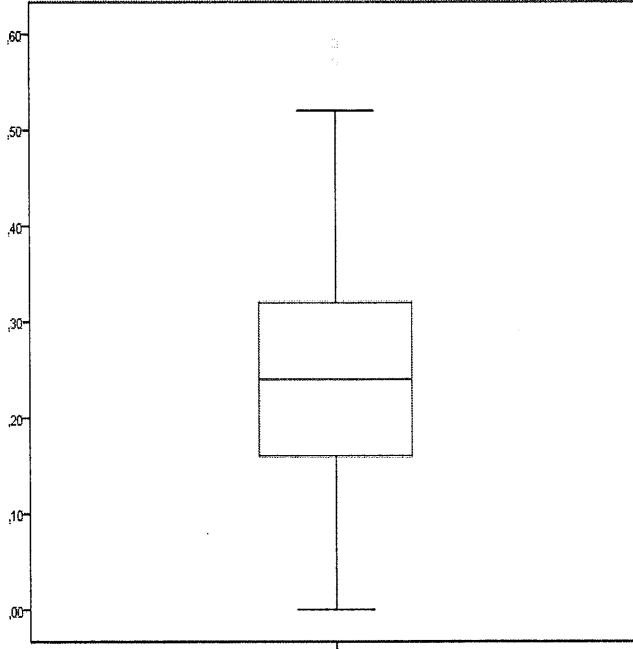
Şekil 2. Ölçek Veri Seti Frekans Dağılım Grafiği



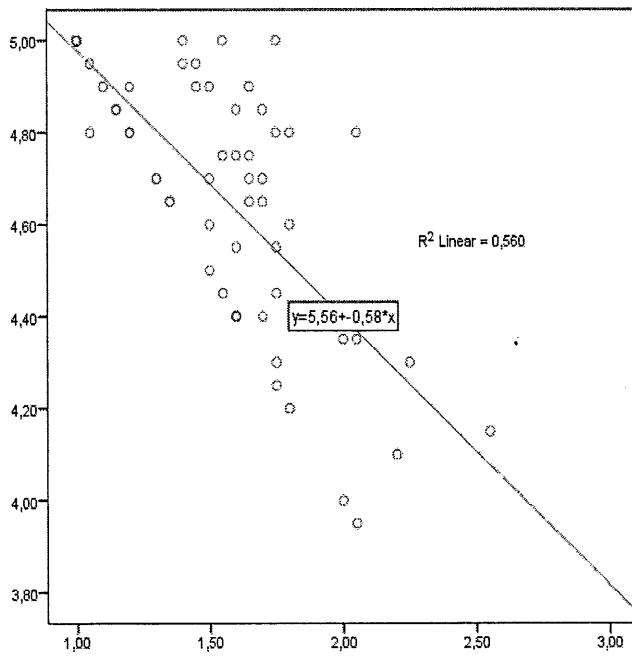
Şekil 3. Ölçek Veri Seti Q-Q Pilot Grafiği



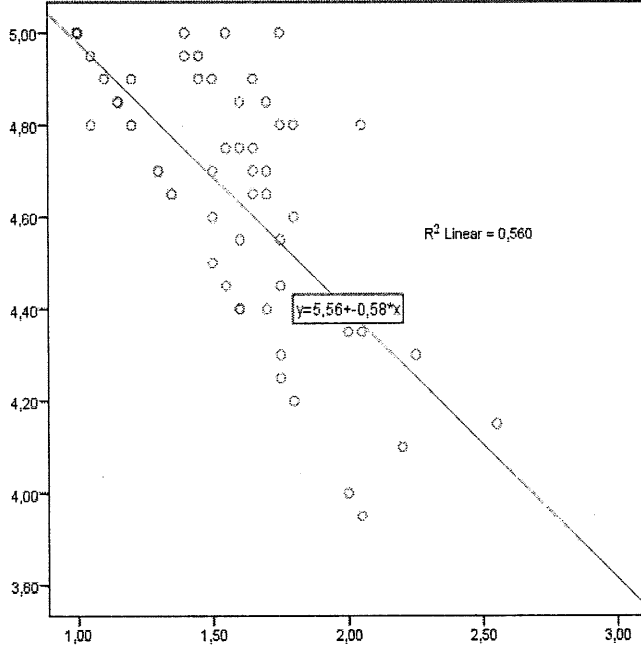
Şekil 4. Ölçek Veri Seti Saplı Kutu Grafiği



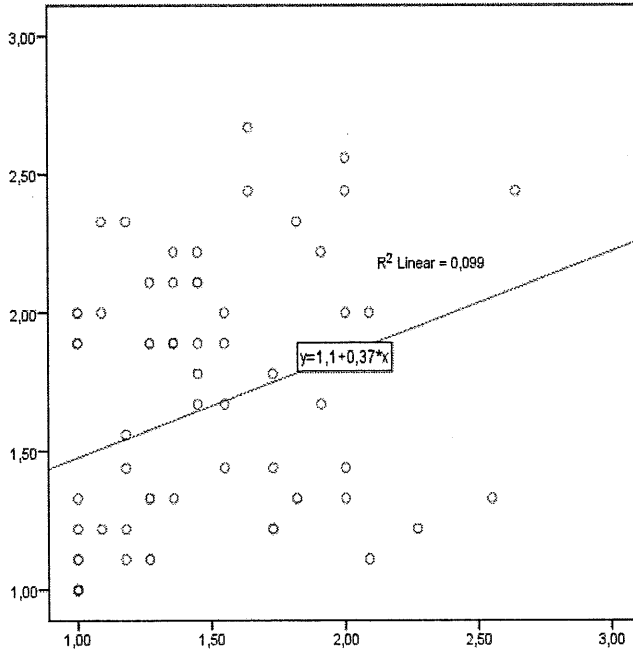
Şekil 5. Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşam kalitesi ortalamaları arasındaki ilişkinin scatter pilot grafiği



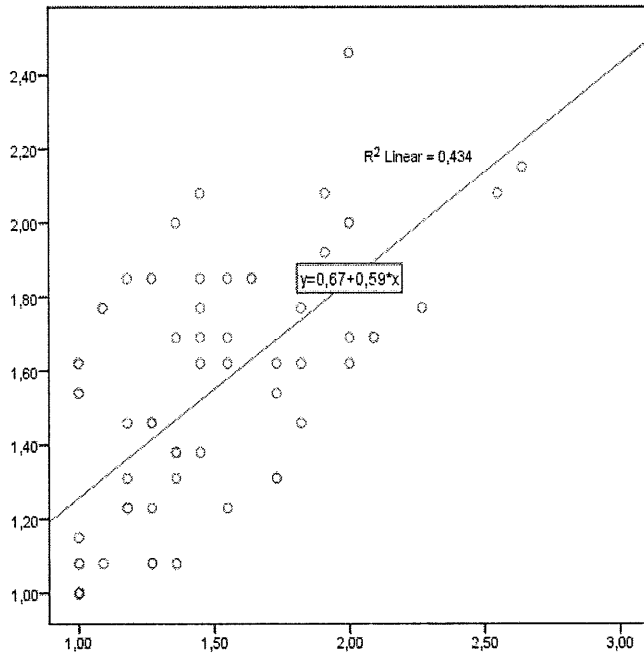
Şekil 6. Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile zihinsel tükenme düzeyleri arasındaki ilişkinin scatter pilot grafiği



Şekil 7. Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile fiziksel tükenme düzeyleri arasındaki ilişkinin scatter pilot grafiği



Şekil 8. Sosyal hizmet kurumu çalışanlarının zihinsel tükenme düzeyleri ile fiziksel tükenme düzeyleri arasındaki ilişkinin scatter pilot grafiği



## EK 3: TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 16. Yaş değişkeni grupları varyans homojenliği testi analiz sonuçları

|                                 | Levene İstatistik | df1 | df2 | P    |
|---------------------------------|-------------------|-----|-----|------|
| Duygusal Tükenme Ölçüm Verileri | ,748              | 3   | 65  | ,527 |
| Zihinsel Tükenme Ölçüm Verileri | ,890              | 3   | 65  | ,451 |

Tablo 17. Yaş değişkeni Tukey HSD testi analiz sonuçları

| Bağımlı Değişken                | (I) Yaş         | (J) Yaş         | Ortalama Fark (I-J) | P     |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------|-------|
| Duygusal Tükenme                | 18-27 Yaş       | 28-35 Yaş       | -,35348             | ,149  |
|                                 |                 | 36-44 Yaş       | -,06904             | ,981  |
|                                 |                 | 45 Yaş ve Üzeri | -,38836             | ,024* |
|                                 | 28-35 Yaş       | 18-27 Yaş       | ,35348              | ,149  |
|                                 |                 | 36-44 Yaş       | ,28444              | ,500  |
|                                 |                 | 45 Yaş ve Üzeri | -,03487             | ,996  |
|                                 | 36-44 Yaş       | 18-27 Yaş       | ,06904              | ,981  |
|                                 |                 | 28-35 Yaş       | -,28444             | ,500  |
|                                 |                 | 45 Yaş ve Üzeri | -,31932             | ,283  |
|                                 | 45 Yaş ve Üzeri | 18-27 Yaş       | ,38836              | ,024  |
|                                 |                 | 28-35 Yaş       | ,03487              | ,996  |
|                                 |                 | 36-44 Yaş       | ,31932              | ,283  |
| Zihinsel Tükenme Ölçüm Verileri | 18-27 Yaş       | 28-35 Yaş       | -,19174             | ,427  |
|                                 |                 | 36-44 Yaş       | -,12480             | ,804  |
|                                 |                 | 45 Yaş ve Üzeri | -,29168             | ,027* |
|                                 | 28-35 Yaş       | 18-27 Yaş       | ,19174              | ,427  |
|                                 |                 | 36-44 Yaş       | ,06694              | ,972  |
|                                 |                 | 45 Yaş ve Üzeri | -,09994             | ,845  |
|                                 | 36-44 Yaş       | 18-27 Yaş       | ,12480              | ,804  |
|                                 |                 | 28-35 Yaş       | -,06694             | ,972  |
|                                 |                 | 45 Yaş ve Üzeri | -,16688             | ,607  |
|                                 | 45 Yaş ve Üzeri | 18-27 Yaş       | ,29168              | ,027  |
|                                 |                 | 28-35 Yaş       | ,09994              | ,845  |
|                                 |                 | 36-44 Yaş       | ,16688              | ,607  |

Tablo 18. Mesleki kıdem değişkeni grupları varyans homojenliği testi analiz sonuçları

|                  | Levene İstatistik | df1 | df2 | P    |
|------------------|-------------------|-----|-----|------|
| Duygusal Tükenme | 1,177             | 2   | 66  | ,315 |
| Zihinsel Tükenme | 3,954             | 2   | 66  | ,239 |
| Fiziksel Tükenme | 1,070             | 2   | 66  | ,349 |

Tablo 19. Mesleki kıdem değişkeni Tukey HSD testi analiz sonuçları

| Bağımlı Değişken | (I) Mesleki Kıdem | (J) Mesleki Kıdem | Ortalama Fark (I-J) | P     |
|------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------|
| Duygusal Tükenme | 1-5 Yıl           | 6-10 Yıl          | -,08115             | ,881  |
|                  |                   | 11 Yıl ve Üzeri   | -,43158             | ,001* |
|                  | 6-10 Yıl          | 1-5 Yıl           | ,08115              | ,881  |
|                  |                   | 11 Yıl ve Üzeri   | -,35043             | ,100  |
|                  | 11 Yıl ve Üzeri   | 1-5 Yıl           | ,43158              | ,001  |
|                  |                   | 6-10 Yıl          | ,35043              | ,100  |
| Zihinsel Tükenme | 1-5 Yıl           | 6-10 Yıl          | -,07142             | ,847  |
|                  |                   | 11 Yıl ve Üzeri   | -,28973             | ,005* |
|                  | 6-10 Yıl          | 1-5 Yıl           | ,07142              | ,847  |
|                  |                   | 11 Yıl ve Üzeri   | -,21832             | ,216  |
|                  | 11 Yıl ve Üzeri   | 1-5 Yıl           | ,28973              | ,005  |
|                  |                   | 6-10 Yıl          | ,21832              | ,216  |
| Fiziksel Tükenme | 1-5 Yıl           | 6-10 Yıl          | -,24410             | ,218  |
|                  |                   | 11 Yıl ve Üzeri   | -,34740             | ,002* |
|                  | 6-10 Yıl          | 1-5 Yıl           | ,24410              | ,218  |
|                  |                   | 11 Yıl ve Üzeri   | -,10330             | ,753  |
|                  | 11 Yıl ve Üzeri   | 1-5 Yıl           | ,34740              | ,002  |
|                  |                   | 6-10 Yıl          | ,10330              | ,753  |



T.C.  
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Başkanlığı

**SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU KARARI**

|                        |                             |
|------------------------|-----------------------------|
| Toplantı Sayısı : 43   | Toplantı Tarihi: 13/11/2018 |
| Karar Sayısı : 2018/13 |                             |

Üniversitemiz Sosyoloji Bölümü tezli yüksek lisans öğrencisi olan Esra ÇAĞLIYAN'ın "Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında Tükenmişlik: Konya Örneği" isimli araştırma projesi ile ilgili 13/11/2018 tarihli dilekçesi ve ekleri görüşüldü. Başvuru dosyası ve ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş olup, araştırmanın gerçekleştirilmesinde etik sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiştir.

Prof. Dr. Raif PARLAKKAYA

Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Başkanı