

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

KAMU KURUM VE KURULUŞLARINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET
UZMANLARININ İŞ DOYUMU VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ: DOĞU KARADENİZ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Zeliha EROL

EKİM - 2018
GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

KAMU KURUM VE KURULUŞLARINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET
UZMANLARININ İŞ DOYUMU VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ: DOĞU KARADENİZ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Zeliha EROL

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ahmet Burhan ÇAKICI

EKİM - 2018
GÜMÜŞHANE

KABUL VE ONAY

Doç. Dr. Ahmet Burhan ÇAKICI danışmanlığında Zeliha EROL tarafından hazırlanan “KAMU KURUM VE KURULUŞLARINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ İŞ DOYUMU VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ: DOĞU KARADENİZ ÖRNEĞİ” isimli bu çalışma jürimiz tarafından Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Yönetimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak Oy Birliği ile kabul edilmiştir.



Doç. Dr. Ahmet Burhan ÇAKICI
(Başkan ve Danışman)



Dr. Öğretim Üyesi Muammer AK



Dr. Öğretim Üyesi İbrahim AKKAŞ

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

...../...../.....

Prof. Dr. Ekrem CENGİZ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

BİLDİRİM

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Doğu Karadeniz Örneği” isimli bu çalışmanın, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve alıntı yaptığım tüm çalışmaların kaynakçada yer aldığını taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim- Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

	Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
<input checked="" type="checkbox"/>	Tezimin tamamı sadece Gümüşhane Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
	Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

... /.../ 2018

Zeliha EROL

ÖNSÖZ

Sosyal çalışma oldukça zor ve özveri isteyen bir alandır. Sosyal hizmet uzmanları, gününün büyük bir kısmını iş yaparak geçirmektedirler. Uzmanların, toplumun dezavantajlı gruplarıyla çalışmalarına ve müracaatçılarıyla yoğun iletişim halinde olmalarına bağlı olarak tükenmişlik olgusu ile yüz yüze bir meslek elemanı olmaları araştırmanın konu seçiminde belirleyici olmuştur.

Tez konusu seçilirken isteklerimi göz önünde bulundurup, tez çalışmam sırasında kıymetli bilgileri, birikimleri ve tecrübeleriyle bana yol gösteren ve destek olan değerli tez danışmanım sayın Doç. Dr. Ahmet Burhan Çakıcı' ya, önerilerini ve yardımlarını göstermekten kaçınmayan Öğr. Görevlisi Aşkın Nur Kuvvet ve Dr. Öğr. Üyesi Ekrem Bahçekapılı' ya sonsuz teşekkür ve saygılarımı sunarım.

Aynı zamanda çalışmalarım boyunca yardımını hiç esirgemeyen değerli meslektaşım ve arkadaşım SHU Adnan Özkan'a, SHU Melek Aykaç'a, Müzeyyen Yıldırım'a, Cengiz Aydoğdu' ya ve Psk. Selin Bahçekapılı' ya teşekkürlerimi sunarım.

Ve hayatım boyunca maddi manevi destekleri ile beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan bu hayattaki en büyük şansım olan aileme de bu süreçteki desteklerinden dolayı sonsuz teşekkürler ederim.

Eylül, 2018
Zeliha EROL

ÖZET

[EROL, Zeliha]. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, 2018, (XV + 66)

Bu çalışmanın amacı, farklı bakanlıklara bağlı kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeylerini incelemektir.

İnsanlar, uyanık kaldıkları sürenin önemli bir kısmını “iş” yaparak geçirmektedirler. Şayet yapılan iş, bireyin istediği şekilde sonuçlanırsa birey bundan doyum elde ederken sonuç beklenen düzeyde değilse burada doyumdan bahsetmek pek olası değildir. İş doyumunu, bireysel açıdan olduğu kadar örgütsel ve toplumsal açılardan da günümüzün en önemli olgularından biri olarak görülmektedir.

Araştırmada, Sosyal Hizmet Uzmanlarının “cinsiyet, medeni durum, yaş, hizmet yılı” değişkenlerine göre iş doyum ve mesleki tükenmişlikleri incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini, Doğu Karadeniz illeri Kamu Kurum ve Kuruluşlarında görev yapan 96 Sosyal Hizmet Uzmanı oluşturmuştur.

Çalışmada betimsel araştırma yöntemlerinden biri olan genel tarama modeli kullanılmıştır. İş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeylerine ait bulguları saptanmak amacıyla veri toplama araçlarından “Kişisel Bilgi Formu”, Hackman ve Oldham’ın (1975) oluşturduğu ve Koca ve Özçiftçi’ nin (2015) on dört soruya indirgediği “iş doyum ölçeği” ile “Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)” (Maslach ve Jackson 1981) ölçeği uygulanmıştır. Araştırmada ulaşılan veriler SPSS 22 paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Mesleki Tükenmişlik, Sosyal Hizmet Uzmanı.

ABSTRACT

[EROL,Zeliha].Examining Job Satisfaction and Professional Burnout Levels of Social Workers Working in Public Institutions and Organizations, Masters Thesis, 2018, (XV + 66)

The aim of this study is to examine the levels of job satisfaction and job burnout of social workers working in public institutions and organizations affiliated to different ministries.

People spend a considerable part of their wakefulness as a workers. Only if the work is done in the way that the individual desires, if the individual obtains satisfaction from it and the result is not at expect level, it is unlikely to talk about satisfactorily here. Job satisfaction is seen as one of the most important of today's complex life circumstances, from individual, organizational and social aspects.

Job bornout and satisfaction according to the variable of social workers "gender, marital status, age, years of employment were examined by social workers. The sample of research sis composed of 96 social workers who work in the Public Institutions and Institutions of the Eastern Black Sea.

In this study the general survey model was used as scientific research methods.

As a means of collecting data in order to determine the results of job satisfaction and job burnout levels, data collection tool "Personel Information Form", Hackman and Oldham (1975) and Marclach Burnout Scale (BMO) (Marslach and Jackson 1981) scale was used for the job satisfaction scale that Koca and Özçiftçi (2015) reduced to fourteen questions. The data used in the study were analyzed using the SPSS 22 package program.

Key Words: Social workers, Job Satisfaction, Job burnout.

İÇİNDEKİLER

DIŞ KAPAK

İÇ KAPAK

KABUL VE ONAY.....II

BİLDİRİM.....III

ÖNSÖZ..... IV

ÖZET..... V

ABSTRACT VI

İÇİNDEKİLER VII

TABLolar LİSTESİ..... X

ŞEKİLLER LİSTESİ.....XIV

KISALTMALAR XV

GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM

1.TANIMLAR..... 3

1.1. Sosyal Hizmetin Tanımı ve Sosyal Hizmet Uzmanlığı Mesleği3

1.2.Sosyal Güvenlik Kavramının Kapsamı İçinde Sosyal Yardım ve Sosyal
Hizmetlerin Yeri5

1.3.İş Doyumu Kavramı ve Tarihsel Gelişimi.....7

1.4.Mesleki Tükenmişlik Kavramı ve Tarihsel Gelişimi..... 10

1.5.Mesleki Tükenmişliğin Belirtileri..... 11

1.5.1.Fiziksel Belirtiler 11

1.5.2. Duygusal – Davranışsal Belirtiler	11
1.5.3. Psikolojik Belirtiler	12
1.6.Mesleki Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkileri.....	12
1.7.Konu ile İlgili Yapılan Çalışmalar	13

İKİNCİ BÖLÜM

2.İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ BAŞLICA KURAMLAR.....4

2.1. İş Doyumu İle İlgili Başlıca Kuramlar	11
2.2.İçerik Kuramları	4
2.2.1.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	4
2.2.2.Herzberg'in Çift Faktör Kuramı	17
2.2.3.Alderfer'in ERG Kuramı	18
2.3.Süreç Kuramları	18
2.3.1.Locke'un Değer Kuramı	18
2.3.2.J. Stacy Adams'ın Eşitlik Kuramı	19
2.3.3.Vroom Bekleyiş Teorisi	19
2.4.Mesleki Tükenmişlik ile İlgili Başlıca Kuramlar	20
2.4.1.Maslach'ın Tükenmişlik Kuramı	20
2.41.1.Duygusal Tükenme	20
2.4.1.2.Duyarsızlaşma	20
2.4.1.3.Kişisel Başarı / Kişisel Başarısızlık	21
2.4.2.Cherniss Tükenmişlik Kuramı.....	21
2.4.3. Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Kuramı	21
2.4.4. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Kuramı	22
2.4.5.Gaines ve Jermier Tükenmişlik Kuramı.....	22

2.4.6.Pines Tükenmişlik Modeli.....	23
-------------------------------------	----

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.YÖNTEM.....	26
3.1.Araştırmanın Amacı.....	26
3.2.Problem.....	26
3.3.Alt Problemler.....	26
3.4.Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi.....	26
3.5.Araştırmanın Sınırlılıkları.....	27
3.6.Araştırmanın Varsayımları	27
3.7. Araştırma Modeli	27
3.8. Evren ve Örneklem	28
3.9. Örneklemen Özellikleri	31
3.10. Veri Toplama	33
3.10.1. Veri Toplama Araçları.....	33
3.11. Verilerin Çözümü	35
3.12. Bulgular.....	36
 SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	 61
KAYNAKÇA	67
ÖZGEÇMİŞ.....	76
EKLER.....	77
Ek-1: Kişisel Bilgi Formu	78
Ek-2: Tükenmişlik Ölçeği.....	79
Ek-3: İş Doyumu Ölçeği	80

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. Örnekleme Dahil Sosyal Hizmetler Uzmanlarının Evren Ve Örneklem Dağılım Tablosu	29
Tablo 2. Örnekleme Dahil Sosyal Hizmet Uzmanlarının Demografik Değişkenlere Göre Frekans Dağılım Tablosu	32
Tablo 3. Maslach'ın Çalışmasına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Alt Boyutları İle İlgili Sınıflama	35
Tablo 4. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Ve İş Doyumu Değişkenlerine İlişkin Ortalamalar, Standart Sapmalar Ve Korelasyon Değerleri	37
Tablo 5. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları	38
Tablo 6. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları	38
Tablo 7. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerinin Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları.....	38
Tablo 8. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyum Düzeylerinin Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları.....	39
Tablo 9. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları	40
Tablo 10. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları.....	40
Tablo 11. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerinin Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları	40
Tablo 12. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları.....	41
Tablo 13. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	42

Tablo 14. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları	42
Tablo 15.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	43
Tablo 16.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları	44
Tablo 17. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları	45
Tablo 18: Z Puanına Göre Dunn Testi Çoklu Karşılaştırma Sonuçları	45
Tablo 19. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	46
Tablo 20. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları	46
Tablo 21. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenmişlik Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Mann-Whitney Testi Sonuçları.....	47
Tablo 22. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Mann-Whitney Testi Sonuçları.....	48
Tablo 23. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre T-Testi Sonuçları	48
Tablo 24. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Mann-Whitney Testi Sonuçları	49
Tablo 25. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	50

Tablo 26. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Çalışma Süresi Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları	50
Tablo 27. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Çalışma Süresine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	51
Tablo 28. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerinin Çalışma Süresine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları	51
Tablo 29.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	52
Tablo 30.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Çalışma Süresi Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları	52
Tablo 31.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	53
Tablo 32. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Gelirlerini Değerlendirmeleri Durumuna Göre ANOVA Sonuçları	53
Tablo 33. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Gelirlerini Değerlendirmelerine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları	54
Tablo 34. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerinin Gelirlerini Değerlendirmelerine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları	55
Tablo 35.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	55
Tablo 36.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Gelirlerini Değerlendirmeleri Durumuna Göre ANOVA Sonuçları.....	56
Tablo 37.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	57

Tablo 38.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Kendilerini Başarılı Görme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları	57
Tablo 39. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Kendilerini Başarılı Görme Durumlarına Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları	58
Tablo 40.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları.....	59
Tablo 41.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarısızlık Düzeylerinin Kendilerini Başarılı Görme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları.....	59
Tablo 42.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları.....	60
Tablo 43.Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Kendilerini Başarılı Görme Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları.....	60

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Örnekleme Dahil Sosyal Hizmet Uzmanlarının Evren ve Örneklem Dağılım Grafiği.....	30
--	----

KISALTMALAR

Akt.	: Aktaran
D	: Duyarsızlaşma
DT	:Duygusal Tükenme
KB	: Kişisel Başarı
SHU	: Sosyal Hizmet Uzmanı
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
Vb.	: Ve Benzeri
Vd.	: Ve Diğerleri

GİRİŞ

Sosyal hizmet, toplumu oluşturan bireylerin yaşam standardının yükseltilmesi ve toplumsal yaşam koşullarının bireylere hizmet edecek şekilde organize edilmesidir. Bireyin toplumun öznesi olması ile ilişkili fiziksel gereksinimleri sağlık, kişisel hijyen, beslenme, egzersiz, giyim vb. ve psikolojik sağlık, genel olarak kendini iyi hissetme, kendini olumlu değerlendirme ve kendini kontrol edebilme, kişisel değerler, davranış ve inançlar ilişkili alanlarda, bireyin çevresi ile etkileşimini ve uyumunu içeren alanlarda (Yolcuoğlu, 2012:104), Sosyal hizmet, insan onuruna yaraşır bir hayat yaşamaları için bireylerin sosyo-ekonomik ve psiko-sosyal ihtiyaçlarının giderilmesini amaçlayan hizmetlerdir.

Sosyal hizmet alanı; sosyal yardım hizmetleri, çocuk hizmetleri, rehabilitasyon hizmetleri, yaşlı refahı hizmetleri, aile refahı hizmetleri, örgün ve yaygın eğitimdeki sosyal hizmetler, ıslah hizmetleri, tıbbi ve psiko-sosyal hizmetler, yoksullara yönelik sosyal hizmetler ve engellilere yönelik sosyal hizmetlerden oluşmaktadır (Aytar, 2007:4).

Sosyal hizmet uzmanlarına olan ihtiyacın artması ve meslek elemanlarının vazgeçilmezliği onların sorunlarına da eğilmeyi gerekli kılmıştır. Sosyal hizmet uzmanları mesleklerini icra ederken, çalıştıkları kurumlarda, bürokrasi, yöneticiler, çevrelerindeki çalışma arkadaşlarının mesleklerini farklı değerlendirmeleri, taşıdıkları unvan karmaşası vb. konularda yaşadıkları sorunlar nedeniyle iş doyumu sağlayamamakta ve tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu bağlamda; araştırmanın konusunu sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişliklerine etki eden faktörlerin incelenmesine dayanak oluşturmaktadır(Ceylan vd., 2006: 46).

İş doyumu, insanların yaptıkları işlerden duydukları doyumun ve yaptıkları işlerin beklentilerini ve gereksinimlerini karşılama derecesi olarak tanımlanabilir. Tükenmişlikse, çalışanlarda yüksek iş stresi sebebiyle içinde bulunulan duruma gösterilen bir tepkidir. Tükenmişlik sendromu işle ilgili bir stres türü olduğundan birebir iletişimin olduğu işlerde daha sıklıkla görülmektedir (Kama, 2017:1).

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarıyla çalışırken ilişki kurmak zorundadır. Müracaatçıların sosyal hizmet uzmanlarından yüksek ve gerçekçi olmayan beklentileri sosyal hizmet uzmanları açısından başlı başına bir stres kaynağıdır. Bu durum müracaatçı ile birlikte yürütülen sorun çözümü süresince sosyal hizmet uzmanında baskı unsuru oluşturmaktadır (Rushton, 1987: 167–188). Rushton (1987) şuna inanıyor; sosyal hizmet uzmanları üzerine yapılan bu eleştirel tutum sosyal hizmet uzmanlarının hem müracaatçılarıyla olan ilişkilerini hem de uzmanların kişilik ve tutumlarını olumsuz etkileyecektir.

Sosyal hizmet uzmanları, mesleki duruşu, mesleki fonksiyonu, karmaşık rolünün sonuçları, mesleki içeriğini düşünürsek; sosyal hizmet uzmanlarının yüksek stres yaşaması kaçılmaz olduğu bilinen bir gerçektir (Dillon, 1990; Gilbar, 1998; Rushton, 1987: 91-108).

Kadushin & Kulys (1995: 174-186) Sosyal hizmet uzmanlarının ruhsal sağlık raporları araştırıldığında diğer ekip arkadaşlarının mesleki rolü ve yaptığı işin karmaşıklığından dolayı, ekip içindeki mesleki rolünün tam olarak anlaşılmamış olması da sosyal hizmet uzmanlarında stres faktörü oluşturduğunu ortaya çıkarmıştır.

İş stresi ve tükenmişlik sendromunun sosyal hizmet uzmanlarının aile ilişkileri üzerindeki etkisini belirleyen bir çalışmada; yüksek iş stresi ve tükenmişlik sendromu yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının; depresyona yakalanma riskinin yüksek, kaygı bozukluğu ve evliliğinde kendini yetersiz hissettiği ortaya çıkmıştır. (Jayarante et al., 1986: 53-59).

Bradley & Sutherland (1995: 313-331), sosyal hizmet uzmanlarının stres semptomlarının %51 fiziksel yorgunluk, %38 ruhsal yorgunluk olduğunu, ruhsal sağlık ölçülerine bakıldığında da diğer çalışan gruplar içinde daha yüksek olduğu ve kendisini ruhsal olarak da daha güçsüz hissettikleri tespit etmişlerdir.

Sosyal hizmet uzmanlarının, stres ve tükenmişlik yaşamada yüksek riskli bir meslek grubu olduğu bilinmektedir (Sze & Ivker, 1986; Egan, 1993; Acker, 1999; Gilbar, 1998; Um & Harrison, 1998:).

Sosyal çalışma, dünyada insani hizmetlerle çalışan en karmaşık işlerden biridir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. TANIMLAR

1.1. Sosyal Hizmetin Tanımı ve Sosyal Hizmet Uzmanlığı Mesleği

Sosyal hizmet kavramı, hukuk sistemlerindeki farklılıkların yanında, faaliyet alanının genişliği sebebiyle de incelemeyi zorlaştıran ve belirsizliklere yol açabilen bir kavramdır (Tuncay, 1996:50). Sosyal hizmetlerle amaçlanan, en genel anlamıyla bireylerin birbirleri ve toplumun diğer üyeleriyle sosyal uyum içerisinde, insan onuruna yaraşır bir düzeyde yaşamalarını sağlamak olarak kabul edilebilir. Bu amacın gerçekleştirilmesi, bir taraftan yoksunlukların giderilmesini ve yaşam düzeyinin iyileştirilmesini diğer taraftan sosyal gelişmenin sürdürülmesini gerektirir. Bu sebeple sosyal yardımdan farklı olarak sosyal hizmetlerin kapsamı, ekonomik yoksunluk içerisinde bulunanlarla sınırlanmamalıdır (Okur ve Güzel, 2004:580).

Yukarıda yapılan tanım gereğince sosyal hizmetler; kadınlar, çocuklar, gençler, aileler, engelliler, sığınmacı ve göçmenler, yaşlılar, suçlular gibi farklı kişi ve gruplara yönelik olabilir. Hizmetlerin sağlanmasında temel kriter, kişi veya grupların, karşı karşıya oldukları sosyal sorunlar sebebiyle, insan onuruna yaraşır bir yaşam düzeyini, toplumsal yapıyla uyum içerisinde sürdürmesidir. Bu kapsamda ekonomik ve sosyal yoksunluk içerisinde bulunan engelliler kadar, bağımlılık sorunuyla karşı karşıya olan yaşlılar ya da ekonomik yoksunluk içinde bulunmamasına rağmen şiddete maruz kalan kadınlar da sosyal hizmetlerden yararlanır. Sosyal hizmetlerle sosyal yardımı ayıran unsurlardan biri, sosyal hizmetlere ihtiyaç duyulması için muhtaçlık durumunun gerekli olmamasıdır. Bu paralelde sosyal yardım kapsamında ayni ve nakdi içerikli edimler sağlanırken; sosyal hizmetler “koruyucu-önleyici, iyileştirici-rehabilitate edici, değiştirici- geliştirici” faaliyet ve programları içerir. Bu kapsamda sosyal yardım ve sosyal hizmet kavramları, sağlanan edimlerin niteliği bakımından da farklılık arz etmektedir. Ancak sosyal hizmete ihtiyaç duyulan haller, kişileri ve grupları ekonomik güvenceden de yoksun bırakan sebeplerle sıklıkla çakışmaktadır. Bu sebeple sosyal yardım ve sosyal hizmetler, sosyal devletin birbirinden ayrı iki aracı olarak kabul

edilebilir. Buna karşın sosyal yardım ve sosyal hizmetler kapsamında yer alan bu iki farklı faaliyet alanının, hedef kişi ve gruplara göre birlikte planlanması, her iki sosyal aracın ortak amaçlarına ulaşılması için gereklidir.

Sosyal yardım ile sosyal hizmetin hak niteliği kazanmadaki düzeylerini ayırmak gerekir. Sosyal yardım, devletlerin sosyal politikalarına göre farklı düzeylerde edim sağlamakla birlikte, gerek ulusal gerekse uluslararası hukukta hak niteliği kabul görmüş olan bir sosyal araçtır (Destremau ve Messu, 2006). Sosyal hizmet ise, yasal yollara başvurmaya olanak tanıyan, hak niteliğinde bir kamusal hizmet niteliğine ulaşamamaktadır (Alfandari, 1989:96). Sosyal yardım hakkının geniş kesimler tarafından kabul görmesinde, bir taraftan ekonomik gelişimlerle yoksulluk ve kronik işsizlik konularının birçok devlette sosyal sorun haline gelmesi; diğer taraftan da sosyal yardım kavramının, gelir garantisi sağlamak şeklinde ifade edilebilen işlevidir. Buna karşın sosyal hizmet, çok daha geniş bir alana yayılan bir kavram olup, sosyal hizmet nitelikli edimler de çeşitlilik göstermektedir. Nitekim sosyal hizmetin hak niteliğinin, sosyal yardım hakkının ulaştığı noktanın gerisinde kalmasında, içeriğindeki bu belirsizliğin de etkili olduğu belirtilmektedir (Balcı, 2007:100). Bunun yanında sosyal hakların sağlanmasında ve özellikle sosyal hizmetlerde yaşanan ademi merkeziyetçilik eğilimi çerçevesinde; hizmet sağlama görev ve yetkisinin giderek yerel yönetimlere bırakılması da, sosyal hizmetlerin hak niteliği kazanmasının önünde engel teşkil etmektedir.

Sosyal yardımlarda olduğu gibi sosyal hizmetlerin de, kamusal veya özel kişi ve kurumlar tarafından sağlanması mümkündür. Sosyal hizmetler sosyal yardımlardan farklı olarak, çok çeşitli konulara yayılan ve başta uzman uygulayıcılar olmak üzere, bu konulara ve verilecek hizmetlere ilişkin altyapı gerektiren bir faaliyet alanına sahiptir. Sosyal hizmetlerin, gerekli altyapı sağlanarak, toplumun farklı kesimlerine eşit düzeyde ulaştırılabilmesi bakımından kamusal nitelikli olması önem arz eder. Bunun yanında sosyal hizmetlerin kapsamında bulunan sağlık, bakım, meslek kazandırma, rehabilitasyon gibi konular, hem sivil toplum örgütlerinin hem de kar amacı güden özel kuruluşların faaliyet göstermesine müsaittir. Bu kapsamda özel kişi ve kuruluşlar tarafından sağlanan sosyal hizmetlerde, norm ve standartların belirlenmesi ve bu hizmetlerin devletin gözetim ve denetimi altında sağlanması zorunludur. Özel kişi ve kuruluşlar tarafından sağlanan sosyal hizmetler, kamusal sosyal hizmetlerin eksik

kaldığı hallerde tamamlama işlevi görebilir. Ancak sosyal hizmet ihtiyacının, ekonomik yoksunlukla bir araya geldiği hallerde, bu eksiklik sebebiyle başvuru alan özel sosyal hizmet edimlerinin, devlet tarafından karşılanması sağlanmalıdır.

Sosyal yardım ve sosyal hizmetleri, hukuki nitelik itibarıyla sosyal devletin görevi ve hedef kişilerin hakkı olarak nitelendirilmesi, sosyal güvenlik kavramı ve sosyal hakların başında gelen sosyal güvenlik hakkıyla ilişkilerini incelemeyi gerektirmektedir.

Sosyal hizmet mesleği, bireylerin, grupların ve toplumların kendilerinden ve çevresel faktörlerden kaynaklanan sorunlarla baş etmelerinde, bilimsel yöntemler teknikler kullanılarak baş edebilmelerine sistematik bir biçimde yardımcı olan dinamik bir meslektir. Bunu gerçekleştirirken bir taraftan mesleğin evrensel ilke ve değerleri, diğer taraftan bilimsel yöntemler ve teknikleri ile ilerler. Ama en önemlisi de hedef kitlesinin bulunduğu şartları tüm yönleri ile gözlem, analiz ve değerlendirme sürecinden geçirerek en uygun çözüm yolunu bulma konusunda ihtiyaç sahiplerine yardımcı olur.

Sosyal hizmet uzmanları sosyal hizmet belgelerinin doldurulması ve mesleki eğitimin sürdürülmesi ile uğraşan en iyi uygulama rehberlerine benzemektedirler. Reamer (2005) sosyal hizmet uzmanlarının programlarını bütünlüğünü korumak için sürekli kayıt tutma çalışmasını güçlendirmeye çalışması gerektiğini vurgulamıştır. Sosyal hizmet uzmanları benzer standartları olan ve sosyal hizmet uygulama ve belgelerini en iyi şekilde yönetmeye rehberlik etmekle sorumludur. Devam eden mesleki gelişimin bir parçası olarak, sosyal hizmet uzmanları kendini yansıtmak, meslektaşlarına, yöneticilerine, süpervizörlere danışma ve devam eden öğrenme ve yeteneklerini büyütmek için mesleki gelişim fırsatları ile meşgul olarak sosyal hizmet belgelendirme bilgilerini belirlemeye devam ederler.

1.2.Sosyal Güvenlik Kavramının Kapsamı İçinde Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmetlerin Yeri

Sosyal devletlerde eşitsizlikleri gidermek ve toplumsal barışı sağlamak amacıyla hizmet eden araçların başında sosyal güvenlik sistemleri gelmektedir. Sosyal devletler, taraf oldukları uluslararası sözleşmeler ve anayasalarıyla, sosyal güvenliğini devlet bakımından bir görev ve kişiler bakımından bir hak olarak kabul etmişlerdir. Bu kapsamda sosyal güvenlik hakkı, “*emeğinden başka hiçbir geliri olmayan çalışanların,*

kendi iradesi dışında bir nedenle çalışamayan ve başka yollarda da geçimini temin edemeyenlerin, korunmaya gereksinim gösteren özel kategorilerin, insan onuruna yaraşır bir yaşam düzeyi sürdürme amacıyla, devletten tüm sosyal risklere karşı gerekli önlemleri almasını talep etme hakkı” olarak tanımlanmaktadır (Demirbilek, 2005:15).

Buna göre sosyal güvenlik hakkının sağlanmasında, farklı kişi ve grupların, farklı tedbirlere ihtiyaç duyduğu açıktır. Devletlerin sosyal güvenlik sistemine ilişkin seçimler, bu tedbirleri sağlamada kullanılan yöntemlere ilişkin kavramları farklılaştırmaktaysa da; sağlanan edim ve hizmetlerin niteliğine göre sosyal sigorta, sosyal yardım ve sosyal hizmetler olmak üzere üç temel yöntemden bahsetmek mümkündür.

Çalışanların sosyal güvenliğine ilişkin sosyal sigorta yönteminin, sosyal güvenlik kavramı içerisindeki yeri kabul edilmiştir. Sosyal yardım ve özellikle sosyal hizmetler için aynı tespiti yapmak kolay olmamakla birlikte, bu konuda sosyal yardım ile sosyal hizmetler arasında ayrıma gitmek gerekir. Sosyal yardım nitelikli tedbirler, çok eski zamanlardan beri kullanılmış, bugün ise kalıcı işsizlik ve yoksulluğun en temel sorunlardan biri halini alması ve çalışmayanların, çalışanların yanında önemli bir toplumsal kesimi oluşturması sebebiyle önem kazanmıştır. Bu kapsamda sosyal yardımın, asgari düzeyde bir gelir sağlama işleviyle sosyal güvenlik içindeki yeri ve sosyal güvenlik hakkı kapsamında hak niteliğinin, büyük oranda kabul edildiği söylenebilecektir. Sosyal hizmetler ise çok daha geniş bir faaliyet alanına yayılmakta olduğundan, sağlanan edimleri nitelendirmede sorunlar yaşanabilmekte ve sosyal güvenlik kavramı içerisinde konumlandırılması zorlaşmaktadır.

Sosyal yardım ve sosyal hizmetlerin, Türk pozitif hukukunda olduğu gibi, sosyal güvenlik sistemi kapsamında kabul edildiği hallerde ise, bir öncelik sorunundan bahsetmek mümkündür. Zira sosyal güvenlik sistemlerinde çalışanların sosyal güvenliğine ilişkin sosyal sigorta tekniği ön planda tutulmakta, yukarıda açıklanan nitelikleri itibarıyla çalışmayanların sosyal güvenliğini sağlamada kullanılması gereken sosyal yardım ve sosyal hizmet teknikleri, sistemin “tamamlayıcısı” olarak nitelendirilmekte ve ihmal edilmektedir (Güzel ve Okur, 2004:627).

Sosyal yardım ve sosyal hizmetlerin, sosyal güvenlik sistemleri içerisinde ihmal edilmesine yol açan sebeplerden biri, ekonomik ve sosyal gelişimdir. Bu kapsamda sosyal güvenlik sistemlerinin gelişiminde etkili olan çalışma olgusu ve çalışanların karşı

karşıya oldukları sosyal risklerin karşılanması amacı, sosyal güvenliğin uzun zaman sosyal sigortayla sınırlı olarak açıklanmasına sebep olmuştur. Ancak bugün çalışanlar kadar, yaşlılar, işsizler, çocuklar, yoksullar gibi çalışmayan kişi ve grupların sosyal güvenlik ihtiyacı, sosyal barış, adalet ve dengenin sağlanmasında önemli bir yer tutmaktadır. Bu sebeple çalışmayanların sosyal güvenliklerini sağlamaya yönelik sosyal yardım ve sosyal hizmet tekniklerinin her geçen gün önem kazandığı kabul edilmek gerekir.

Öte yandan sosyal güvenlik kavramını, sosyal sigorta tekniğinde temel alınan sosyal risk kavramıyla açıklamaya çalışan görüşler; bu sebeple sosyal yardım ve sosyal hizmetleri kavramın dışında tutmaktadır. Zira sosyal risk, bir bireyin ekonomik hayatını etkileyen, gerçekleşmesi kesin olmayan, düzeltilmesi gereken sosyal bir bozulmaya sebep olan, rastlantısal ve kişisel bir olayı ifade eder. Bugün sosyal güvensizliğe yol açan kalıcı işsizlik, bağımlılık, yoksulluk gibi durumlar, klasik sosyal risk tanımıyla açıklanamamakta ve bu durumları anlatmak üzere sosyal sorun kavramı kullanılmaktadır. Sosyal sorun kavramı en genel anlamda *“toplumu oluşturan grup, zümre, sınıf gibi toplulukların gerek birbirleriyle, gerekse tüm toplumla ilişkilerinde ortaya çıkan ya da toplumdaki değişmelerden ileri gelen uyumsuzluk, gerginlik ve çatışma”* olarak tanımlanmaktadır (Kessler, 2006:191). Anılan sosyal sorunları, giderek artan önemleri sebebiyle sosyal güvenlik ihtiyacının dışında tutmak düşünilemeyeceği gibi, çalışanların sosyal güvenliğine ilişkin sosyal sigorta tekniğiyle çözmek de mümkün değildir. Bu kapsamda sosyal güvenliğe, sadece sosyal riskleri değil sosyal sorunları da kapsayan geniş bir anlam vermek zorunludur. Böylece sosyal güvenlik vasıtasıyla sosyal risk ve sorunlara çözüm aranırken, sosyal hizmet ve sosyal yardım tekniklerinin, sosyal güvenlikle son ağ ve sistemin tamamlayıcısı olmaktan öte bir yere sahip olduğu, ayrı birer sosyal güvenlik yöntemi olarak kabul edilmesi gerektiği açıktır.

1.3.İş Doyumu Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

İş, örgütsel ortamlarda belli bir zaman içerisinde gerçekleştirilen, beraberinde bir takım ilişkileri de getiren ve bir ücret karşılığında girilen mal ve/veya hizmet üretme çabalarıdır. Doyumsa verilen duygusal bir tepkidir. Çalışanlar çalışma hayatları boyunca yaptıkları işlere, çalıştıkları işletmeye ve iş ortamlarına dair birçok deneyim kazanmaktadırlar. Çalışanların çalışma hayatları süresinde yaptıkları, gördükleri,

kazandıkları, mutluluk ve üzüntüleri olmaktadır. Bütün bu bilgilerin ve duyguların neticesinde çalışanların yaptıkları işlere veya çalıştıkları işyerlerine karşı gösterdikleri bazı tutumlar ortaya çıkmaktadır. İş doyumu çalışanların bu tutumlarının genel bir sonucu olup, çalışanların zihinsel ve fiziksel yönden iyi halde olma durumlarını ifade eder (Alpay, 1995:115).

İlk kez 1920’li yıllarda tanımı yapılan iş doyumu kavramının önemi 1940’lı yıllarda anlaşılmaya başlanmıştır. Kavram XVIII. Yüzyılın sonlarıyla XIX. Yüzyıl arasında çalışan bireylerin sendikalaşmalarıyla oluşmuştur ve Taylor iş doyumu sürecinin tanımını XIX. yüzyılın sonlarında yapmıştır. İş doyumu kavramının bu denli önemli olmasının iki sebebi vardır; bunların birincisi, bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlıklarını doğrudan doğruya etkileyen yaşam doyumudur. İkincisiyse üretkenlik ile ilgilidir. İş doyumsuzluğunun neden olduğu dolaylı olumsuzluklar (uyumsuzluk, stres gibi) bireyleri kötü olarak etkilemekte ve bireylerin çalışma performanslarını düşürmektedir (Aşık, 2010: 32, Çelebi, 2014: 26).

Uslu’ya (1999) göre iş doyumu çalışanların yaptıkları işler dolayısıyla duydukları memnuniyet duygusudur. İş doyumu işin özellikleri ile çalışanların beklentileri uygun olduğunda ortaya çıkmaktadır. Kısaca çalışanların iş yerlerindeki rollerine karşı gösterdikleri tepkiye iş doyumu denmektedir.

İş doyumunda 3 önemli faktör söz konusudur. Bunlardan birincisi, iş doyumunun, iş durumuna duygusal bir tepki olmasıdır. Bu sebeple, görülemez, fakat anlaşılabilir. Genellikle iş doyumu çıktıların tarafların beklentilerini ne kadar karşıladığına ya da aştığına göre belirlenir. Örneğin, şayet örgütün çalışanları aynı birimdeki diğer çalışanlara nazaran fazla çalıştıkları halde daha az ödüllendirildiklerini düşünüyorlarsa, onlar doğal olarak iş, iş arkadaşları ve yöneticilerine karşı olumsuz bir tutum içerisine gireceklerdir. Bu çalışanlarda iş doyumsuzlukları ortaya çıkacaktır. Öte yandan, eğer çalışanlar kendilerine çok iyi davranıldığını, adil bir ödüllendirme-ücret sisteminin olduğunu düşünüyorlarsa işlerine karşı olumlu bir tutum içerisine gireceklerdir. Bu çalışanlarda iş doyumu gerçekleşecektir. Üçüncü olarak, Smith, Kendall ve Hulin iş doyumuyla ilgili olarak 5 iş doyumu boyutundan söz etmişlerdir.

Bunlar:

- 1.İşin kendisi,
- 2.Ücretler,

- 3.Terfi imkanları,
- 4.Denetimler,
- 5.İş arkadaşlarıdır (Luthans, 1992: 114).

Çalışma gücüne ve imkanına sahip insanların, hayatlarının önemli bir kısmı iş ortamlarında geçmektedir ve farklı kişiliklere sahip insanlarla sürekli aynı ortamı paylaşmaktadırlar. İş hayatında karşılaşılan durumlar bireyler için probleme dönüşebildiği gibi, bireylerin gelişimlerine bir takım katkılar da sağlayabilir. İnsanlarla bir arada olarak çalışmayı gerektiren işlerde; duygusal süreçlerin yoğun olması, sürekli insanlar ile ilişki kurmanın ve etkileşimde bulunmanın gerekmesi, bireysel özelliklerin çalışmayı etkilemesi daha yoğun stres yaşanmasına sebep olabilmektedir (Ergin,1992: 14).

İş doyumu, çalışanların yaptıkları işlerin ve yapılan işlerin sonucunda sağladıklarının, maddi manevi ihtiyaçlarını karşılaması ve kişisel değer yargıları ile örtüşmesi veya örtüşmesine imkan sağladığını fark etmesinin sonucunda yaşadıkları bir duygudur.

İş doyumundan söz edebilmek için işin, bireylerin ihtiyaçlarını karşılamasının yanında his ve değer yargılarını da olumlu şekilde etkilemesi gerekir (Erdoğan, 1991:376).

İş doyumunun olması, çalışanların işe yönelmelerini sağlayan olumlu bir unsurdur. İş doyumu seviyesi yüksek olan çalışanlarla iş doyum seviyesi düşük olan çalışanların arasında davranış, duygu farklılıkları olduğu tespit edilmiştir. İş doyumu seviyesi yüksek olanların işlerine güdülenmeleri ve verdikleri hizmetlerin niteliği yükselmektedir. Sağlık çalışanları çalışma ortamları içerisindeki durumlarından memnuniyet duyduklarında çabalarını hastaların bakım kalitesini artırma yönünde yoğunlaştırmakta oldukları görülmektedir. İş doyum seviyesinin düşük olmasıyla çalışan değişim hızı, işe devamsızlık, performansın düşmesi, doyumsuzluğu pekiştirici iş ortamı, çalışma ekibiyle alakalı güçlükler, kurumsal engeller gibi faktörlerin arasında bir ilişki bulunmaktadır(Çam vd., 2006:213-220).

İş doyumsuzluğu, çalışanın işinden elde ettiği mutluluğun düşük seviyede olması ve bu durumun çalışanda meydana getirdiği rahatsız durumdur (Özdayı: 1990: 102).

İş doyumsuzluğu sadece çalışanla onun yaptığı özel işler ya da görevler arasındaki ilişkiyi belirten bir kavram olarak düşünülmekte, çalışanın örgütteki ilişkileri ve örgütüne olan bağlılığı bu kavramın dışında kalmaktadır. İş doyumsuzluğu çalışanların yaptıkları işten bir doyum ve hoşnutluk duygusu sağlayamamalarını ve onların işlerine karşı geliştirdikleri isteksizlik, bıkkınlık ve kaçma duygularını yansıtmaktadır(Kaya,2009: 8).

İş doyumsuzluğu, çalışan bireye üzüntü ve stres vermektedir.

Kurumların sağlıklı bir şekilde işleyişine katkıda bulunmak bakımından kurumda çalışanların yaptıkları işe karşı istekli olmaları, kişilerin amaç doğrultusunda gösterdikleri çaba sonucunda sağladıkları doyumla doğrudan ilgilidir (Mahmutoğlu, 2008:39).

1.4.Mesleki Tükenmişlik Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1970'lerin başlarında özellikle sosyal hizmetler, öğretmenlik, sağlık alanlarında çalışan vb. işgörenlerin fiziksel ve zihinsel sağlıklarında yaşadıkları sıkıntıları incelemek üzere araştırmacıların ilgisini çekmiştir (Ceran, 2010:15).

Günümüzde tükenmişlikle ilgili kabul gören en yaygın tanım, C. Maslach'ın tanımıdır. Maslach tükenmişliği, işinin gereği olarak insanlar ile yoğun ilişki içinde olan çalışanlarda görülen duyarsızlaşma, duygusal olarak tükenme ve düşük kişisel başarı hissi olarak tanımlamıştır (Maslach ve Zimbardo, 1982:3).

İnsanlarla sürekli yüz yüze ilişki içerisinde olunan, insanlara doğrudan hizmet verilen mesleklerde, hizmet verenlerden yaptıkları işlere tamamen kendilerini vermeleri, hizmet verdikleri kişilere zaman ayırmaları ve yoğun ilgi göstermeleri beklenir. Böyle bir hizmet mesleki yönden tatmin edici olmakla beraber, hizmet alanların beklentilerini tamamen karşılamak her zaman mümkün olamamaktadır. Uğraşmalarının sonucunda hizmet alanların beklentilerinin karşılanamaması hizmeti sunan çalışanlarda hayal kırıklığına ve engellenmeye neden olmaktadır (Sluyter, 1985; akt. Özgüven ve Haran, 2000).

Tükenmişlik; zaman içerisinde sinsice gelişen fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk durumlarını ifade eder. Mesleki Tükenmişlik, duygusal beklentilerin yoğun olduğu çalışma ortamlarında uzun süre çalışmadan kaynaklanan, fiziki olarak yıpranma,

işyerindeki çalışanlara ve hayata karşı olumsuz duygular gelişmesi gibi belirtilerle ortaya çıkan bir durumdur (Karahaliloğlu, 2013:6)

Tükenmişlik kavramıyla alakalı olan diğer tanımlara bakıldığında Edelwich, tükenmişliği insanlara yardımı öngören işlerde çalışanların çalışma şartları sonucunda ortaya çıkan idealizm, enerji ve deneyim azalması olarak tanımlamaktadır (Çapri, 2008: 33).

Tükenmişliğin nedenleri incelendiği zaman pek çok faktörden bahsedildiği görülmektedir. Bunların bazıları kişisel, bazıları ise kişilerin yaşadıkları çevreden kaynaklanan faktörlerdir (Izgar, 2001:11).

1.5.Mesleki Tükenmişliğin Belirtileri

Meslekte tükenmişlik durumu çalışanı; fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere 3 farklı açıdan etkileyebilmektedir. Izgar Çam'ın yaptığı çalışmayı şu şekilde aktarmıştır (Çam'dan aktaran Izgar, 2001:69-70).

1.5.1.Fiziksel Belirtiler

Bitkinlik ve yorgunluk, sıkça yaşanan baş ağrıları, genel ağrı ve sızılar, solunum zorluğu, uykusuzluk, kilo kaybı, uyuşukluk, kolesterol yüksekliği, kalp hastalığında artış, sık görülen soğuk algınlıkları ve grip tükenmişliğin fiziksel belirtileri arasında sayılabilir.

1.5.2. Duygusal - Davranışsal Belirtiler

Çabuk sinirlenme, hiperaktivite, işe gitmekten kaçınma ve hatta işinden nefret etme, konuları şüpheyile ve endişeyle karşılama, alınganlıklar, takdir görmediğini düşünme, işe geç kalmalar, iş doyumsuzlukları, alkol, tütün, ilaç, kafein vb. kullanma eğiliminde artma, öz saygı ve özgüvende azalma, çalışma ortamında kendini izole etme, uzaklaşma, evlilik, aile çatışmalarıyla aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, sıkıntı ve içe kapanma bu kapsamda değerlendirilir.

Teslimiyet, hevesin kırılması, güncellik, içermişlik, suçluluk, kolay ağlama, çaresizlik, konsantrasyon sağlamada güçlük, unutkanlık, yansıtma, kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma, hareketli olmayış, örgütleme konusunda yetersiz kalma, rol çatışması, görevlerle ve kurallarla ilgili karışıklıklar, görevlilere fazlaca güvenme ya da

onlardan kaçınması, kuruma olan ilginin kaybolması, bazı konuları sürüncemede bırakma veya erteleme, başarısızlık hissi, çalışmaya başlamada güçlük, arkadaşlarıyla iş hakkında tartışmadan kaçınmak, alaycılık ve suçlayıcılık gibi durumlar örnek gösterilebilir.

1.5.3. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri arasında depresyon, öfkeli olma, hayal kırıklığı hissi, zihinsel ve motor hareketlerde zayıflama, konsantrasyon güçlüğü, sebebi bilinmeyen huzursuzluklar veya tedirginlikler sayılabilir. Bu belirtiler yaşanmaya başladığında bireylerin başarma duyguları yok olmaktadır. Bir şeyi başarmakla alakalı kendilerine güvenleri ve takdirleri azalmakta ve sonuç olarak tükenmişliğin diğer belirtileri yaşanmaktadır. Bir örgütte bu belirtileri yaşayan çalışanların sayısında artış olması durumunda, örgütsel tükenmişlik söz konusudur. Bunun da örgütlere maliyeti oldukça yüksek olur. İnsanların strese karşı dirençleri ne kadar yüksek olursa, stres ile ilişkili olan rahatsızlıklara ve tükenmişliği geliştirmeye de o kadar direnç gösterebilirler. Çalışma hayatında işgörenlerde tükenmişliğin görülmesi yaşanan hayal kırıklıkları, hüsrana ve engellenme duygusu yaşamalarıyla yakından ilgilidir(Soysal, 2011:21).

1.6.Mesleki Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkileri

Araştırmacılar tükenmişliğin sonuçları ile ilgili pek çok araştırma yapmışlar ve bu çalışmalarda tükenmişliğin sonuçlarını detaylı olarak belirtmişlerdir. Bunlar özetle bireylerde önemli psikolojik, bedensel ve davranışsal hastalıklar, örgütlerdeyse hizmet kalitesinde düşüşler ve verimsizlik olarak sırlanabilir (Tahincioğlu, 2016:19).

Yüksek seviyede yaşanan mesleki tükenmişlik sebebiyle, bireylerin kendilerine yönelik olumsuz değerlendirmelerde bulunmaya başlamaları, kendilerini mesleki yönden yetersiz, verimsiz, etkisiz görmesi ve tüm umutlarını kaybetmeyle karşı karşıya kalmaları da verdikleri hizmetlerin kalitesi bakımından ciddi bir risk taşımaktadır. Çünkü yaşadıkları hayal kırıklıkları sebebiyle ideallerine ve hedeflerine ulaşma konusundaki ümitlerinin gittikçe azalması, yaptıkları işlerin kendileri için anlamını ve önemini kaybetmesi gibi nedenlerle onların insanlara kaliteli hizmet vermek gibi bir kaygı taşımaları beklenmez. Bunun dışında bireylerin mesleki açıdan kendilerini geliştirmeye / yenilemeye ilişkin faaliyetlere ağırlık vermeleri de son derece güçtür. Zira

ne yaparlarsa yapsınlar, ne kadar çaba gösterirlerse gösterebilirler mevcut durumda olumlu yönde herhangi bir değişimin olmayacağı düşüncesindedirler. Bunun dışında bireylerin kendilerini sürekli yorgun/bitkin hissetmeleri de meslekleri için fazladan zaman ayırmalarının önünde önemli bir engel olmaktadır. Mesleki tükenmişlik yaşayanların olumsuz tutumlarından ve davranışlarından, beraber çalıştıkları kişiler de olumsuz olarak etkilenebilmektedirler. Yüksek seviyede mesleki tükenmişlik yaşayanların meslektaşlarıyla yaşadıkları çatışmalar, çalıştıkları ortamın huzuru için ciddi bir tehdit olmaktadır. Bu nedenle mesleki tükenmişlik tıpkı bir bulaşıcı hastalık gibi diğer çalışanlara da bulaşma potansiyeli mevcuttur (Ardıç ve Polatçı, 2009:35).

1.7.Konu ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Türkiye literatürüne bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarında iş doyumu ve tükenmişlik üzerine araştırmaların henüz 2000’li yıllarda başladığı görülmektedir. Bununla birlikte yapılan araştırmalar ya aynı alanda mesleki farklılıkları, ya da farklı alanlarda tek meslek üzerinde olduğu görülmektedir (Ceylan, Gül ve Öksüz: 2006:54).

Bıçak (2017) tarafından yapılan “Sosyal hizmet alanında çalışan kamu personelinin sosyo-demografik değişkenler bazında iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumlarının incelenmesi” adlı çalışmada Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü bünyesinde hizmet sunan kurum ve kuruluşlarda çalışan bireylerde, tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişlik ve diğer tükenmişlik alt boyutları arasında güçlü korelasyon olduğu saptanmıştır.

Hablemitoğlu ve Özmete (2012) tarafından sosyal hizmet uzmanlarına yönelik yapılan bir araştırmada şu tespitlere yer verilmektedir: “Sosyal hizmet uzmanları kendilerini umutsuz, değersiz ve çökmüş hissettikleri; zihinsel tükenmeyle alakalı olarak kendilerini köşeye sıkışmış, insanlarla ilgili hayal kırıklıklarına uğramış veya mutsuz ve gücensiz olarak değerlendirdikleri; fiziksel tükenmeyle alakalı olarak da yorgun oldukları buna karşın değerli bir iş yaparak topluma katkıda bulunuyor olmaktan tatmin oldukları belirlenmiştir” (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012: 199).

Türkiye’de sosyal hizmet ve tükenmişlikle ilgili en kapsamlı çalışma Vedat Işıkhane (2011) tarafından yapılmıştır. Işıkhane, sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları iş, ücretlerinin adaletsizliği, ücretlerinin yetersizliği, sürtüşmeler, kişilerarası çatışmaları, rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları, kurumlarında kariyer gelişiminin olmaması, astları

ile ve müracaatçıları ile ilişkileri, örgüt yapısı ve örgüt iklimi gibi çeşitli faktörler sebebiyle tükenmişlik yaşadıklarını ifade etmektedir. Yapmış olduğu çalışmada Işıkhani, sosyal hizmetlerde çalışan uzmanların duygusal tükenme yönünden ortalama tükenmişlik, duyarsızlaşma yönünden düşük tükenmişlik, kişisel başarı noksanlığı yönünden yüksek seviyede tükenmişlik yaşadıklarını belirlemiştir. Işıkhani 1993 yılında yaptığı çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının ortalama iş doyum puanını 70 üzerinden 37 olarak tespit etmiştir (Işıkhani, 2011:125-127).

Yağcı'nın 2017 yılında yaptığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Çocuk Refahı Kurumlarında görev yapan sosyal hizmet çalışanlarının iş yükleri ve tükenmişlik düzeyleri adlı çalışmasında, katılımcıların %79'unun mesleki tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir. Yağcı, çalışmaya katılan 81 sosyal hizmet uzmanının tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların ortalamaları değerlendirmiş; kişisel başarı alt faktörünün ortalama puanını 2,75, duygusal tükenme alt faktörünün ortalama 1,89 puan olduğunu ve duyarsızlaşma alt faktörünün ortalama 1,39 puan olduğunu belirtilmiş olup; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma faktörlerinde düşük seviyede; kişisel başarı faktöründe orta seviyede tükenmişlik hissine sahip olduklarını tespit etmiştir (Yağcı, 2017:74-75).

Erol'un 2015 yılında yaptığı, Sosyal hizmet uzmanlarının işe yabancılaşması ile iş stresi arasındaki ilişki: İstanbul il örneği adlı çalışmasında, Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının bazı demografik değişkenlere göre işe yabancılaşma ve iş stresi düzeyleri farklılaşmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının işe yabancılaşma ve anlamsızlık alt boyutuna ilişkin algılarının çalıştığı kurumdaki kıdem ve pozisyon değişkenlerine, iş stresi düzeylerinin mesleki kıdem ve çalıştığı kurumdaki kıdem değişkenlerine göre anlamlı fark gösterdiği belirlenmiştir. İşe yabancılaşma düzeyleri ile İş Stresi düzeyleri arasında ise istatistiksel açıdan bir ilişki söz konusu değildir.

Yılmaz (2017), "İstanbul Anadolu Adliyesi çalışanlarının örgütsel stres düzeyleri ve iş doyumunu ilişkisi" isimli çalışmasında, algılanan iş stresi düzeyi ile içsel doyum arasında negatif, dışsal doyum ve toplam doyum düzeyleri arasında ise pozitif ilişki görülmüştür. Bir başka ifade ile toplam iş tatmini arttıkça stres azalmakta; içsel doyum arttıkça genel iş doyum ve dışsal doyum da artmakta, iş stresi ise azalmaktadır. Araştırmanın bir başka bulgusu ise personelin çalışma süresi arttıkça iş doyum düzeyleri artmış, algılanan iş stresleri ise azalmıştır.

Tanğlay (2009), “Shçek‘te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon Ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi” isimli çalışmasında, Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine göre motivasyon düzeyleri, Kişisel Bütünlük ihtiyacı, takdir edilme ihtiyacı, Sosyal ihtiyaçlar, Güvenlik ihtiyacı, Temel Fizyolojik ihtiyaçlar boyutlarında ele alınarak incelenmiş ve motivasyonlarının her ihtiyaç faktöründe çok düşük olduğu görülmüştür. Motivasyon durumunun en yüksek olduğu sonucun temel fizyolojik ihtiyaçlarda gerçekleştiği tespit edilmiştir.

Lloyd, King ve Chenoweth (2002: 255-265), sosyal çalışma mesleğinin stres ve tükenmişlik yaşama riskinin yüksek olduğunu, yapılan çalışmaların sosyal hizmet uzmanlarının stres ve tükenmişlik yaşadıkları ortaya koyduğunu, özellikle kişisel başarının azalmasının duygular üzerinde normatif popülasyona kıyasla daha yüksek tükenmişlik yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu tükenmişliğin, çalışma baskısı, iş yükü, rol belirsizliği ve süpervizör ile ilişkili gibi örgütsel faktörler ve bu duyguların birincil belirleyicisi olduğunu savunmuşlardır.

İKİNCİ BÖLÜM

2. İŞ DOYUMU ve TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ BAŞLICA KURAMLAR

2.1.İş Doyumu ile İlgili Başlıca Kuramlar

İş doyumuna üzerine yapılan akademik çalışmaların kökeni 1930'lara dayanmaktadır. Yapılan bu çalışmaların kuram niteliği taşıması ise Maslow'un "gereksinimler kuramı"na dayanmaktadır (Fidan, 2014: 22).

Bireyin içinden gelen, onu belirleyici davranmaya iten etmenleri tanımlamak isteyen kuramcılar; "insanları ne motive eder?" sorusuna cevap aramışlar; Maslow'un (1954) İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Alderfer'in (1972) ERG Kuramı, Herzberg'in (1959) Çift Etmen Kuramı ve McClelland'ın (1961) Başarı Güdüsü Kuramı olan içerik kuramları ortaya çıkmıştır.

Zamanla asıl önemli olan sorunun "insanlar nasıl motive olur?" sorusu olduğu ileri sürülerek bu sorunun cevabını aramışlar; Vroom'un (1964) Beklenti Kuramı, Locke'un (1968) Amaç Saptama Kuramı, Adams'ın (1965) Eşitlik Kuramı olan süreç kuramları ortaya çıkmıştır (Yılmaz ve Altinkurt, 2012: 386-387).

İhtiyaçlar hiyerarşisi kuramı olarak da bilinen bu kuramı takiben geliştirilen iş doyumuna kuramlarını "içerik kuramları" ile "süreç kuramları" olarak iki farklı sınıfta incelemek mümkündür (Tetik,2009:18).

2.2.İçerik Kuramları

2.2.1.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow, yapmış olduğu araştırmaların neticesinde insanların biyolojik, psikolojik ve sosyal bir varlık olarak bazı ihtiyaçlara sahip olduğunu ve bu ihtiyaçları tatmin etmek zorunda olduğunu görmüştür (Şencan, 2011, s. 40).

Kurama göre insanların ihtiyaçları en alt düzeyden yukarı doğru beş ihtiyaç kategorisinden oluşmaktadır. Tütüncü ve Küçükusta bu ihtiyaçları şu şekilde sıralamışlardır;

- 1 – Fiziksel ihtiyaçları: uyuma, yemek yeme
- 2 – Güvenlik ihtiyaçları: can güvenliği, ekonomik güvenlik, iş güvenliği
- 3 – Sosyal ihtiyaçları: kabul görme, çevresindeki gruplar içinde yer alma, dostluk
- 4 – Saygı ve sevgi görme ihtiyaçları: prestij, kendine güvenme
- 5 – Kendini gerçekleştirme ihtiyaçları: yaratıcılık, amaca ulaşma, kendinden ve hayatından tatmin olma

Bu yaklaşımdaki temel esas ihtiyaç kavramıdır. İnsan, yaşayabilmek için ihtiyaç duyduklarını belirli bir öncelik sırasına koysa da herhangi bir ihtiyaç grubu eksik olsa tam olarak iyilik halini sağlayamamaktadır. Bu sebeple bu ihtiyaç grupları birbirinden ayrı düşünülemez, önem sıralaması yapılamaz.

Maslow’un bu kuramı, genel olarak kabul görmüş olmak ile beraber bazı eleştiriler getirilmiştir. Urban (1982:71), Maslow’un insan doğasının sırlarını açıklama uğraşlarının kültürel bağlamdan uzak olduğunu, ihtiyaçlar hiyerarşisinin hayatın aile ve iş hayatı, iş ve boş zaman, kamu ve özel olarak blmlendiği modern sanayi toplumlarında bir karşılık bulabileceğini fakat, bu hiyerarşik yapının tarihsel süreç içerisinde her kültüre uygulanamayacağını ifade etmektedir.

2.2.2.Herzberg’in ift Faktör Kuramı

Herzberg, iş ortamında doyum ile doyumsuzluğa yol açan faktörleri iki grupta toplamıştır. Birinci gruptaki faktörler iş doyumunu sağlayan faktörlerdir. Bu faktörlere örnek olarak başarı, işin kendisi, tanınma, sorumluluk, işte ilerleme imkanı ve statü verilebilir. Herzberg iş doyumunu sağlayan faktörleri aynı zamanda motivasyon faktörleri olarak isimlendirmiştir. Bu faktörlerde olumlu gelişmeler çalışanları motive edecektir (Gündüz, 2016: 10).

Herzberg’e göre bireyleri işyerlerine bağlayan motive edici faktörlerle kötümserliğe yönelten hijyenik faktörlerin birbirlerinden iyi ayrılmaları gerekmektedir. Zira bunların varlıkları doyuma katkıda bulunurken, yoklukları nötr bir ortam

oluştduğundan doyumsuzluğa neden olmamaktadır. Bazılarıysa varlıklarıyla motive ederken yokluklarıyla moralsizliğe neden olmaktadır (Feder ve Herzberg, 2000: 26).

İş doyumunun zıt anlamı iş doyumsuzluğu değildir. İş doyumunun gerçekleşmesi için güdeleyici faktörlerin olması gerekir. Bunların olmadığı durumlarda işten doyum alınmadığı söylenebilir(Kahya,2009:11).

2.2.3.Alderfer'in ERG Kuramı

Clayton Alderfer'in 1972 yılında geliştirdiği bu kuram, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi kuramıyla benzerlik göstermektedir. Bir nevi Maslow'un kuramını yeniden ele almıştır diyebiliriz.

ERG Kuramının ingilizce karşılığı (Existence) var olma, (Relatedness) aidiyet ve (Growth) gelişme kelimelerinin ilk harflerinin kullanımıyla adlandırılmıştır. Var olma temel ihtiyaçları, aidiyet sosyal ilişki gereksinimi, gelişme ise bireyin kişisel gelişme ihtiyaçlarıdır (Çakmur, 2009: 9).

Alderfer'in kuramı da Maslow'un ihtiyaçlar kuramı gibi bir hiyerarşi içermek ile beraber Maslow'un hiyerarşisindeki gibi katı değildir. Maslow'un kuramından farklı olarak bireyin ihtiyaçları açısından bir hiyerarşik sıralama olmamakta birlikte birey aynı anda birkaç ihtiyacını karşılamak isteyebilmektedir (Telman & Ünsal, 2004).

2.3.Süreç Kuramları

2.3.1.Locke'un Değer Kuramı

Locke çalışanın iş doyumunu ihtiyaçları ile değil, çalışan kişinin kendi değerleri ile ilişkilendirmektedir. Çalışan kişinin meslek hayatında değerli gördüğü sonuçlara ulaşma durumuna göre açıklamaktadır. İş, çalışana, çalışma şartları, ücretler, meslekte yükselme imkanları vermektedir. Eğer çalışan kişinin, işin ona verdikleri ile kendi değer verdiği unsurlar örtüşüyorsa iş doyumunu sağlayabilmektedir (Mumcu, 2014: 27).

İhtiyaç teorilerinde, çalışanın temel ihtiyaçları karşılandığında iş doyumunu sağlandığı düşünülürken, değer teorisinde, çalışanın kendi değerleri çerçevesinde iş doyumunun belirlendiği yani kişiden kişiye farklı olacağı savunulmaktadır.

2.3.2.J. Stacy Adams’ın Eşitlik Kuramı

Adams “eşitlik teorisi”nde, çalışanlar kendilerini eşit pozisyonlarda ve eşit şekilde işe katkı veren öteki çalışanlar ile yapılan işlerin karşılığında kazandıkları ödüller açısından karşılaştırmaktadırlar. Yaptıkları bu karşılaştırmaların neticesinde, şayet öteki çalışanlar ile eşit ödüller kazandıklarına kanaat getirirlerse işlerinden doyum sağlayacaklarını, eşit ödüller kazandıklarına kanaat getirmezlerse, bunun iş doyumsuzluğuna neden olacağını ileri sürmektedir. Adams’ın bu kuramına göre iş doyumunu bireylerin algıladıkları girdi-çıktının bir dengesidir. Bu kuramla Adams, bireylerin, eğitim, zeka, tecrübe ve çabalardan oluşan bireysel katkısını ücret, terfi, statü, beğenilme gibi bazı sonuçlara ulaşmak için çalıştığı örgüte verdiğini ve aldıklarıyla verdikleri arasında bir eşitsizlik olduğunu algılayanların doyumsuzluğa düştüğünü öne sürmektedir (Söylemez, 2002:6).

2.3.3.Vroom Bekleyiş Teorisi

Bu teori kişisel farklılıkların motivasyondaki önemini ele alan teoriler içinde en önemlisi olanıdır. Vroom’un bekleyiş teorisine göre, motivasyon aşağıda sayılan faktörlerin bir ürünüdür:

·Değer (Valence): Çalışanların kazanılması muhtemel olan getirilere ve ödüllere verdikleri değerlerin ifadesidir. Her bir çalışanın farklı ödüllere veya getirilere atfettiği değerlerin göstergesidir.

·Araçsallık (Instrumentality) : Çalışanların görevlerinin tanımlanıp, çalışmasının karşılığında vaat edilmiş olan ödüllere ulaşacağına inancının ifadesidir.

·Beklenti (Expectancy): Çalışanların harcadıkları eforların neticesinde işlerini tamamlayabileceklerine olan inançlarının kuvvet derecesinin ifadesidir (Sat, 2011: 17).

İşgörenin davranışa güdülenebilmesi için yalnızca ihtiyaçlar yeterli değildir. İşgörenin bir beklentiye de sahip olması gereklidir. İşgörenlerin emekleri ve çabalarının karşılığında işlerinden kazanmayı beklediği ödüller, amaçlar ve değerler vardır. Bu beklentiler karşılandığı zaman iş doyumuna ortaya çıkar. İşgörenlerin işlerinden ve iş ortamlarından elde ettikleri sonuç, elde etmeyi beklediklerinden daha düşük gerçekleşirse iş doyumsuzluğu oluşur(Sarıtaş, 2015: 15-16).

Özetle, bu kurama göre bireylerin bir sonuca ulaşmak için istekli olmaları ile gösterecekleri çabayla istedikleri sona ulaşacaklarına olan inanç onları, o sonucu elde etmek için uğraştırmaya ve dolayısıyla doyuma ulaşmalarına imkan verecektir. Tam tersi bir durumda ise, bireylerin doyumsuzluk hissetmelerine yol açacaktır. Örgütler açısından düşünüldüğü zaman verimli bir çalışma sağlamak ve işten aldığı doyumu artırmak için işgörenler tarafından hedeflenen amaçların sağlıklı bir iletişimle ve ödüllendirmeyle artırılması ve buna ilaveten de işgörenlerin gerçekten arzulanan sonuca ulaşabilecekleri beklentileri güçlendirilmelidir (Şanlı, 2006:13).

2.4.Mesleki Tükenmişlik ile İlgili Başlıca Kuramlar

2.4.1.Maslach'ın Tükenmişlik Kuramı

Maslach tükenmişliği; yapılan işle alakalı kronik hale gelmiş duygusal ve bireyler arasında stres yaratıcılara karşı devamlı bir tepki olarak ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak 3 boyutlu olarak tanımlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:102).

2.4.1.1.Duygusal Tükenme

Duygusal tükenmedeki tükenme kelimesinin önemli bir anlamı vardır. Bu duygu, odağı insanlar olan ve sıkı bir iş yaşamı olan insanları önemli ölçüde tehdit eder. Bu duruma yakalanan insanlar kendilerinde, yeni haftaya ya da bir güne başlayacak enerjilerinin olmadığını düşünürler. Duygusal kaynakları tümüyle tükenmiştir (Dinç, 2008:17).

Duygusal tükenme, daha çok insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerdeki bireylerde ortaya çıkar. Bu durumdaki kişiler, aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalırlar ve bu talepler altında ezilirler. Fiziksel ve duygusal yönden kendilerini aşırı yorgun hissederler (Bekiroğlu, 2017:34).

2.4.1.2.Duyarsızlaşma

İkinci boyut olan duyarsızlaşma, kişilerin hizmet verdikleri insanlara karşı, onların kendilerine has bir varlık olduklarını görmezden gelerek, önemsemeyerek,

duygusuz bir şekilde davranmalaridir (Maslach ve Jackson (1981)'den Akt. Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 44).

2.4.1.3.Kişisel Başarı / Kişisel Başarısızlık

Kişisel başarısızlık boyutunda ise bireylerin kendilerini yetersiz olarak hissetmesiyle beraber işe yönelik moral değerlerinde çöküş söz konusudur. Bu boyutta çalışanlar performanslarını tam olarak sergileyemezler, çalışma arkadaşları ile ilişkilerinde kopuşlar yaşarlar, hizmet verdikleri insanlara karşı duygusal olarak hissizlik yaşarlar ve zaman içerisinde kendilerine olan saygılarını da özgüvenlerini de yitirmeye başlarlar (Günay, 2016:50).

İş gören, başkaları hakkında olumsuz düşünceler geliştirdikçe, kendisinin başarısı hakkında da olumsuz düşünceler geliştirmeye başlar. Bir sorunun çözümünde yetersiz kaldığı duygusu gelişir ve kendisi hakkında 'başarısız' hükmü verir (Bekiroğlu, 2017:34).

2.4.2.Cherniss Tükenmişlik Kuramı

Cherniss, 1980 yılında yapmış olduğu çalışmada stresin tükenmişlik kavramının merkezinde olduğunu belirtmiştir. Tükenmişlik hissinin iş yeri kaynaklı stres durumlarına gösterilen tepki şeklinde ortaya çıkan ve ardından stresle mücadele etme amacıyla sergilenen davranış ve iş ile ruhsal ilişkisini kesmekle sonlanan bir döngü olduğunu ifade etmektedir. Stres ile baş etme yöntemlerinin başarılı olarak sonuçlanmamasının tükenmişliğe sebep olacağını belirtmektedir (Dalkılıç, 2014:76).

Bu modelde tükenmişlik, stresle başa çıkma stratejilerinin başarısız olmasının bir sonucu olarak ele alınmıştır. Modelin temelinde tükenmişliği stresin oluşturduğu belirtilmiştir (Vurdu, 2017:16).

2.4.3. Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Kuramı

Tükenmişliğin derecesini dört aşama belirler. Bu aşamaların ilki stresin oluşumu aşamasıdır. Bu aşama nelerin strese neden olduğunu gösterir. Stres oluşmasında bireylerin bilgilerinin ve yeteneklerinin yapılacak olan işlerin gereklilikleriyle ve gerekli etik yapının birbirine paralel olmaması olarak tanımlanabilir. İkinci aşama bireylerin stres karşısında vermiş oldukları tepkilerdir. Stres düzeyleri bireylerin kişiliklerine,

örgütsel değişkenlere ve geçmiş özelliklerine bağlıdır. Üçüncü aşama stres karşısında verilen tepkilerdir. Fiziksel, bilişsel/duygusal ve davranışsal tepkilerden hangisinin ya da hangilerinin ortaya çıkacağını kişisel özellikler ve örgüt değişkenleri belirleyecektir. Dördüncü aşama ise stresin sonuçlarıdır. Tükenmişlik neticesinde iş doyumunu veya iş alanında farklılıklar meydana gelmektedir. Bireylerin bedensel ve ruhsal sağlıklarında bozukluklar oluşabilir (Seğmenli, 2001:11).

2.4.4. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Kuramı

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenmişlik birbirlerini takip eden ve tespit edilebilir aşamalardan geçerek bir süreç sonunda ortaya çıkmaktadır. Yazarlara göre tükenmişlik “İdealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma (apati)” olmak üzere 4 aşamada gerçekleşmektedir (Edelwich ve Brodsky, 1980).

1. İdealist coşku: Bu aşamada bireylerde umut, enerji ve beklenti düzeyleri yüksektir.
2. Durgunlaşma: Bireylerin enerji düzeylerinde düşüş başlamıştır ve iş yavaşlatma eğilimleri söz konusudur.
3. Engellenme: Bireyler zamanla mesleklerinin amaçlarını başarma çabalarının engellendiğini düşünürler.
4. İlgisizleşme, Duyarsızlaşma (Apati): Bu aşamada duyarsızlık ve ilgisizlik bireylerin her yönüne yansır. İşten erken ayrılmaya, işe geç gelmeye, bazen de işe gelmemeye başlarlar (Çam, 1989).

2.4.5. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Kuramı

Gaines ve Jermier'in Tükenmişlik Modeli'nde tükenmişliğin ilk aşaması duygusal tükenmişlik olup, sürecin birincil önemli boyutunu oluşturmaktadır. Bu boyut, diğer boyutlar ile ardışık ve bağlantılı bir süreç oluşturmaktadır. Duygusal tükenmişliği, kaygı, fiziksel yorgunluk, ilaç ve alkol alımı, uykusuzluk, kişilerarası ilişkilerden uzak durma, aile ile olan ilişkilerde zayıflama vb. gerilimler ile ilgili olduğu belirtilir. Bununla birlikte duygusal tükenmişlik, devamlı ve iş deneyiminin etkili ve yaygın özelliklerini beraber içeren gerilim kavramlarından biri olarak ifade edilmektedir (Gaines ve Jermier (1983)'den Akt. Şanlı ve Akbaş, 2008:5).

2.4.6.Pines Tükenmişlik Modeli

Pines (1988) tükenmişliğin temel nedeninin, bireyleri devamlı olarak duygusal bir baskının altında tutan iş ortamı olduğunu ifade etmektedir. Burada motivasyon derecesi önemli olmaktadır. İşe motivesi fazla olan çalışanların, kendilerini devamlı duygusal baskı altında hissettikleri bir işyerinde, tükenmişlik yaşamaları söz konusudur. Stres düzeyi yüksek olan bir iş, düşük destekler ve ödüllendirmeler, motivasyon düzeyleri yüksek olan çalışanları başarıya ulaşabilecekleri fırsatlarından veya iş ortamlarından uzaklaştırır (Dinç, 2008:21).

Pines'in bu modeline göre tükenmişlik, duygusal, fiziksel ve beyinsel bakımdan bitiklik durumunun ifadesidir. Bu modelin anlayışına göre tükenmişliğin altında, çalışanı devamlı bir şekilde duygusal olarak baskı altına alan çalışma ortamları vardır. Fakat bu tarz çalışma ortamları sadece işe motiveleşme düzeyleri fazla olan işgörenlerde tükenmişliğe sebebiyet vermektedir (Sat, 2011: 31-31).

Pines & Kafry (1978), sosyal çalışma mesleğinin müracaatçı ile duygusal olarak çalışmayı gerektiren diğer homojen gruplardan daha hassas olduğu ve bu meslek elemanlarının iş stresinin diğer meslek elemanlarına göre daha fazla olduğunu, Rushton(1987), bir insanın sorununu çözmek üzere uğraşan diğer meslek gruplarına göre sosyal hizmet uzmanlarının depresyona daha çok girdiklerini iddia etmişlerdir. Bu yüzden sosyal hizmet uzmanlarının ilk etapta bu konuda destek alması gereken personeller olduğu, onların işlerine motive edilebilmesi için müracaatçıların da dahil edileceği bir destek sistemi geliştirilmesi gerektiğini savunmuşlardır.

Bu noktadan bakıldığında sosyal hizmet uzmanları müracaatçıyla ilişki kurarak çalışan bir meslektir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyla bağ kurduğunda müracaatçıların açık olmayan gerçek dışı beklentileri ya da uygun olmayan istekleri de göz önünde bulundurulduğunda çatışmacı bir atmosferde çalıştıkları bilinmektedir. Oluşan bu baskı müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanının çalışma süresince devam etmektedir. Rushton (1987), sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarıyla ilişkilerinin ön yargıya mahal vermeyecek bir şekilde kurulması gerektiğini savunur. Her ne kadar müracaatçıyla kişisel ve davranışsal olarak bunu yapmak zor olsa da bu sosyal hizmet uzmanlarının mesleki sorumluluğu olması gerektiğini savunur.

Kurland & Salmon (1992), bir meslek olarak sosyal hizmet uzmanının günlük yaşamındaki artan stres ve sosyal değişimin yansıtıtığı sorunlarla her gün yüz yüze kaldıtığını, özellikle mesleki rollerinin savunuculuk, sosyal adalet, mracaatçıının kendine güvenini getirme ve kendini güçlendirmesi gibi performansları gerektirmesi çatışmayı da beraberinde getirmektedir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları, mracaatçıısının aileler gibi onların istek ve ihtiyaçlarını karşılama sorumluluklarını onlar kadar yüklenmekte olmaları da bir stres kaynağı olduğunu savunur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, problemi, gerekçesi ve önemi, sınırlılıkları, varsayımları ve araştırma modeli; çalışma evreni ve örnekleme, örneklemin özellikleri, verileri toplamak için kullanılan araçlar, verilerin toplanması ve çözümü ile ilgili başlıklara değinilmiştir.

3.1.Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, Doğu Karadeniz illeri kamu kurumlarında ve kuruluşlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerini saptamak, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlanmıştır.

3.2.Problem

Kamu kurumlarında ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumlarına yönelik görüşleri nelerdir?

3.3.Alt Problemler

1. Kamu kurumlarında ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleriyle iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
2. Kamu kurumlarında ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mutluluk düzeyleri kontrol edildiğinde, tükenmişlik düzeyleriyle iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
3. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri, iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip midir?
4. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumu düzeyleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

5. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumu düzeyleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
6. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumu düzeyleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
7. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumu düzeyleri mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

3.4.Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi

Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemektir. Mesleki tükenmişliğin iş doyumu üzerine olan etkisi yalnızca çalışan kişiyi değil, gelen müracaatçılar ve dolayısıyla tüm toplumu etkilemektedir. Sosyal hizmet uzmanının iş doyumunu sağlayamaması ve mesleki tükenmişlik yaşaması, sosyal hizmet uzmanının kişisel sağlığı ve müracaatçısına sunduğu hizmetlerin kalitesini olumsuz bir şekilde etkileyecektir.

İş doyumu ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi amacı ile yapılan ve yapılacak olan çalışmalarla sorun daha iyi belirlenecek ve sorunun çözümüne yönelik çalışmalar yapılacaktır.

Eğer sosyal hizmet uzmanları mesleki tükenmişlik yaşıyorlarsa, tükenmişliğin hangi düzeyde olduğunun belirlenmesi, çeşitli değişkenlere göre incelenmesi ve iş doyumu üzerine olan etkisinin saptanmasının, sosyal hizmet uzmanlarının mesleğini daha iyi ve etkin bir şekilde yapmaları açısından öncem taşımaktadır.

Göründüğü üzere günümüzde tükenmişlik sendromu iş hayatında fazlasıyla karşılaşılan problemlerden biri olmuştur. Yapılan literatür taramasında mesleki tükenmişlik ve iş doyumu ilişkisinin farklı meslek grupları çalışmalarda işlenmiş olduğu görülmüştür. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve mesleki tükenmişlik ilişkisi konulu çalışmalara çok fazla rastlanmamıştır. Bu sebeple çalışmanın, literatüre katkı sağlayacağı düşünülmüştür. Çalışmanın sonuçları doğrultusunda iş doyumunu

arttıracak programlar veya projeler oluşturulabilir. Bu sayede kurum ve çalışan çatışmaları belirli bir düzeyde engellenebilir.

3.5.Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada hedef evren Türkiye’de kamu kurum ve kuruluşlarına bağlı sosyal hizmetler alanında faal olarak görev yapan sosyal hizmet uzmanlarıdır. Fakat bu büyüklükteki bir evrendeki üyelere ulaşmak yapılan çalışmanın sınırları içerisinde pek mümkün değildir. Bu sebeple araştırma Doğu Karadeniz Bölgesi (Trabzon, Rize, Bayburt, Giresun, Artvin ve Gümüşhane illeri) kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanları ile sınırlı tutulmuştur.

3.6.Araştırmanın Varsayımları

1-Katılımcılar İş Doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğine vermiş oldukları cevaplar var olan durumu yansıtmaktadır.

2- Araştırmada kullanılan araştırma ölçekleri, yapılan araştırmanın amacına ve sorunların çözülmesine uygundur.

3- Kullanılan istatistiksel çözümleme teknikleri, elde edilen bilgilere ve araştırmanın problemlerine uygundur.

4- Araştırmada Doğu Karadeniz Bölgesi (Trabzon, Rize, Bayburt, Giresun, Artvin ve Gümüşhane illeri) kamu kurumlarında ve kuruluşlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine yönelik anket formuna samimi bir şekilde cevap verdikleri varsayılmıştır.

5- İş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olduğu varsayılmıştır.

3.7. Araştırma Modeli

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleriyle iş doyumları arasındaki ilişkinin belirlenmesini amaçlayan bu çalışmada nicel verilerle genel tarama modeli ve ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

Genel tarama modelleri, birden fazla sayıda elemanı olan bir evrenden, evrenin durumu hakkında genel bir düşünceye varabilmek için evrenin tamamı ya da evrenden alınan bir grup, örnek veya örnekleme yapılan tarama modelleridir. *İlişkisel tarama*

modelleri, iki ve daha fazla sayıdaki değişkenlerin arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini tespit etmek amacıyla yapılan modellerdir. (Karasar, 2000:79).

İlişkisel tarama modeli, iki veya daha fazla değişken arasındaki değişimin varlığını ve değişim varsa bunun ne derecede olduğunu tespit etmeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 2002).

3.8. Evren ve Örneklem

Araştırmalarda iki çeşit evrenden söz edilebilir. Bunlardan biri genel evren, diğeryse çalışmaya dahil olan evrendir. Çalışmaya dahil olan evren, ulaşılabilen evren olup, bu yönüyle somuttur. Araştırmacıların, ya doğrudan gözlem yaparak ya da evrenden seçilmiş bir örnek grup üzerinde yapılan gözlemlerden yararlanmak suretiyle hakkında görüş bildirebilecekleri evrendir. Pratikte araştırmalar, çalışma evreni üzerinde yapılmaktadır. Sonuçlarının da, sadece bu sınırlı evrene genellenmesi kaçınılmazdır (Karasar, 2000:110). Araştırma çalışma evreni Doğu Karadeniz Bölgesi illerinde(Trabzon, Rize, Gümüşhane, Bayburt, Artvin, Giresun) çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarında “Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı” sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapan kişiler ($\alpha=120$) olarak tespit edilmiştir. Çalışma evrenini oluşturan SHU sayısına ilişkin bilgiler her ilin İl Müdürlüğü İstatistik biriminden alınmıştır.

Örneklem, belirli bir evrenden, belirli hedeflere göre seçilmiş olan ve temsil ettiği evreni yeterli düzeyde gösterdiği kabul edilen küçük kümedir. Örneklem tespit etmenin net ölçütleri vardır. Yalnızca bu ölçütlere uyularak belirlenen örneklemin çalışmanın evrenini temsil edebileceği varsayılmaktadır (Karasar, 2000:110-111). Örneklemin büyüklüğü, örnek bir kütleden ulaşılan veriler esas alınarak belirlenir. Örnek kütleyi oluşturan sayı arttıkça evrenin hakkında yapılan genellemelerde yanılma oranı düşer. Bu durum dikkate alındığında, araştırmacının uygun bir örnek kütle belirlemesi için, hem evreni temsil yeteneği sağlayan bir örneklem büyüklüğünü, hem de zaman, maliyet ve veri analizi şartlarını göz önünde bulundurarak bir dengeye ulaşması gerekir (Altunışık vd., 2010:134).

N: Evren birim sayısı,

P: Evrendeki X'in gözlenme oranı,

n: Örneklem büyüklüğü

Z_{α} : $\alpha = 0.05, 0.01, 0.001$ için 1.96, 2.58 ve 3.28 değerleri

Q (1-P): X'in gözlenmeme oranı

σ = Evren standart sapması

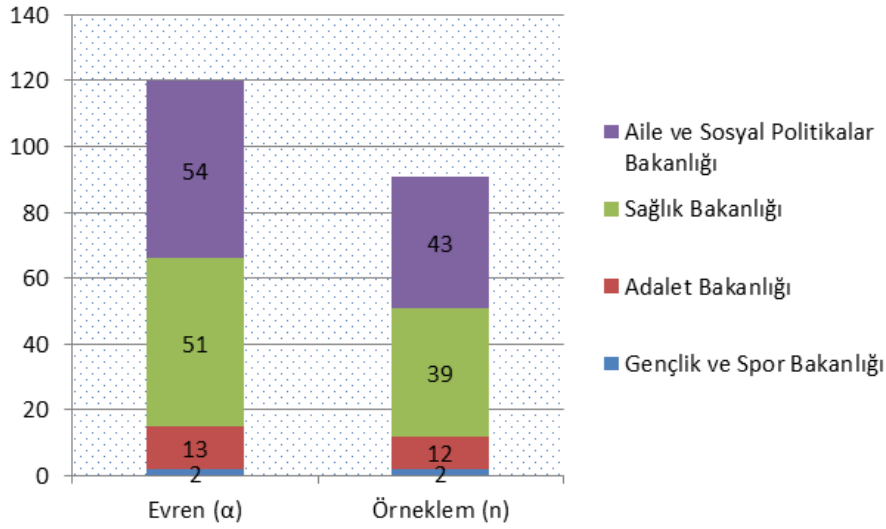
d= Örneklem hatası

$t_{\alpha, sd}$ = sd serbestlik dereceli t dağılımı kritik değerleridir ($sd=n-1$). $t_{\alpha, sd}$ kritik değerleri $sd= n-1 \rightarrow 5000$ olduğunda Z_{α} değerlerine eşit alınabilir (Özdamar, 2003:116-118).

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{d^2} \quad n = \frac{P \cdot Q \cdot Z_{\alpha}^2}{d^2}$$

Tablo 1. Örneklem Dahil Sosyal Hizmetler Uzmanlarının Evren Ve Örneklem Dağılım Tablosu

Çalışma	Evreni:	Doğu	Evren (α)	Örneklem (n)
Karadeniz(Sosyal Hizmet Uzmanları)				
Gençlik ve Spor Bakanlığı			2	2
Adalet Bakanlığı			13	12
Sağlık Bakanlığı			51	39
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı			54	43
Toplam			120	96



Şekil 1. Örneklem Dahil Sosyal Hizmet Uzmanlarının Evren Ve Örneklem Dağılım Grafiği

Örneklem alma teknikleri iki kategoriye ayrılabilir. Bu kategoriler olasılığa dayanan ve olasılığa dayanmayan örneklem teknikleri olarak sınıflandırılmıştır. Olasılığa dayanan örneklem tekniklerinden ilki olan *basit tesadüfi örneklem*, tanımlanmış olan evrendeki her elemanın, “eşit” ve “bağımsız” tespit edilmesidir. Diğer bir ifade ile tüm elemanlar eşit şekilde seçilme şansına sahip olmalıdır ve aynı zamanda birinin seçilmesi, diğerinin seçilmesini katiben engellememeli, etkilememelidir. *Tabakalı (zümrelere göre) örneklem*, belirli bir değişken göz önünde bulundurularak, belirlenen değişkene ilişkin evrendeki özelliklerin örneklemde de aynı oranda temsil edilmesidir (Altunışık ve diğerleri, 2010:138). Araştırma evreni içinden örneklem alınacak SHU’lar, basit tesadüfi örneklem yoluyla belirlenmiştir. Ölçeklere ilişkin hatalı ve eksik yanıtlama verileri uygulamadan çıkarıldıktan sonra 96 SHU’dan alınan veriler analiz edilmiştir. Araştırmada Doğu Karadeniz Bölgesi illerinde çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarında “Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı” sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapan kişiler (n=96) Tablo 1’de görülebileceği gibi evrenden oransal olarak tabakalı (zümrelere göre) örneklem alma yöntemi ile tarafsız olarak basit tesadüfi örneklem alma yöntemi ile seçilmiştir.

Örneklem büyüklükleri Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından düzenlenen ($\alpha=0.05$) tablosuna göre belirlenmiştir. Buna göre örneklem büyüklüğü ± 0.05 , $q=0.5$ güven aralığı ve örneklem hatası $p=0.5$ olarak belirlenmiştir. Yapılan incelemenin neticesinde ($\alpha=120$) kişilik bir evreni ($n=96$) kişiden oluşacak bir örneklem grubunun 0,05 anlamlılık ve % 5 hoşgörü düzeyinde temsil edebileceği düşünülmüştür (Balcı, 2004:95).

3.9. Örneklemin Özellikleri

Yapılan anket çalışmalarıyla Doğu Karadeniz illerinde (Trabzon, Rize, Gümüşhane, Bayburt, Artvin, Giresun) kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarından 96 geçerli anket formu elde edilmiştir. Bu anketlerin demografik değişkelerine dair frekanslar Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Örnekleme Dahil Sosyal Hizmet Uzmanlarının Demografik Değişkenlere Göre Frekans Dağılım Tablosu

Değişkenler	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	44	46
Erkek	52	54
Yaş		
20-25	29	30
26-30	32	33
31-35	8	8
36-40	5	5
41-45	10	10
46+	13	14
Medeni Durum		
Bekar	49	51
Evli	47	49
Öğrenim Durumu		
Lisans	78	81
Yüksek Lisans	18	19
Çalışma Süresi		
1-5 yıl	50	53
6-10 yıl	20	20
11 yıl ve üzeri	26	27
Toplam	96	100

Cinsiyet

Ankete katılanların % 46'sı kadın sosyal hizmet uzmanlarından, %54'ü ise erkek sosyal hizmet uzmanlarından oluşmaktadır.

Katılımcıların çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir.

Yaş

Katılımcıların yaşlarına ilişkin frekans dağılımları incelendiğinde 20-25 yaş grubunda 29 (% 30), 26-30 yaş grubunda 32 (% 33), 31-35 yaş grubunda 8 (% 8), 36-40 yaş grubunda 5 (% 5), 41-45 yaş grubunda 10 (% 10) ve 46 ve üzeri yaş grubunda 13 (% 14) kişinin olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu 26-30 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Örnekleme alınan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun genç insanlardan oluştuğu söylenebilir.

Medeni Durum

Anketimize katılan sosyal hizmet uzmanlarının % 49'u evli iken, % 51'i ise bekdir. Katılımcılar medeni durumlarına göre birbirlerine yakındır.

Mesleki Kıdem

Katılımcıların %53 'ü 1-5 yıllık sosyal hizmet uzmanlarıyken, %20'si 6-10 yıllık, %27'si ise 11 yıl ve üzeri sosyal hizmet uzmanlarıdır. Katılımcıların yarısından fazlasının kısa süredir çalıştığı görülmektedir.

Öğrenim Durumu

Ankete katılan sosyal hizmet uzmanlarının %81'i lisans düzeyinde iken, %19'u yüksek lisans mezunudur. Lisansüstü eğitim alan uzmanların sayısı oldukça düşüktür.

Katılımcıların yarısından fazlası (%53) son beş sene içerisinde işe başlayanlar, dolayısıyla yeni çalışanlar olduklarından böyle bir oranın çıktığı düşünülmüştür.

3.10. Veri Toplama

Örnekleme grubunu oluşturan, Doğu Karadeniz illeri genelinde kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları araştırmaya gönüllü olarak katılmış olup, SHU'lara anketlerde verdikleri yanıtların hiçbir kişisel bilgi paylaşımı olmayacağı yalnızca yüksek lisans tez çalışmasının analizinde kullanılacağına yönelik açıklama yapılmıştır. Anketler yüz yüze veya mail yoluyla yaptırılmış olup katılımcılar bilgilendirilmiştir.

3.10.1. Veri Toplama Araçları

Yapılan çalışmanın istatistik verilerine aşağıdaki formlar kullanılarak ulaşılmıştır.

1. Kişisel Bilgi Formu (Ek-1)
2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) (Ek-2)
3. İş Doyum Ölçeği (İDÖ) (Ek-3)

1. Kişisel Bilgi Formu; Literatürde belirlenen değişkenler dikkate alınarak düzenlenen Kişisel Bilgi Formu (Ek-1) hazırlanmıştır. Bu formda cinsiyet, yaş, medeni durum, meslekte çalışma süresi (kıdem süresi), öğrenim durumu, kendini durumunu ve ekonomik durumunu değerlendirme gibi değişkenleri içeren 9 soru yer almaktadır. Hazırlanan form ile örnekleme oluşturan bireylerin kişisel özelliklerinin onların, işten aldıkları doyum ve mesleki tükenmişlik düzeylerini etkileyebileceği düşünülerek bilgi toplamak hedeflenmiştir.

2.Maslach Tükenmişlik Ölçeği: Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini tespit etmek için Maslach ve Jackson tarafından (1981) geliştirilen “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Özgün formunda yedi dereceli olan cevap seçenekleri Türkçe uyarlamada bazı değişikliklere gidilerek “1 hiçbir zaman”, “5 her zaman” olarak beş dereceli olarak düzenlenmesine karar verilmiş ve eğitici formunda da bu beş dereceli olan hali kullanılmaktadır. Orta düzeyde tükenmişlik her üç alt ölçek için de orta düzey puanları yansıtmaktadır (Çapri,2006:67).

Ölçek, tükenmişliği duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma (DYS) ve kişisel başarı hissi (KB) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmakta olup, 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki numaralandırılmaya göre (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) numaralı maddeler “duygusal tükenme” (DT), (5, 10, 11, 15, 22) numaralı maddeler “duyarsızlaşma” (DYS) ve (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) numaralı maddeler “kişisel başarı” (KB) alt ölçeğine ait puanların hesaplanmasında kullanılır. Dokuz maddeden oluşan duygusal tükenme alt ölçeği, kişinin işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar. Beş maddeden oluşan duyarsızlaşma alt ölçeği, kişinin hizmet verdiklerine karşı duygudan yoksun bir şekilde davranmalarını tanımlar. Sekiz maddeden oluşan kişisel başarı alt ölçeği ise insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar. Tüm alt ölçeklerle ilgili olarak yaşanan duyguların yaşanma sıklığı, Likert tipi ölçekleme yöntemiyle belirtilerek, sıklıkla artan puanlama ile '1' dan '5' e kadar puanlamanın sonuçlarına dayanılarak değerlendirilir. DT ve DYS alt ölçeklerindeki maddeler aynı şekilde, KB alt ölçeğindeki

maddeler ise ters puanlanıp toplanarak her alt ölçek için ayrı puan elde edilir. Ölçeğin ve alt ölçeklerinin kesme puanı yoktur (Toker, 2013:24).

Ölçeğin güvenirliğini belirlemek için hesaplanan Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı $\alpha=0,93$ olarak bulunmuştur (Çapri, 2006:62).

Tablo 3. Maslach'ın Çalışmasına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Alt Boyutları İle İlgili Sınıflama

Maslach'ın Çalışmasına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Kategorizasyonu			
MBI alt boyutu	Düşük	Orta	Yüksek
Duygusal tükenme	<16	17-26	>27
Duyarsızlaşma	<6	7-12	>13
Kişisel Başarı	>39	38-32	<31

3.İş Doyumu Ölçeği (İDÖ): İş doyumuna yönelik sorular için Koca ve Özçiftçi'nin (2015; 403) araştırmalarında kullanmış olduğu Hackman & Oldham tarafından ondört sorudan oluşan iş doyum ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin normal dağılım gösterdiği ($p>0,05$) belirlenmiş ve verilerin analizinde parametrik testler uygulanmıştır.

İş tatmini ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı 0,90'dır. Alfa katsayısının 0,60 ve üzeri değer alması ölçeğin içsel tutarlılığının yüksek olduğunu ifade etmektedir(Gündüz, 2016:46).

3.11. Verilerin Çözümü

Betimsel istatistik bir değişkene dair sayısal değerlerin toplanması, betimlenmesi ve sunulmasına imkan tanıyan istatistiksel işlemleri tanımlamaktadır. Bir örneklem üzerinde veya ulaşılabildiği durumlarda evrenin tümünden elde edilen verileri kullanarak, araştırmaya katılan bireylerin veya nesnelerin özelliklerini belirlemeyi amaçlayan süreçtir (Büyüköztürk, 2005:5).

Ölçek aracılığı ile toplanmış olan verilerin analizi SPSS 22 paket programıyla yapılmıştır. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (sayı, yüzde, standart sapma, ortalama) kullanılmıştır.

Analizlerde, betimsel istatistik, iki ilişkisiz örneklem ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için “t testi”, ikiden fazla grup karşılaştırıldığında ilişkisiz örneklemelerde tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi, Kruskal Wallis testi, Dunn testi, Mann-Whitney testi kullanılmıştır.

Elde edilen veriler tablolar halinde isimlendirilip değerlendirilerek yorumları yapılmış ve araştırmanın dördüncü bölümü olan “ Bulgular” bölümünde sunulmuştur.

Anketlerde 5’li Likert tipi maddeler ölçeğe göre; 1,00-1,79 Kesinlikle Katılmıyorum, 1,80-2,59 Katılmıyorum, 2,60-3,39 Kararsızım, 3,40-4,19 Katılıyorum, 4,20-5,00 Kesinlikle Katılıyorum kabul edilmiştir.

Araştırmanın anlamlılık düzeyi $p<0,05$ ’dir. Yapılan analizler ile ulaşılan bulgular, araştırma sorularına uygun olarak tablolara dönüştürülerek yorumlanmıştır.

3.12. Bulgular

Bu bölümde araştırma soruları ve hipotezlerini test etmek amacıyla yapılan istatistiksel analiz ve sonuçlar tablolar halinde gösterilecektir.

Soru 1: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

- (a) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- (b) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- (c) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Tablo 4. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İş Doyumu Değişkenlerine İlişkin Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Korelasyon Değerleri

Değişken	<i>M</i>	<i>S</i>	1	2	3
1. Duygusal Tükenme	25.07	7.05			
2. Duyarsızlaşma	10.05	3.77	.50**		
3. Kişisel Başarı	29.06	5.08	-.35**	-.32**	
4. İş Doyumu	43.50	10.46	-.49**	-.17	.42**

Not. * $p < .05$; ** $p < .01$. *M* ve *S* ortalama ve standart sapmayı temsil etmektedir.

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ile tükenmişlik düzeylerinin alt faktörlerinden duygusal tükenme boyutu arasında pozitif yönlü orta düzey ($r=0,5$, $p<0,01$), kişisel başarı boyutu arasında pozitif yönlü düşük düzey ($r=0,42$, $p<0,01$) olduğu ortaya çıkarken, duyarsızlaşma boyutu arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının artmasıyla duygusal tükenmişlikleri ve kişisel başarı düzeylerinin de arttığı görülmektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının işlerinden doyum sağladıkları yani işlerini aslında severek yaptıkları ancak kendilerini işlerine adadıkları için duygusal olarak tükenme yaşadıkları şeklinde açıklanabilir.

Soru 2: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?

- (a) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?
- (b) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?
- (c) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?

Tablo 5. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	M	S	SD	t	p
Kadın	44	24,4545	7,07456	94	0,789	0,432
Erkek	52	25,5962	7,05940			

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan erkek sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri (M=25,5962,SD=7,05940) kadın sosyal hizmet uzmanlarına (M=24,4545, SD=7,05940) göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $t(94)= 0,789$, $p=0,432$. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 6. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	M	S	SD	t	p
Kadın	44	9,9091	3,48510	94	0,34	0,734
Erkek	52	10,1731	3,48510			

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan erkek sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri (M=10,1731,SD=3,48510) kadın sosyal hizmet uzmanlarına (M=9,9091, SD=3,48510) göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $t(94)= 0,34$, $p=0,734$. Başka bir deyişle araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 7. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerinin Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	M	S	SD	t	p
Kadın	44	28,5682	4,60736	94	0,876	0,383
Erkek	52	29,4808	5,45747			

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan erkek sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri ($M=29,4808, SD=5,45747$) kadın sosyal hizmet uzmanlarına ($M=29,4808, SD=5,45747$) göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $t(94)=0,876, p=0,383$. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Soru 3: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?

Tablo 8. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyum Düzeylerinin Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	M	S	SD	t	p
Kadın	44	42,5227	10,85740	94	0,841	0,403
Erkek	52	44,3269	10,14159			

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan erkek sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri ($M=44,3269, SD=10,14159$) kadın sosyal hizmet uzmanlarına ($M=42,5227, SD=10,85740$) göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $t(94)=0,841, p=0,403$. Başka bir ifade ile araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Soru 4: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri medeni duruma göre farklılaşmakta mıdır?

- (a) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri medeni duruma göre farklılaşmakta mıdır?
- (b) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri medeni duruma göre farklılaşmakta mıdır?
- (c) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri medeni duruma göre farklılaşmakta mıdır?

Tablo 9. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	M	S	SD	t	p
Bekar	49	25,9796	7,17196	94	1,29	0,2
Evli	47	24,1277	6,87661			

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan evli sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri ($M=24,1277, SD=6,87661$) bekar sosyal hizmet uzmanlarına ($M= 25,9796, SD=7,17196$) göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $t(94)= 1,29, p=0,2$. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri evli ya da bekar olmalarına göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 10. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	M	S	SD	t	p
Bekar	49	9,8776	3,52156	94	-0,461	0,646
Evli	47	10,2340	4,04439			

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan evli sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri ($M=10,2340, SD=4,04439$) bekar sosyal hizmet uzmanlarına ($M=9,8776, SD=3,52156$) göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $t(94)= -0,461, p=0,646$. Başka bir ifade ile araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri evli ya da bekar olmalarına göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 11. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerinin Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	M	S	SD	t	p
Bekar	49	28,5682	5,00111	94	-0,563	0,575
Evli	47	29,4808	5,19793			

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan evli sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri ($M=29,4808, SD=5,19793$) bekar sosyal hizmet uzmanlarına ($M=28,5682, SD=5,00111$) göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $t(94)= -0,563, p=0,575$. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri evli ya da bekar olmalarına göre farklılık göstermemektedir.

Soru 5: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri medeni duruma göre farklılaşmakta mıdır?

Tablo 12. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	M	S	SD	t	p
Bekar	49	43,5918	9,66074	94	0,087	0,931
Evli	47	43,4043	11,33609			

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan evli sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri ($M=43,4043, SD=11,33609$) bekar sosyal hizmet uzmanlarına ($M=43,5918, SD=9,66074$) göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $t(94)= 0,087, p=0,931$. Başka bir deyişle araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri evli ya da bekar olmalarına göre farklılık göstermemektedir.

Soru 6: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri mutluluk açısından kendini değerlendirme durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

- (a) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri mutluluk açısından kendini değerlendirme durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
- (b) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri mutluluk açısından kendini değerlendirme durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
- (c) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı

düzeyleri mutluluk açısından kendini değerlendirme durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 13’de, duygusal tükenme düzeylerinin mutluluk açısından kendini değerlendirme durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 14’de sunulmaktadır.

Tablo 13. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumu	N	M	S
Mutsuz	21	32,5714	5,83585
Mutlu	68	23,6176	5,46912
Çok Mutlu	7	16,7143	6,15668

Tablo 14. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	1335,810	2	667,905	6,859	0,002	Mutsuz-Çok Mutlu, Mutsuz-Mutlu, Mutlu-Çok Mutlu
Gruplar içi	9056,190	93	97,378			
Toplam	9056,190	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile mutluluk açısından kendini değerlendirme durumu açısından bir fark olduğunu göstermektedir, $F(2, 93)=6,859, p<0,05$. Diğer bir deyişle, uzmanların duygusal tükenme düzeyleri kendilerini mutluluk açısından değerlendirme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır.

Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Tukey HSD testi sonuçlarına göre, sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini mutsuz (M=32,5714) olarak tanımlayanların puanları > kendilerini mutlu (M=23,6176) olarak tanımlayanların puanları > kendini çok mutlu olarak tanımlayan uzmanların puanları (M=16,7143) olarak anlamlı bir şekilde ortaya çıkmıştır.

Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeylerinin kendilerini mutsuz olarak tanımlayanların, kendilerini mutlu olarak tanımlayanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile mutsuz sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri mutlu olanlardan yüksektir.

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 15’de, duyarsızlaşma düzeylerinin mutluluk açısından kendini değerlendirme durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 16’da sunulmaktadır.

Tablo 15. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumu	N	M	S
Mutsuz	21	12,5714	4,53400
Mutlu	68	9,5588	3,26621
Çok Mutlu	7	7,2857	1,88982

Tablo 16. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	203,403	2	101,702	8,244	0,001	Mutsuz-Çok Mutlu, Mutlu-Çok Mutlu
Gruplar içi	1147,336	93	12,337			
Toplam	1350,740	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri ile mutluluk açısından kendini değerlendirme durumu açısından bir fark olduğunu göstermektedir, $F(2,93)=6,859, p<0,05$. Başka bir ifadeyle, uzmanların duyarsızlaşma düzeyleri kendilerini mutluluk açısından değerlendirme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır. Farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla gerçekleştirilen varyans homojenliği sağlanmadığı için Dunnett T3 testi gerçekleştirilmiştir. Buna göre, kendini mutsuz olarak tanımlayan uzmanların duyarsızlaşma puanları ($M=12,5714$), kendini mutlu ($M=9,5588$) ve mutsuz ($M=7,2857$) olarak tanımlayan uzmanlara göre anlamlı derecede daha fazladır.

Kendisini mutsuz hisseden sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri, kendisini mutlu hisseden sosyal hizmet uzmanlarından daha yüksektir. Başka bir deyişle mutluluk hissi azaldıkça duyarsızlaşma düzeyleri artmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarısızlık düzeylerinin mutluluk açısından kendini değerlendirme durumuna göre Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 17’de sunulmaktadır.

Tablo 17. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumu	N	Sıra Ort.	SD	X ²	p
Mutsuz	21	36,83	5,08	13,993	0,001
Mutlu	68	48,64			
Çok Mutlu	7	82,14			

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri ile mutluluk açısından kendini değerlendirme durumu açısından bir fark olduğunu göstermektedir, $X^2(sd=5,08, n=96)=13,993, p<0,05$. Farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla R veri analizi yazılımında Dunn testi (Dinno, 2017) gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucuna göre kendini mutsuz olarak değerlendiren uzmanlar kendini mutlu ve çok mutlu olarak değerlendiren uzmanlara göre kişisel başarı düzeyleri anlamlı derecede daha düşük çıkmıştır.

Diğer bir ifade ile mutsuz uzmanların kişisel başarı düzeyleri mutlu olanlardan daha düşüktür. Dolayısıyla mutlulukla kişisel başarı arasında doğru orantılı bir ilişki vardır denilebilir. Mutluluk arttıkça kişisel başarı düzeyleri de artmaktadır.

Tablo 18: Z Puanına Göre Dunn Testi Çoklu Karşılaştırma Sonuçları

Gruplar	z-puanı (p değeri)
Mutlu- Çok Mutlu	1.718159 (0.0858)
Mutsuz- Çok Mutlu	3.058091 (0.0022) *
Mutsuz- Mutlu	2.614267 (0.0089) *

*p<0,05

Soru 7: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri mutluluk açısından kendini değerlendirme durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 19’da, iş doyumunu düzeylerinin

mutluluk açısından kendini değerlendirme durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 20’de sunulmaktadır.

Tablo 19. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumu	N	M	S
Mutsuz	21	38,6667	9,72283
Mutlu	68	43,8676	9,58529
Çok Mutlu	7	54,4286	12,97250

Tablo 20. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Mutluluk Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	328,757	2	164,378	7,201	0,001	Mutsuz-Çok Mutlu, Mutlu-Çok Mutlu
Gruplar içi	2122,868	93	22,827			
Toplam	2451,625	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu düzeyleri ile mutluluk açısından kendini değerlendirme durumu açısından bir fark olduğunu göstermektedir, $F(2, 93)=7,201, p<0,05$. Başka bir ifadeyle, uzmanların iş doyumu düzeyleri kendilerini mutluluk açısından değerlendirme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır. Farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla Tukey HSD testi gerçekleştirilmiştir. Buna göre, kendini çok mutlu olarak tanımlayan uzmanların iş doyumu puanları ($M=54,4286$), kendini mutlu($M=43,8676$) ve mutsuz($M=38,6667$) olarak tanımlayan uzmanlara göre anlamlı derecede daha fazladır.

Buna göre uzmanların mutluluk düzeyleri arttıkça iş doyumlarının da arttığı söylenebilir. Bunu iş doyumunun artmasıyla mutluluk düzeyinin de arttığı şeklinde de yorumlayabiliriz.

Soru 9: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri eğitim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

- (a) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri eğitim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
- (b) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri eğitim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
- (c) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri eğitim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

Tablo 21. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenmişlik Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Mann-Whitney Testi Sonuçları

Öğrenim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	p
Lisans	78	47,94	3739,5	658,5	0,683
Yüksek Lisans	18	50,92	916,5		

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenmişlik düzeyleri yüksek lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarına göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $U=658,5, p=0,683$

Tablo 22. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Mann-Whitney Testi Sonuçları

Öğrenim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	p
Lisans	78	46,38	3618	537	0,12
Yüksek Lisans	18	57,67	1038		

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri yüksek lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarına göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $U=537, p=0,7$.

Tablo 23. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeylerinin öğrenim durumuna göre t-testi sonuçları

Öğrenim Durumu	N	M	S	SD	t	p
Lisans	78	24,9231	7,07432	94	-0,431	0,667
Yüksek Lisans	18	25,7222	7,12746			

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri yüksek lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarına göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır.

Soru 10: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri eğitim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

Tablo 24. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Mann-Whitney Testi Sonuçları

Öğrenim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	p
Lisans	78	49,03	3824	661	0,7
Yüksek Lisans	18	57,67	832		

Analiz sonuçlarına göre kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu düzeyleri yüksek lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarına göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır; $U=661, p=0,7$.

Eğitim durumuna göre SHU'ların iş doyumu düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri farklılaşmamaktadır. Başka bir deyişle lisans mezunu sosyal hizmet uzmanıyla yüksek lisans mezunu olan sosyal hizmet uzmanları arasında duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumu düzeyleri benzerdir. Bu durumun araştırmaya dahil olan sosyal hizmet uzmanlarının kamu kurum kuruluşlarında çalıştığı göz önüne alındığında lisans ve yüksek lisans mezunu arasında çok farkın olmadığı için olduğu düşünülmüştür.

Soru 11: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri çalışma süresine göre farklılaşmakta mıdır?

- (a) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri çalışma süresine göre farklılaşmakta mıdır?
- (b) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri çalışma süresine göre farklılaşmakta mıdır?
- (c) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri çalışma süresine göre farklılaşmakta mıdır?

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 25'de, duygusal tükenme düzeylerinin çalışma süresine durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 26'da sunulmaktadır.

Tablo 25. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Çalışma Süresi	N	M	S
1-5 yıl	50	25,68	7,257
6-10 yıl	20	24,55	7,044
11 yıl ve üstü	26	24,3	6,822

Tablo 26. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Çalışma Süresi Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	39,12	2	19,56	0,388	0,679	Yok
Gruplar içi	4687,36	93	50,4			
Toplam	4726,48	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile çalışma süresi açısından kendini değerlendirme durumu açısından bir fark olmadığını göstermektedir, $F(2, 93)=0,388$, $p>0,05$. Başka bir ifadeyle, uzmanların duygusal tükenme düzeyleri çalışma süreleri açısından değerlendirildiğinde anlamlı derecede farklılaşmamaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin çalışma süresine göre Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 27’de sunulmaktadır.

Tablo 27. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Çalışma Süresine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Çalışma Süresi	N	Sıra Ort.	SD	X ²	p
1-5 yıl	50	48,55	2	0,197	0,9
6-10 yıl	20	46,38			
11 yıl ve üstü	26	50,04			

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri ile çalışma süresi açısından bir fark olmadığını göstermektedir, $X^2(sd=2, n=96)=0,197$, $p>0,05$.

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarısızlık düzeylerinin çalışma süresine göre Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 28’de sunulmaktadır.

Tablo 28. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerinin Çalışma Süresine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Çalışma Süresi	N	Sıra Ort.	SD	X ²	p
1-5 yıl	50	48,55	2	0,197	0,9
6-10 yıl	20	46,38			
11 yıl ve üstü	26	50,04			

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri ile çalışma süresi açısından bir fark olmadığını göstermektedir, $X^2(sd=2, n=96)=0,197$, $p>0,05$.

Soru 12: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu düzeyleri gelirini değerlendirme düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 29’da, iş doyumu düzeylerinin çalışma süresine durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 30’da sunulmaktadır.

Tablo 29. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Çalışma Süresi	N	M	S
1-5 yıl	50	43,52	9,245
6-10 yıl	20	42,1	11,702
11 yıl ve üstü	26	44,54	11,89

Tablo 30. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Çalışma Süresi Açısından Kendini Değerlendirme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	67,26	2	33,63	0,303	0,739	Yok
Gruplar içi	10324,74	93	111,02			
Toplam	10392	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu düzeyleri ile çalışma süresi açısından kendini değerlendirme durumu açısından bir fark olmadığını göstermektedir, $F(2, 93)=0,303$, $p>0,05$. Başka bir ifadeyle, uzmanların iş doyumu düzeyleri çalışma süreleri açısından değerlendirme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmamaktadır.

Soru 13: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri gelirini değerlendirme düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?

(a) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal

tükenme düzeyleri gelirini değerlendirmelerine göre farklılaşmakta mıdır?

(b) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri gelirini değerlendirmelerine göre farklılaşmakta mıdır?

(c) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri gelirini değerlendirmelerine göre farklılaşmakta mıdır?

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 31’de, duygusal tükenme düzeylerinin gelirini değerlendirmelerine durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 32’de sunulmaktadır.

Tablo 31. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları

Geliriniz Yeterli mi?	N	M	S
Yetersiz	39	28,28	7,57
Kısmen Yeterli	44	23,55	5,15
Yeterli	13	20,62	7,34

Tablo 32. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Gelirlerini Değerlendirmeleri Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	762,606	2	381,303	8,946	0,00	Yetersiz-Kısmen Yeterli, Yetersiz-Yeterli
Gruplar içi	3963,883	93	42,622			
Toplam	4726,49	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile gelirlerini değerlendirmeleri açısından bir fark olduğunu göstermektedir, $F(2, 93)=8,946$, $p<0,05$. Başka bir ifadeyle, uzmanların duygusal tükenme düzeyleri gelirlerini değerlendirme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır. Farklılığın

kaynağını belirlemek amacıyla Dunnett T3 testi gerçekleştirilmiştir. Buna göre gelirini yetersiz gören uzmanların duygusal tükenmişlik ortalamaları (M=28,28), gelirini kısmen yeterli (M=23,55) ve yeterli (M=20,62) gören uzmanlara göre anlamlı derecede fazladır.

Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının gelir düzeylerini yeterli görme düzeylerinin yükselmesi duygusal tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmasına neden olmaktadır. Daha açık bir ifade ile gelir düzeyi arttıkça duygusal tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. Yani gelir düzeyinin yüksek olduğunu düşünen uzmanlar daha az duygusal tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin gelirlerini değerlendirmelerine göre Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 33’de sunulmaktadır.

Tablo 33. Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Gelirlerini Değerlendirmelerine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Geliriniz Yeterli mi?	N	Sıra Ort.	SD	X^2	p
Yetersiz	39	54,51	2	3,947	0,139
Kısmen Yeterli	44	46,24			
Yeterli	13	38,12			

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri ile gelirlerini değerlendirmeleri açısından bir fark olmadığını göstermektedir, $X^2(sd=2, n=96)=3,947, p>0,05$.

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarısızlık düzeylerinin gelirlerini değerlendirmelerine göre Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 34’de sunulmaktadır.

Tablo 34. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerinin Gelirlerini Değerlendirmelerine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Geliriniz Yeterli mi?	N	Sıra Ort.	SD	X ²	p
Yetersiz	39	44,27	2	1,699	0,428
Kısmen Yeterli	44	52,23			
Yeterli	13	48,58			

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri ile gelirlerini değerlendirmeleri açısından bir fark olmadığını göstermektedir, $X^2(sd=2, n=96)=3,947, p>0,05$.

Soru 14: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri içinde kendini başarılı görme düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 35’de, iş doyumunu düzeylerinin gelirini değerlendirmelerine durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 36’da sunulmaktadır.

Tablo 35. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Geliriniz Yeterli mi?	N	M	S
Yetersiz	39	39,87	9,65
Kısmen Yeterli	44	43,71	8,92
Yeterli	13	53,69	11,43

Tablo 36.Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Gelirlerini Değerlendirmeleri Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	1865,713	2	932,856	10,175	0	Yeterli-Yetersiz, Yeterli-Kısmen Yeterli
Gruplar içi	8526,287	93	91,681			
Toplam	10392	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri ile gelirlerini değerlendirmeleri açısından bir fark olduğunu göstermektedir, $F(2, 93)=10,175$, $p<0,05$. Başka bir ifade ile uzmanların iş doyumunu düzeyleri gelirlerini değerlendirme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır. Farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla Tukey HSD testi gerçekleştirilmiştir. Buna göre gelirini yeterli gören uzmanların iş doyumunu ortalamaları ($M=53,69$), gelirini kısmen yeterli ($M=43,71$) ve yeterli ($M=39,87$) gören uzmanlara göre anlamlı derecede fazladır.

Bu sonuca göre gelir düzeyini yeterli gören sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları da yükselmektedir. Daha açık bir ifade ile gelir düzeyi arttıkça iş doyum düzeyleri de artmaktadır. Ücretlerin iş doyumunu üzerinde pozitif yönde bir etkisinin olduğu söylenebilir.

Soru 15: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri işinde kendini başarılı görme düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?

- (a) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri işinde kendini başarılı görme düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?
- (b) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri işinde kendini başarılı görme düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?
- (c) Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri işinde kendini başarılı görme düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 37’de, duygusal tükenme düzeylerinin kendilerini başarılı görme durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 38’de sunulmaktadır.

Tablo 37. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Başarılı görüyor musunuz?	N	M	S
Hayır	4	31,5	12,45
Bazen	36	26,34	7,18
Evet	56	23,80	6,25

Tablo 38. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duygusal Tükenme Düzeylerinin Kendilerini Başarılı Görme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	312,65	2	156,325	3,294	0,041	Yetersiz-Kısmen Yeterli, Yetersiz-Yeterli
Gruplar içi	4413,839	93	47,461			
Toplam	4726,49	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri ile kendilerini başarılı görmeleri açısından bir fark olduğunu göstermektedir, $F(2, 93)=3,294$, $p<0,05$. Başka bir ifadeyle, uzmanların duygusal tükenme düzeyleri kendilerini başarılı görme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmamaktadır. Farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla Dunnett T3 testi gerçekleştirilmiştir. Buna göre gelirini yetersiz gören uzmanların duygusal tükenmişlik ortalamaları ($M=28,28$), gelirini kısmen yeterli ($M=23,55$) ve yeterli ($M=20,62$) gören uzmanlara göre anlamlı derecede fazladır.

Bu sonuca göre gelirin yeterli olduğu düşünen sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenmişlik düzeyleri düşmektedir. Diğer bir deyişle gelirin yeterli olduğu algısı yükseldikçe duygusal tükenmişlik düzeyi düşmektedir. Yüksek gelire sahip olan uzmanların duygusal tükenmişlik düzeyleri daha düşüktür.

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin kendilerini başarılı görme durumlarına göre Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 39’da sunulmaktadır.

Tablo 39. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Duyarsızlaşma Düzeylerinin Kendilerini Başarılı Görme Durumlarına Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Kendinizi Yaptığınız İşte Başarılı Olarak Görüyor musunuz?	N	Sıra Ort.	SD	X ²	p
Hayır	4	66,38	2	2,838	0,242
Bazen	36	51,51			
Evet	56	45,29			

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma düzeyleri ile kendilerini başarılı görme durumları açısından bir fark olmadığını göstermektedir, $X^2(sd=2, n=96)=2,838, p>0,05$.

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarısızlık düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 40’da, kişisel başarısızlık düzeylerinin kendilerini başarılı görme durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 41’de sunulmaktadır.

Tablo 40. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarı Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Kendinizi Yaptığınız İşte Başarılı Olarak Görüyor musunuz?	N	M	S
Hayır	4	28,75	4,57
Bazen	36	26,39	4,59
Evet	56	30,8	4,72

Tablo 41. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel Başarısızlık Düzeylerinin Kendilerini Başarılı Görme Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	427,48	2	213,74	9,82	0,00	Evet-Bazen
Gruplar içi	2024,145	93	21,765			
Toplam	2451,625	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı düzeyleri ile kendilerini başarılı görmeleri açısından bir fark olduğunu göstermektedir, $F(2, 93)=9,82$, $p<0,05$. Başka bir ifade ile, uzmanların kişisel başarı düzeyleri kendilerini başarılı görme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır. Farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla Tukey HSD testi gerçekleştirilmiştir.

Buna göre kendini başarılı gören uzmanların kişisel başarı ortalamaları ($M=30,08$), kendini bazen başarılı gören ($M=26,39$) gören uzmanlara göre anlamlı derecede fazladır.

Soru 16: Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeyleri içinde kendini başarılı görme düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?

Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu düzeylerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 42’de, iş doyumunu düzeylerinin kendilerini başarılı görme durumuna göre ANOVA sonuçları Tablo 43’de sunulmaktadır.

Tablo 42. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Kendinizi Yaptığınız İşte Başarılı Olarak Görüyor musunuz?	N	M	S
Hayır	4	36	10,03
Bazen	36	39,56	9,47
Evet	56	46,57	10,12

Tablo 43. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Düzeylerinin Kendilerini Başarılı Görme Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	1313,397	2	656,698	6,727	0,002	Evet-Bazen
Gruplar içi	9078,603	93	97,619			
Toplam	10392	95				

Analiz sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu düzeyleri ile kendilerini başarılı görmeleri açısından bir fark olduğunu göstermektedir, $F(2, 93)=6,727$, $p<0,05$. Başka bir ifade ile uzmanların iş doyumu düzeyleri kendilerini başarılı görme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır. Farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla Tukey HSD testi gerçekleştirilmiştir. Buna göre kendini başarılı gören uzmanların iş doyumu ortalamaları ($M=46,57$), kendini bazen başarılı gören($M=39,56$) gören uzmanlara göre anlamlı derecede fazladır.

Bu sonuçlara göre sosyal hizmet uzmanlarının kendini başarılı görme düzeyleri arttıkça, iş doyum düzeyleri de artmaktadır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu araştırmada Sosyal Hizmet uzmanlarının iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeyleri araştırılmıştır. Araştırma Doğu Karadeniz Bölgesi İlleri (Trabzon, Rize, Gümüşhane, Bayburt, Artvin ve Giresun) Kamu Kurum ve Kuruluşlarına bağlı kurumlarda (il müdürlükleri, çocuk yuvaları, yetiştirme yurtları, çocuk ve gençlik merkezleri, toplum merkezleri, hastaneler, kadın konukevleri, adliyeler ve huzurevleri) gerçekleştirilmiştir. Bu kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişilik özellikleri, mesleki tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri alt boyutları ile ele alınarak araştırılmıştır.

Sosyal hizmet mesleği, niteliği gereğince hassas ve incinebilir özelliklere sahip birey ve gruplara yönelik müdahaleleri içermektedir. Mesleğin profesyonel uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanları da bu bilinç doğrultusunda işlevlerini yerine getirmeye çalışmaktadırlar.

Profesyonel meslek elemanları, aldıkları eğitimler doğrultusunda mesleklerini icra ederken kendi geçimlerini sağlayacak kazancı elde etmenin yanı sıra iş doyumunu yaşamayı da arzu ederler. İş doyumunun düşüklüğü ise tükenmişlik duygusunun yaşanmasına neden olabilmektedir. Profesyoneller tükenmişlik yaşamaya başladıklarında mesleklerine ve çalıştıkları kurumlara olan inançlarını ve aidiyetlik duygularını yitirmeye başlarlar(Ceylan vd., 2006: 45).

Banka çalışanlarına ilişkin araştırmalarda ise iş doyumunun azalması ile birlikte duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın arttığı, kişisel başarı duygusunun azaldığı; banka çalışanlarının cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, medeni durum, mesleki deneyim süresi, çalışılan örgüt birimi gibi değişkenlerin onların iş doyumunu ile ilişkili olduğu; tükenmişlik düzeylerinin bireysel özelliklerinden değişik derecelerde etkilendiği; banka çalışanlarının kişisel niteliklerine, çalıştıkları bankanın niteliklerine ve mesleğe yönelik algı ve beklentilerine ilişkin çeşitli değişkenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır (Ceyhan ve Siliğ, 2005: 45).

Özellikle bireylerin psiko-sosyal ve sosyo-ekonomik durumu ile ilgilenen Sosyal Hizmet Uzmanlarının mesleklerinden aldıkları doyum sadece kendilerini değil müracaatçıları da önemli ölçüde ilgilendirmektedir.

Literatüre göz atıldığında, Kamu Kurum ve Kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerine ve iş doyumlarına yönelik olarak yapılan çok fazla araştırmaya rastlanılmamıştır.

Doğu Karadeniz Bölgesi İllerinde görev yapan Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; çeşitli demografik değişkenlerine göre 96 uzman üzerinde İDÖ (İş Doyumu Ölçeği) ve Maslach tükenmişlik ölçeği uygulanarak yapılan çalışmamızda; cinsiyet, yaş, medeni durum, kıdem süresi gibi değişkenlerin uzmanların doyum ve mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerinde ayrıca bir etkisinin olmadığı belirlenirken, kendini mutlu olarak tanımlayanlara göre kendini mutsuz olarak tanımlayanda tükenmişlik düzeyinin daha fazla olduğu saptanmıştır.

Atamtürk'ün 2010 yılında yaptığı "Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi" adlı çalışma da Sosyal Hizmet Uzmanlarının yaş, medeni durum, cinsiyet, çocuk sahibi olma ve hizmet süreleri değişkenlerinin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerinde etkili bir değişken olmadığı saptanmıştır. Bu da araştırmanın sonucunu desteklemektedir.

Yakut vd. (2013) çalışmalarında yaş, cinsiyet, meslek, çocuk sahibi olma durumları, çalışma süreleri ve kurumda çalışma sürelerinin tükenmişlik düzeyi üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yaptığımız çalışmada cinsiyet faktörünün sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi ile iş doyumunu düzeyleri üzerinde etkili olmadığı bulunmuştur. Bu sonucun günümüzde kadının ve erkeğin iş hayatında eşit koşullar altında çalışmasından kaynaklandığını düşünmekteyiz.

Literatür incelendiğinde iş tatmini ile ilgili yapılan bazı araştırmalarda yaş ile iş tatmini arasında farklı anlamlılıkların olduğu görülmektedir. Işıkhani (1993) Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş doyumları ile ilgili yapmış olduğu araştırmanın sonucunda Sosyal Hizmet Uzmanlarının yaşları arttıkça iş doyumlarının yükselmesi beklenir hipotezi, elde edilen bulgular tarafından desteklenmemiştir. Bu sonuç da çalışmamızda yaş ve iş tatmini arasındaki elde edilen bulgularla örtüşmemektedir. Bir başka araştırmada ise; Ergin'in (1995) Sağlık Bakanlığı personeli üzerinde gerçekleştirdiği

“Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutunmaları Araştırması”nda çalışan tatmini ile yaş arasında doğrusal bir ilişki saptamıştır (Akt. Keser 2006). Çalışan iş tatmini alanındaki çalışmaların birçoğunda cinsiyet değişkeninin, iş tatmininde bir farklılık oluşturmadığı yer almaktadır.

Literatürde tükenmişlik düzeyini demografik değişkenlerle ele alan çalışmalara bakıldığında; Sürvegil ve Budak’ın (2006) Dokuz Eylül Üniversitesi’nde 185 akademik personel üzerinde tükenmişlik düzeyleri ile ilgili yapmış oldukları araştırmada; kadınların duygusal tükenme düzeyinin erkeklere nazaran daha yüksek olduğu, akademik unvan değişkeninin tükenmişliğin tüm boyutlarında farklılaştığı bulgularına rastlanmıştır (Sürvegil ve Budak, 2006: 237). Avşaroğlu vd.’nin (2005) Konya’da toplam 173 öğretmen üzerinde yapmış oldukları araştırmada, öğretmenlerin yaş değişkenine ve iş deneyimi değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı düzeyde farklılaşma olduğu belirlenmiştir (Avşaroğlu vd., 2005:115).

Şanlı’nın (2006) polisler üzerinde yaptığı araştırmada, cinsiyetlerine, medeni durumlarına göre tükenmişliğin farklı olmadığı ve yaşın artmasıyla tükenmenin azaldığı bulgulamıştır (Oruç, 2007: 69-71). Murat’ın (2003), 79 emniyet mensubunda tükenmişlik düzeyini belirleme amacıyla yapmış olduğu çalışmasında, polislerin tükenmişliğin duygusal ve kişisel başarı alt boyutlarında orta düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutunda ise düşük düzeyde bir tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Üstlerinden takdir görme durumlarına göre emniyet görevlilerinin tükenmişlik puanları arasında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma şeklindeki alt boyutlarda anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Emniyet görevlilerini en çok rahatsız eden durumların başında ise, ekonomik yetersizlik, üstlerinden memnuniyetsizlik ve siyasi müdahaleler gibi sorunların geldiği gözlenmiştir (Şanlı, 2006: 32).

Karadağ (2013), Kırklareli Devlet Hastanesi’nde çalışan hemşirelerin, demografik değişkenlerinin, tükenmişlik ve iş doyumuna etkisi incelemiştir. Araştırma sonucunda, genç yaştaki çalışanların, bekâr olanların, çocuk sahibi olmayanların ve meslek yılı az olanların daha çok tükenme yaşadıkları görülmüştür. İş doyum düzeyinin yaş değişkeninin yükselmesine bağlı olarak arttığı, evli, çocuk sahibi olanların ve meslek yılı fazla olanların iş doyum düzeylerinin de yüksek olduğu bulunmuştur.

Tanglay (2009) “SHÇEK‘TE Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi” adlı çalışmasında Sosyal Hizmet Uzmanlarının meslekte çalışma sürelerinin iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır ($p < 0.05$). Bu da araştırmanın sonucunu desteklemektedir. McNeely (1988), 1337 Sosyal Hizmet Uzmanı arasında yaptığı araştırmanın sonucunda kıdem derecesi arttıkça Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş doyumlarının yükseldiğini bulmuştur (Akt. Işıkhani 1993). Bu araştırmanın sonuçları ile araştırmamızın sonuçlarının örtüşmediği görülmüştür.

Dericioğulları ve arkadaşları (2007) öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeyleri ile ilgili çalışmasında medeni durumlarıyla tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Bununla beraber Işıkhani (1993) sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu, (Gökçekan ve Özer (1999)) öğretmenlerde tükenmişlik, Torun (1998) sağlık çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik, polislerin iş doyumları ve tükenmişlik düzeyleriyle medeni durumları arasında da bu çalışmada olduğu gibi anlamlı bir fark olmadığını belirtmişlerdir (Akt. Atamtürk, 2010:127).

Eğitim durumu (Lisans-Yüksek Lisans) değişkeni incelendiğinde, tükenmişlik ve iş doyumu açısından anlamlı fark olmadığı saptanmıştır. Yağcı’ nın (2007) “Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri” adlı çalışmasında da eğitim durumu ile iş doyumu ve tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Bu da araştırmanın sonucunu desteklemektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ile mesleki tükenmişlik düzeylerinin alt faktörleri arasındaki ilişki incelendiğinde iş doyumu ile alt faktörlerden; duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutları arasında pozitif ve anlamlı, duyarsızlaşma boyutu arasındaysa anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Arasan (2010) Akademisyenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma adlı çalışmasında iş doyumu ile tükenmişliğin üç alt faktörü olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki saptamıştır. Bu da araştırmanın sonucunu iki alt faktör olan duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık faktörlerine göre desteklerken duyarsızlaşma faktörüne göre desteklememektedir. Gündoğdu (2013) Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Çalışma:

Mersin İli Örneği adlı çalışmasında, öğretmenlerin tükenmişlik alt faktörlerinden duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık faktörleriyle iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki saptarken duyarsızlaşma faktörü ile anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Bu da araştırmanın sonucunu desteklemektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri kendilerini mutluluk açısından değerlendirme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaştığı görülmüştür. Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Tukey HSD testi sonuçlarına göre, sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini değerlendirme şekillerine göre mutsuz > mutlu > çok mutlu olarak duygusal tükenme düzeyleri anlamlı bir şekilde değişmektedir. Kendini mutsuz olarak değerlendiren uzmanların kendini mutlu ve çok mutlu olarak değerlendiren uzmanlara göre kişisel başarısızlık düzeyleri de anlamlı derecede daha düşük çıkmıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu düzeyleri de kendilerini mutluluk açısından değerlendirme şekillerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır. Farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla gerçekleştirilen Tukey HSD testine göre, kendini çok mutlu olarak tanımlayan uzmanların iş doyumu puanları (M=54,4286), kendini mutlu(M=43,8676) ve mutsuz(M=38,6667) olarak tanımlayan uzmanlara göre anlamlı derecede daha fazladır.

Sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme düzeyleri çalışma süreleri açısından değerlendirildiğinde anlamlı derecede farklılaşmadığı görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanlarının gelirini değerlendirme durumuna ilişkin; kişisel başarısızlık ile duyarsızlaşma düzeyleri konusunda anlamlı bir fark görülmezken duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı derecede farklılaştığı görülmüştür. İş doyumu düzeyleri ile gelirlerini değerlendirmeleri açısından bir fark olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde iş doyumunu da anlamlı derecede farklılaştırdığı görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini mesleki olarak değerlendirme durumuna göre tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri ve kişisel başarısızlık düzeylerine göre anlamlı bir derecede farklılaşma görülürken duyarsızlaşma düzeyleri ile kendilerini başarılı görme durumları açısından bir fark olmadığı görülmüştür. Kendini mesleki değerlendirme durumuna göre iş doyumu düzeylerine göre de anlamlı bir derecede farklılaşma görülmüştür.

Genel olarak özetlenecek olursa, iş doyumunun artmasıyla tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. Gündüz, Çapri ve Gökçekan (2013) yaptıkları çalışmada çalışmamızı destekler nitelikte iş doyumunun artmasıyla tükenmişlik düzeylerinin azaldığını ortaya koymuşlardır.

Bu çalışmada elde edilen veriler ışığında kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları arasındaki ilişki incelenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelendiği araştırmanın sonucunda elde edilen bulgulara dayanılarak ortaya konulan öneriler aşağıda sunulmuştur.

Yapılacak Araştırmalara Yönelik Öneriler

1. Bu araştırmanın örneklemini Doğu Karadeniz Bölgesi illeri(Trabzon, Rize, Gümüşhane, Artvin, Giresun ve Bayburt) Kamu Kurum ve Kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarını kapsamaktadır. Bu araştırma başka örneklem ve gruplarda uygulanabilir.
2. Araştırma 9 soruluk demografik değişken ile yapılmıştır. Kişisel bilgi soru sayısı arttırılarak yapılabilir.
3. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliğini ve iş doyumunu ayrıntılı incelemek için, uzun süreçli araştırmalar yapılabilir.
4. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları ile özel kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini karşılaştıran araştırmalar yapılabilir.
Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bağlı bulundukları bakanlıklara göre iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri konusunda araştırmalar yapılabilir.
5. Tükenmişlik ve iş doyumunu başka faktörlerle olan ilişkilerine (örgütsel bağlılık, motivasyon, iş stresi, mobbing) bakılarak bu yönde çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- ACKER, G. (1999). The Impact of Clients' Mental İllness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout. **Health And Social Work**, Issue:24, Ss.112–119.
- ALEXİSDİNNO D.; (2017),. Test: Dunn's Test Of Multiplecomparisons Using Ranksums. R Packageversion 1.3.5. [Https://Cran.R-Project.Org/Package=Dunn.Test](https://Cran.R-Project.Org/Package=Dunn.Test).
- ALFANDARI E.; (1989), **Action et Aide Sociales**, 4. Publier, Paris.
- ALPAY A.; (2012), Dikmen, Kamu Çalışanlarda İş Doyumu ve Yaşam Doyumu, Ankara Üniversitesi, **Siyasal Bilgiler Fakültesi**, Cilt:50, İstanbul, ss.115.
- ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S. ve YILDIRIM, E. (2010), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı**, 6. Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- ARASAN, ACAR B.N. ;(2010) ,**Akademisyenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma**, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Uşak.
- ARDIÇ K.; POLATCI S.; (2009), “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşmeli”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 32, ss.35.
- AŞIK N. A.; (2010), “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı:467. ss. 31- 51.
- ATAMTÜRK E.; (2010), **Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi**, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- AVŞAROĞLU, S., M.E. Deniz ve A. Kahraman, (2005), “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, **S.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:14,ss.115-129
- AYDIN İ.; (2006), **Eğitim ve Öğretimde Etik**. 2. Baskı, Pegem, Ankara.

- AYTAR G.; (2007), **Düzce İli Aile Hekimliği Pilot Uygulamasında Sosyal Çalışmacının Rol ve İşlevi**, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bolu.
- BALCI Ş.; (2007), **Tutunamayanlar ve Hukuk**, Ankara.
- BEKİROĞLU, Ç.; (2017), **Psikolojik Danışmanlık Hizmeti Verenlerde Tükenmişlik Düzeyleri İle Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- BIÇAK Z.; (2017). **Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Kamu Personelinin Sosyodemografik Değişkenler Bazında İş Stresi, Tükenmişlik Ve İş Doyumlarının İncelenmesi**, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- BULUT M. (2011), “Sosyal Güvenlik Sistemlerinde Sosyal Yardım Yaklaşımı ve Türkiye’de Durum”, **Yardım Dayanışma Dergisi**, Cilt:2, Sayı:3, ss.57-64.
- BRADLEY J.; SUTHERLAND V.; (1995), Occupational Stress in Social Services: A Comparison of Social Workers and Home Help Staff. **British Journal of Social Work**, Volume:25, ss.313–331.
- CERAN S.Ö.; (2010), **İşgörence Algılanan Sosyal Destek İle Mesleki Tükenmişlik Ve İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi**, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- CEYLAN H. GÜL N.; ÖKSÜZ M.; (2006), “Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi”, **Yalova Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:6 Sayı:11, ss. 43-69
- ÇAKMUR H.; (2009), **İş Betimlemesi Ölçeği’ni Geliştirme Ve Uzman Hekimlerde İş Doyumunu Değerlendirme**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- ÇAM O.; (1989), **Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi**, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- ÇAM O.; AKGÜN E.; GÜMÜŞ A. B.; BİLGE A.; KESKİN G. Ü.; (2005), Bir Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim Ve Hemşirelerin Klinik

- Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, **Anadolu Psikiyatri Dergisi**, Cilt:6: ss.213–220.
- ÇAPRI B.; (2006), “Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması” , **Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt:2,Sayı:1,SS.62-77
- ÇAPRI B.; (2008), **Eş Tükenmişliğini Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi**, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Mersin.
- ÇELEBİ B.; (2014), **Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu (Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- DALKILIÇ O.; (2014), **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu- Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**, Nobel Yayınları, Ankara.
- DESTREMAU B.; MESSU, M.; (2006). Le Droit à l’assistance Sociale A l’épreuve du Local, Colloque International, Etat et Regulation Sociale (11, 12 et 13 Eylül 2006);http://matisse.univ-paris1.fr/colloque-es/pdf/articles/destremau_messu.pdf, (23.03.2018).
- DEMİRBİLEK M; (2005), **Yurtlarda Kalan Öğrencilerin Arkadaşlık İlişkileri, Arkadaşlık İlişkileriyle Bağlantılı Sorunları ve Çözümüne Yönelik Bir Model Denemesi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara
- DİLLON C.; (1990), Managing Stress in Health Social Work Roles Today. **Social Work in Health Care**, Volume:14, ss.91–108.
- DİNÇ K.; (2008), **Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu**, , Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Ankara.
- EGAN, M. (1993), “Resilience at the Front Lines: Hospital Social Work with AIDS Patients and Burnout,” **Social Work in Health Care**, Cilt:18, ss.109–125.
- ERDOĞAN İ.; (1991), **İşletmelerde Davranış**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını No:242, İstanbul.
- ERGİN C.; (1992), Çalışmanın Anlamı: Meslek Ve Cinsiyet Değişkenlerine Göre Bir İnceleme. **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi**, Cilt:9, Sayı:1-2, ss.71-84.

- EROL Z.; (2015), **Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşması İle İş Stresi Arasındaki İlişki: İstanbul İl Örneği**, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya.
- ERTÜRK E. ve KEÇECİOĞLU T.; (2012), “ Çalışların İş Doyumu İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama”, **Ege Akademik Bakış**, Cilt:12, Sayı:1, ss.41-54.
- FEDER D. J.; HERZBERG F. I.; (2000), “Professorand Management Consultant”, **New York Times**, Feb.1, ss.26.
- GILBAR O.; (1998), Relationship Between Burnout and Sense of Coherence in Health Social Workers. **Social Work in Health Care**, Issue:26, ss.39–49.
- GÖKÇAKAN Z.; ÖZER R.; (1999), **Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik**, Rize Rehberlik Ve Araştırma Müdürlüğü Yayınları, Rize.
- GÜNAY A.; (2016), **Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu**, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- GÜNDOĞDU, G. B. (2013), **Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Çalışma: Mersin İli Örneği**, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- GÜNDÜZ B.; ÇAPRI B. ve GÖKÇAKAN Z. (2013), “Mesleki Tükenmişlik, İşle Bütünleşme ve İş Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, **Uluslararası E-Dergi**, Cilt:3, Sayı:1, ss.29-49.
- GÜNDÜZ O. G.; (2016), **Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve İş Doyumunun Örgütsel Bağlılığa Etkisi**, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- GÜZEL A. ve Okur A.R. (2004), **Sosyal Güvenlik Hukuku**, Yenilenmiş 10.basım ,BETA Yayınevi, İstanbul.
- HABLEMİTOĞLU Ş.; ÖZMETE E.; (2012), “Sosyal Çalışmacıların İş Yaşam Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini Ve Kariyer Olanakları”, **Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi**, Cilt:1, Sayı:1, ss.171-213.

- IŞIKHAN V.; (1993), **Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- IŞIKHAN V.; (2011), **Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma**, Vizyon Ofset ve Matbaa, Ankara.
- IZGAR H.; (2001), **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- JAYARATNE S.; CHESS W.; KUNKEL D.; (1986), Burnout: Its Impact on Child Welfare Workers and Their Spouses, **Social Work**, Issue:31, ss.53–59
- KADUSHIN G.; KULYS R.; (1995), Job Satisfaction Among Social Work Discharge Planners, **Health and Social Work**, Issue:20, ss.174–186.
- KAHYA C.; (2009), **Maliye Bakanlığı Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi (Trabzon İli Örneği)**, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- KAMA A.; (2017), **Özel ve Devlet Hastanelerinin Acil Servis Personellerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Kahramanmaraş İlinde Bir Araştırma**, Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- KARADAĞ, N; (2013), **Tükenmişlik ve İş Doyumu (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)**. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KARAHALİLOĞLU N.; (2013), **Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi**. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KARASAN, N; (2002), **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- KARASAN, N; (2000), **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- KESER A.; (2006), **Çalışma Yaşamında Motivasyon ve Yaşam Tatmini**, Alfa Akademi Basın Yayın Dağıtım, Bursa.

- KESSLER F.; (2006), **Complement ou Substitution â La Securite Sociale? Essai Sur L'Indemnisation Sociale Comme Technique de Protection Sociale, Droit Social.**
- KOÇ, S.Ç; (2015), **Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma,** Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara,
- LLOYD C.;, KING R.; CHENOWETH L.; (2002), “Social Work, Stress and Burnout: A Review”, **Journal of Mental Health,** (2002) Volume:11, Issue:3, ss.255–265.
- MASLACH C.; JACKSON S.; (1981), “The Measurement Of Experienced Burnout”, **Journal Of Occupational Behaviour,** Issue:2, ss.99-113.
- MASLACH C.; ve ZİMBARDO P.G.; (1982), **Burnoutthe Cost of Caring,** Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- MUMCU L. ; (2014), **Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi,** Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- OKUR A. R.; GÜZEL, A. (2004), **Sosyal Güvenlik Hukuku,** Yenilenmiş 10. Bası, İstanbul.
- ORUÇ S., (2007), **Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi,** Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- ÖZDAYI N.; (1990), **Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi,** İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- ÖZGÜVEN H. D.; HARAN S.; (2000), **Tükenme. Kriz ve Krize Müdahale.** Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama Ve Araştırma Merkezi Yayınları.No.6.
- RUSHTON A.; (1987), **Stress Amongst Social Workers.** In R. Payne & J. Firth-Cozens (Eds.), **Stress in Health Professionals,** Chichester: John Wiley & Sons. ss. 167–188.
- SARITAŞ Z.; (2015), **İzmir Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Analizi,** Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

- SAT S.; (2011), **Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme**, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- SEĞMENLİ S.; (2001), **Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- SOYSAL A.; (2011), İş Yaşamında Tükenmişlik, **Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası Dergisi**, Sayı :6 Cilt :25, ss.14-26.
- SÖYLEMEZ D.; (2002), **Sağlık Personelinin İş Doyumu İle İlgili Bir Metaanalizi Çalışması**, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- SÜRGEVİL O., (2006), **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- SZE, W., IVKER, B.:(1986), “Stress in Social Workers: The Impact of Setting and Role. Social Casework, **The Journal of Contemporary Social Work**, March, Issue:63,Volume:3, ss.141-148
- ŞANLI S.; (2006), **Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi**, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- ŞANLI S. ve AKBAŞ T.; (2008), “Adana İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, **Polis Bilimleri Dergisi**, Cilt:11,Sayı:2, ss. 73-86.
- TAHİNCİOĞLU C.; (2016), **Otizimli Çocuğu Olan Annelerde Anksiyete Düzeylerinin Tükenmişlik İle İlişkisi**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- TANĞLAY N; (2009), **SHÇEK `te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi**, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- TELMAN N.; ÜNSAL P.; (2004), **Çalışan Memnuniyeti**, Epsilon Yayınları, İstanbul.
- TELTİK H.; (2009), **Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Yeterlilik Algılarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleriyle İlişkisinin Belirlenmesi**, Marmara

- Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- TOKER İ.; (2013), **Acil Tıp Uzmanlık Öğrencilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Faktörler**, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, Mersin.
- TUNCAY C.; (1996), **Sosyal Güvenlik Hukuku Dersleri**, İstanbul.
- TÜRKOĞLU, İ.(2013); “Sosyal Devlet Bağlamında Türkiye’de Sosyal Yardım ve Sosyal Güvenlik”, **Akademik İncelemeler Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 3, ss.275-305.
- TÜTÜNCÜ Ö.; KÜÇÜKUSTA D.; (2008), “Organizasyonlarda Bireyler: Tutum, Davranış ve Motivasyon”, **2. Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon Konferansı**, Çeşme- İzmir.
- URBAN M.; (1982), **The Ideology of Administration: American and Soviet Cases**. State University of New York Press, Albany.
- USLU M.; (1999), **Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmanların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Konya.
- UM, M.Y. & Harrison, D.F. (1998), “Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction: A Stressstrain-Outcome Model and an Empirical Test”, **Social Work Research**, Issue:22, ss.100–115.
- VURDU U.; (2017), **Resmi Okullarda Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Durumları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki**, Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- YAĞCI C.; (2017), **Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri**, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- YAKUT H. İ.; GÜL KAPISIZ S.; DURUTUNA S. ve EVRAN A. ;(2013), “Sağlık Alanında Çalışma Yaşamında Tükenmişlik”, **The Journal of Gynecology - Obstetrics and Neonatology**.Cilt:10, Sayı:38, ss.1564-1571.

- YALÇINTAŞ Nevzat;(1968) ,“Sosyal Hizmetler Politikası”, Türkiye’de Sosyal Değişme ve Sosyal Hizmetler, **III. Milli Sosyal Hizmetler Konferansı**, Ankara, Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü Yayınları , ss. 121.
- YILMAZ K.; ALTINKURT Y.; (2012), “ Okul Yöneticilerinin Kullandıkları Güç Kaynakları İle Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, Cilt:20, Sayı:2, ss. 385-402.
- YOLCUOĞLU G. İ.; (2012), **Sosyal Hizmete Giriş**, Ankara.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı ve Soyadı : Zeliha EROL
Doğum Yeri ve Tarihi : ADIYAMAN / 03.05.1994

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi :Düzce Üniversitesi - Sosyal Hizmet Bölümü
Yüksek Lisans Öğrenimi :Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Yönetimi Anabilim Dalı
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce
Bilimsel Faaliyetler : Sağlık Bakanlığı Sosyal Hizmet Çalıştayları,

İş Deneyimi

Stajlar :Düzce Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi
Çalıştığı Kurumlar :Trabzon Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ahi Evren Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Sosyal Hizmet Uzmanı (2015-2018)
İzmir Sağlık Bilimleri Üniversitesi Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastanesi Sosyal Hizmet Uzmanı (2018 – devam)

İletişim

e-mail : zlherol@hotmail.com

Tarih

Jüri Tarihi :

EKLER

Ek-1: Kişisel Bilgi Formu

Sayın Katılımcılar,

Bu çalışmanın amacı; Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumlarına ilişkin görüşleri tespit etmektir. Yaptığımız çalışma sadece akademik nitelikli olup; çalışmadan elde edilecek bulgular bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak ve verdiğiniz cevaplar kesinlikle gizli tutulacak ve başka hiçbir yerde ve hiçbir şekilde kullanılmayacaktır. Çalışmaya yapacağınız değerli katkılarınız için şimdiden sizlere teşekkür eder ve saygılarımı sunarım.

Zeliha EROL

Yüksek Lisans Öğrencisi

I. Demografik Değişkenler

1. Cinsiyetiniz:

☐ Kadın ☐ Erkek

2. Yaşınız:

3. Medeni Durum

☐ Bekar ☐ Evli

4.Çocuğunuz var mı, varsa kaç tane?

☐ Çocuğum yok. ☐ 1-3 ☐ 4'ten fazla

5. Öğrenim Durumunuz

☐ Üniversite ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora

6. Çalışma süreniz

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

7. Gelirinizi nasıl buluyorsunuz:

☐ Yetersiz ☐ Kısmen Yeterli ☐ Yeterli

8. Yaptığınız işte kendinizi başarılı olarak görüyor musunuz?

☐ Hayır ☐ Bazen ☐Evet

9.Kendinizi nasıl değerlendirirsiniz?

☐ Mutsuz ☐ Mutlu ☐ Çok Mutlu

Ek-2: Tükenmişlik Ölçeği

(1) Hiçbir Zaman (2) Çok Nadir (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman	1	2	3	4	5
İşimden soğudugumu hissediyorum.					
İş dönüşü ruhi bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.					
Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum.					
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.					
Bütün insanlarla uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum.					
İşim gereği insanların sorunlarına olası en uygun çözüm yollarını bulurum.					
Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.					
Bu işin beni katılaştıracağına dair korkularım var.					
Çok şeyler yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum.					
İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.					
Doğrudan insanlarla çalıştığım için çok stres oluyorum.					
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava oluşturmam.					
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra canlandığımı hissederim.					
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kaynaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum.					

Ek-3: İş Doyumu Ölçeği

(1) Hiçbir Zaman (2) Çok Nadir (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman	1	2	3	4	5
İş Doyumu İfadeler					
Şu an çalıştığım iş beni tatmin ediyor.					
Aldığım maaş beni tatmin ediyor.					
İşimi yaparken edindiğim kişisel gelişim beni tatmin ediyor.					
İşyerinde görüştüğüm ve çalıştığım insanlardan memnunum.					
İşyerinde gördüğüm saygı ve adil davranışlar beni memnun ediyor.					
İşimi yaparken zaman harcamaya değer başarılar elde edeceğimi düşünüyorum.					
İşyerinde farklı insanlar tanıma şansı elde ediyorum.					
Üstlerimden gördüğüm destek ve yönlendirmelerden memnunum.					
İşime gösterdiğim katkı karşılığında aldığım ücretten memnunum.					
İşimde bağımsız olarak düşünebilir ve hareket edebilirim.					
Çalıştığım kurumun geleceğim açısından güvenli bir yer olduğunu düşünüyorum.					
İşimde başka insanlara yardım etme şansı beni tatmin ediyor.					
İşimdeki zorluk derecesi beni tatmin ediyor.					
İşimde bana gösterilen amirlik seviyesinden memnunum.					