

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİMDALI

AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI ÇALIŞANLARINDA
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE EMPATİK EĞİLİM ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: ADANA İLİ ÖRNEĞİ

Ezgi CİHAN

Tez Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Özge METİN (Çukurova Üniversitesi)

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Ayşe AVCI

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Nafiz BOZDEMİR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MERSİN / OCAK 2022

ONAY**T.C.****ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ****SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ' NE**

201910057 numaralı öğrencimiz olan **Ezgi CİHAN** tarafından hazırlanan “**Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çalışanlarında Mesleki Tükenmişlik ve Empatik Eğilim Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Adana İli Örneği**” başlıklı bu tez çalışması jüri üyelerimiz tarafından **oy birliği** ile **Psikoloji** Anabilim Dalı’nda **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır)

Üniv. Dışı – Asıl Üye – Tez Danışmanı – Jüri Başkanı: Dr. Öğr. Üyesi Özge METİN
(Çukurova Üniversitesi)

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır)

Üniv. İçi – Asıl Jüri Üyesi: Prof. Dr. Ayşe AVCI

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır)

Üniv. İçi – Asıl Jüri Üyesi: Prof. Dr. Nafiz BOZDEMİR

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır)

28 /01/ 2022

Doç. Dr. Murat KOÇ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu’ndaki hükümlere tabidir.

İTHAF

Çocukların gözlerindeki ışıltı sönmesin diye emek harcayanlara...

ETİK BEYANI

Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

28/01/2022

Ezgi CİHAN

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez çalışmam boyunca bilgisi, emeği ve tecrübesini benimle paylaşan, tez çalışma konumun belirlenmesinden sonuçlanmasına kadar olan süreçte yardımını esirgemeyen değerli hocam ve danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Özge METİN'e,

Tez jürimde olmayı kabul ederek nezaket gösteren ve tez savunmam sırasında verdikleri geri bildirimlerle çalışmama katkılarda bulunan Prof. Dr. Ayşe AVCI ve Prof. Dr. Nafiz BOZDEMİR'e,

Araştırmayı yürütmem için gerekli izni veren ve bu süreçte destek olan Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürü Sayın Nevzat ÖZER'e, Yüreğir Sosyal Hizmet Merkezi Müdürü Kürşat KÖSTÜ ile İl Müdürlüğü'ne bağlı görev alan tüm meslektaşlarıma,

Yüksek lisans eğitim hayatım boyunca tüm zorlukları aşılabılır kılan değerli arkadaşlarım Betül KOCAMAN, Yusuf Emre ŞAHİN, Kubra BAYDAŞ, Muhammed Talha KAYA, Özge SABAHOĞLU, Emel KAÇMAZ ve beraber eğitim aldığım tüm arkadaşlarıma,

Bu süre zarfında bana destek olan, anlayışını esirgemeyen başta annem Müşerref GENÇ ve yol arkadaşım Aydın CİHAN olmak üzere tüm aileme teşekkürü borç bilirim.

ÖZ**AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI ÇALIŞANLARINDA
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE EMPATİK EĞİLİM ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: ADANA İLİ ÖRNEĞİ****Ezgi CİHAN****Yüksek Lisans Tezi, Psikoloji Anabilim Dalı****Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Özge METİN****Ocak 2022, 97 sayfa**

Bu çalışmada Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarında mesleki tükenmişlik ile empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın örneklemini 2021 yılı içerisinde Adana ilinde bulunan Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı çalışan 166 meslek elemanı oluşturmuştur. Veriler "Kişisel Bilgi Formu", "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" ve "Empatik Eğilim Ölçeği" kullanılarak elde edilmiştir. Verilerin analizinde IBM SPSS 21.0 Windows paket programı kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; meslek elemanlarında duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın orta düzeyde, kişisel başarının düşük düzeyde olması ile kendini gösteren orta düzeyde mesleki tükenmişlik saptanmıştır. Çalışanın yaşı, medeni durumu, çocuk sahibi olması, çalıştığı kurum, kurumun hizmet şekli, mesleki gelişim faaliyetlerine katılma ve mesleki kıdem, mesleki tükenmişlik ve empatik eğilimle ilişkili bulunmamıştır. Cinsiyetler arasında mesleki tükenmişlik açısından farklılık saptanmazken, kadın meslek elemanlarının empatik eğilim düzeyleri daha yüksek bulunmuştur ($<.05$). Mezun olunan bölüme göre empatik eğilim düzeyleri anlamlı farklılık göstermektedir ($p=.002$). Çalışanın eğitim düzeyi, mesleği kendi isteğiyle seçip seçmediği, çalıştığı birimde görevlendirilme şekli, çalıştığı birim ve bağlı olduğu mevzuata göre duygusal tükenmişlik düzeyinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($<.05$). Çalışanın eğitim düzeyi ve mesleği kendi isteğiyle seçme durumuna göre duyarsızlaşma düzeyleri anlamlı farklılık göstermiştir. İsteği dışında çalıştığı birimde görevlendirilenlerde kişisel başarı duygusunun daha az olduğu

saptanmıştır ($<.05$). Empatik eğilim düzeyi, duygusal tükenme ($r=-.30$) ve duyarsızlaşma ($r=-.42$) ile negatif, kişisel başarı duygusuyla ($r=.45$) pozitif ilişkili bulunmuştur (hepsi; $p<.001$). Sonuçlarımız empatik eğilimin mesleki tükenmişlikle yakından ilişkili olduğuna işaret etmektedir. Aile ve Sosyal Hizmetler alanı çalışanlarında mesleki tükenmişliği hedef alan müdahalelerin içeriğinde empatik eğilim bir bileşen olarak dikkate alınmalıdır.

Anahtar kelimeler: tükenmişlik, empatik eğilim, sosyal hizmet.



ABSTRACT**EXAMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN PROFESSIONAL BURNOUT AND EMPATHIC TENDENCIES IN MINISTRY OF FAMILY AND SOCIAL SERVICES EMPLOYEES: ADANA PROVINCE CASE****Ezgi CİHAN****Master Thesis, Department of Psychology****Advisor: Dr. Özge METİN****January 2022, 97 pages**

This study investigated the relationship between professional burnout and empathic tendency in the Adana Provincial Directorate of Family and Social Services professionals. The study sample consisted of 166 professional staff in Family and Social Services in Adana in 2021. We used The Personal Information Form, Maslach Burnout Inventory, and the Empathetic Tendency Scale to collect data. Data analysis was performed by IBM SPSS 21.0 Windows package program. Study findings suggested an intermediate level of professional burnout manifested by a moderate level of emotional exhaustion and depersonalization in addition to a low level of personal accomplishment. Age, marital status, having a child, work department, service type, participation in professional development activities, and professional seniority were not associated with professional burnout and empathic tendency. While there was no difference between the genders regarding occupational burnout, female professionals' empathetic tendency levels were higher ($<.05$). The empathic tendency levels showed significant differences regarding the graduated department in the college ($p=.002$). Education level, choosing a profession of his own will, the type of assignment, work department, and the legislation regarding job status were related to emotional exhaustion ($<.05$). Depersonalization levels were differed regarding education level and choosing a profession, his own will. The sense of personal accomplishment was less in those who were assigned against his will ($<.05$). The empathic tendency was negatively correlated with emotional exhaustion ($r=-.30$) and depersonalization ($r=-.42$) and positively associated with a sense of personal

accomplishment ($r=.45$) (all of them; $p<.001$). Our results indicate that empathic tendency is closely related to occupational burnout. The empathic tendency should be considered a component in interventions targeting occupational burnout in family and social workers.

Keywords: burnout, empathic tendency, social work.



ÖN SÖZ

Dünyanın küreselleşmesi ile bireyselleşen toplumlar içerisinde dezavantajlı grupların miktarı arttıkça sosyal hizmetin de önemi ortaya çıkmaktadır. Hizmet sağlayanın bütüncül iyiliğine dikkat edildikçe hizmetin kalitesindeki artış belirginleşir. Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının tükenmişliklerine neden olabilecek olumsuz durumlara çözüm aramak ve çalışılan toplumun ne hissettiğini anlayabilmesine katkı sağlayacak olan empatik eğilim düzeyini yükseltmek tüm değişimin ilk adımı olabilir. Bu çalışma ile sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarına dikkat çekilerek farkındalık oluşturmak planlanmaktadır.



İÇİNDEKİLER

KAPAK	i
ONAY	ii
İTHAF	iii
ETİK BEYANI.....	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZ.....	vi
ABSTRACT	viii
ÖN SÖZ.....	x
İÇİNDEKİLER.....	xi
KISALTMALAR	xii
TABLolar LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xv
EKLER LİSTESİ.....	xvi
1. GİRİŞ.....	1
2. YÖNTEM.....	28
2.1. Katılımcılar.....	28
2.2. Prosedür.....	28
2.3. Araştırmada Kullanılan Materyaller.....	28
2.4. Araştırmanın Modeli	30
2.5. Araştırma Verilerinin Analizi.....	31
3. BULGULAR	32
4.TARTIŞMA VE SONUÇ.....	46
SONUÇLAR	54
KAYNAKÇA	57
EKLER	68

KISALTMALAR

ASHB	: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
ATB	: Aile Tüketici Bilimleri
CSWE	: Sosyal Hizmet Eğitim Konseyi
D	: Duyarsızlaşma
DT	: Duygusal Tükenme
EEÖ	: Empatik Eğilim Ölçeği
IFSW	: Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonunun
KB	: Kişisel Başarı
KİOÇ	: Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk
MTÖ	: Maslach Tükenmişlik Ölçeği
NAWS	: Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği
SED	: Sosyal ve Ekonomik Destek
SHM	: Sosyal Hizmet Merkezi
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
TDK	: Türk Dil Kurumu
ss.	: sayfa sayısı
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
vs.	: vesaire

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.	<i>Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımı (n=166)</i>	32
Tablo 2.	<i>Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Aldıkları Puanların Dağılımı.....</i>	33
Tablo 3.	<i>Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarındaki Sayısal ve Yüzdesel Dağılımı.....</i>	34
Tablo 4.	<i>Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması</i>	34
Tablo 5.	<i>Katılımcıların Yaşlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması.....</i>	35
Tablo 6.	<i>Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması.....</i>	36
Tablo 7.	<i>Katılımcıların Çocuk Durumlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması.....</i>	36
Tablo 8.	<i>Katılımcıların Öğrenim Durumlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması.....</i>	37
Tablo 9.	<i>Katılımcıların Mezun Olunan Bölüm Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması.....</i>	38
Tablo 10.	<i>Katılımcıların Mezun Olunan Bölüm Değişkenine Göre Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması</i>	39
Tablo 11.	<i>Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması.....</i>	40
Tablo 12.	<i>Katılımcıların Çalıştıkları Sosyal Hizmet Kurumlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması.....</i>	40
Tablo 13.	<i>Katılımcıların Ağırlıklı Olarak Çalıştıkların Birimlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması.....</i>	41

Tablo 14. <i>Katılımcıların Çalıştıkları Kuruluşların Hizmet Verme Şekillerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması</i>	42
Tablo 15. <i>Katılımcıların Şu Anda Çalıştıkları Birimde Çalışma Nedenlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması</i>	42
Tablo 16. <i>Katılımcıların Tabii Oldukları Mevzuatlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Karşılaştırılması</i>	43
Tablo 17. <i>Katılımcıların Meslek Seçimlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması</i>	44
Tablo 18. <i>Katılımcıların Mesleki Gelişim Faaliyetlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması</i>	44
Tablo 19. <i>Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Aldıkları Puanlar Arasındaki İlişki</i>	45

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. <i>Araştırmanın Modeli</i>	31
--	----



EKLER LİSTESİ

Ek A.	Çağ Üniversitesi Etik Kurul Onay Belgesi	68
EK B.	Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Tez Etik Kurulu İstek Yazısı	70
EK C.	Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma Ve Yayın Etiği Kurul İzin Yazısı	71
Ek D.	Çağ Üniversitesi Tez Anket İzni İçin İstek Üst Yazısı	72
Ek E.	Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü Anket Uygulama İzin Belgesi.....	73
Ek F.	Adana Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Anket Uygulama İzin Belgesi.....	74
Ek G.	Kişisel Bilgi Formu	75
Ek H.	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	78
Ek I.	Empatik Eğilim Ölçeği.....	80

1. GİRİŞ

Sosyal hizmet, kişinin yaşama bakışını, kültürel ilişkilerini geliştirerek; kişilerin sosyal politikalar aracılığı ile toplumsal yaşama katılmalarını sağlamayı hedefler. Kişiler bu sayede topluma kazandırılır ve sadece ‘insan olması itibariyle, hak ettiği biçimde’, toplumun saygın bir üyesi haline gelebilir (Yolcuoğlu, 2014). 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 psikososyal hizmetler, yoksullara yönelik sosyal hizmetler ve engellilere yönelik sosyal hizmetlerden oluşmaktadır (Aytar, 2007).

Ülkemizde sosyal hizmet 2018 yılından itibaren Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı kuruluşlarda çalışan meslek elemanları (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişim uzmanı, öğretmen) aracılığı ile sağlanmaktadır. Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumun sorun ve ihtiyaçlarına odaklanan, toplumdaki dezavantajlı bireylerin (kadın, çocuk, engelli, yaşlı vb.) asgari standartlarda bir yaşam sürmeleri için mesleki etik ilke ve sorumluluklar çerçevesinde müracaatçılara hizmet vermeye çalışmaktadır (ASHB, 2021)

Tükenmişlik kavramı alan yazında farklı anlamlarıyla karşımıza çıkmasına rağmen bütün bu tanımlamaların kesişim noktası, tükenmişliğin; insanlarla birebir iletişim halindeyken kişilere sosyal destek sağlayan meslek gruplarında, duygusal beklentilerin üst düzey ortamlarda, çalışma saatleri uzun olup ayrıca görev bilincine sahip insanlarda ve insanlara yönelik hizmet verme açısından yoğun isteğe sahip meslek elemanlarında görülmesidir (Basım & Şeşen, 2005). Tükenmişlik iş hayatı başta olmak üzere hayatın tüm alanlarını etkilediğinden, Ergin (1996)’in ifade ettiği şekilde, tükenmişlik; geçtiğimiz 20 senede araştırmacıların dikkatini çeken bir konu olmuştur. Kişileri ve dolayısıyla grupları etkileyen bir mesele olduğundan özellikle çalışanların işlerine olan tutumlarını incelemek oldukça önem kazanmıştır. İnsanlarla yüz yüze çalışan ve özel ilgi göstermesi beklenen mesleklerde (Psikolog, sosyal çalışmacı, öğretmen, hemşire, psikolojik danışman vb.), etkileşime girilen ve hizmet verilen insanların birer hayatlarının olması hizmet veren insanlarda daha çok sorumluluk hissi

uyandırarak hissedilen yıpranmayı arttırmıştır. Tükenmişlik yaşamak buna benzer mesleklerde kaçınılmaz bir hal almıştır (Urfalı Aksoy, 2007).

İnsanlarla birebir çalışan meslek alanlarında tükenmişlik kadar empati de önemli bir yer tutmaktadır. Günümüze kadar yapılan çalışmalarda empati düzeyi yüksek olan kişilerin daha düşük olanlara kıyasla daha fazla yardım etmeye yatkın olduğu ortaya konmuştur. Empati yapabilen kişi karşısında zor durumda olan kişiye yardım etme isteği duyarken bir yandan da kişinin duygularına, düşüncelerine ve davranışlarına ortak olur (Serpen&Hasgöl, 2013). Empati, karşıdaki bireyin hissettikleri, içinde bulunduğu bağlama göre anlaşılır ve karşıdaki bireye de onu anladığını hissettirme becerisidir. Bu kapsamda yardım temelli mesleklerde olduğu gibi sosyal çalışma görevlilerinin de empatik becerilerinin gelişmiş olması beklenmektedir. Başkalarının duygu ve düşüncelerini anlayabilme becerisi olan empati, kişinin kendisini karşısındaki bireyin yerine koyabilmesini, olaylara onun penceresinden bakabilmesini, kişinin duygu ve düşüncelerinin neler olduğunu anlamaya, hissetmeye çalışmasını ve anladıklarını karşısındaki kişiye bildirmesini içermektedir (Hasgöl, 2013).

Tükenmişliğin neden olduğu sonuçlar ve tükenmişlik duygusunun giderilmesinin empati ile bağlantısı göz önüne alındığında (Koçak, 2019) sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının tükenmişliğine neden olabilecek etkenler belirlenebilir ve empatik eğilimleri geliştirilerek yaşanabilecek tükenmişliğe bağlı sendromlar azaltılabilir. Araştırma sonucunda, empati ve tükenmişlik arasındaki ilişki ile ilgili elde edilecek bilgilerle empatik eğilimin geliştirilmesi, tükenmişliğin önlenmesi ya da azaltılması amacıyla yapılacak çalışmalara ışık tutması amaçlanmaktadır.

Bu araştırmanın amacı Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı çalışan meslek elemanlarında tükenmişlik ve empatik eğilim arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır.

Bu araştırmanın genel problemi; “Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı çalışan meslek elemanlarında tükenmişlik ve empatik eğilim arasında ilişki var mıdır?” sorusuna ve bu soruyla ilişkili olarak aşağıdaki alt problemlere yanıt aranacaktır.

1. Sosyal çalışma görevlilerinin mesleki tükenmişlikleri ne düzeydedir?
2. Sosyal çalışma görevlilerinin empatik eğilimleri ne düzeydedir?
3. Sosyal çalışma görevlilerinin empatik eğilim düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki nasıldır?
4. Sosyal çalışma görevlilerinin mesleki tükenmişlikleri ve empatik eğilim düzeyleri sosyodemografik özellikleri açısından farklılaşmakta mıdır?
5. Sosyal çalışma görevlilerinin mesleki tükenmişlikleri ve empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişkiye hangi değişkenler aracılık etmektedir?

İnsanlarla yüz yüze çalışmayı gerektiren meslek alanlarında diğer meslek alanlarına göre daha fazla tükenmişlik bildirilmektedir (Cordes&Dougherty, 1993). Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları toplumdan dışlanmış, dezavantajlı, güçsüz konumdaki müracaatçılarla çalıştığından tükenmişlik riski ile sürekli karşı karşıyadır. Empati kavramı, sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları için sabır ve özveri kavramları kadar önem taşımaktadır. Empatinin kişiler arasındaki iletişimde tartışılmayacak kadar önemli yeri varken özellikle özel ilgiye ihtiyaç duyan danışanlarla çalışırken daha da önem kazanmaktadır (Yalçın, 2011). Bu araştırmada sosyal hizmet alanında daha önce incelenmemiş olan tükenmişlik ve empatik eğilim arasındaki ilişkinin araştırılması planlanmaktadır. Daha önce ele alınmayan bu ilişkinin araştırılması ile bu alanla ilgili yazındaki araştırma eksikliğinin giderilmesine katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Bu araştırma sonucunda elde edilecek bulguların özellikle;

- Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarında mesleki tükenmişlikle ilişkili faktörleri tanımlayarak uygun müdahalelerin oluşturulması açısından,
- Meslek elemanlarının mevcut tükenmişlik durumlarının belirlenerek yaşadıkları sıkıntıların dikkate alınması ve verilen sosyal hizmetin kalitesinin artırılması açısından,
- Meslek elemanlarının empati becerisinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemesi açısından,
- Sosyal hizmetlerde meslek elemanı-müracaatçı ilişkisinde empatinin önemini belirtmesi açısından,
- Meslek elemanlarının empati becerilerini artırıcı hizmet içi eğitim

programlarının uygulanmasına dikkat çekmesi açısından,

- Adana ilinde sosyal hizmet sunan meslek elemanlarının tükenmişlik ve empatik eğilim açısından genel durumunu betimlemesi açısından literatüre katkı sağlayacak önemli bir araştırma olduğu düşünülmektedir. Ayrıca araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda geliştirilen önerilerin yeni araştırmalara ışık tutacağı umulmaktadır.

Araştırmanın temel problemi ve alt problemleri doğrultusunda oluşturulan hipotezler aşağıda belirtilmiştir. Bu bağlamda;

Hipotezler:

H1_A: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri ile empatik eğilim düzeyleri arasında ilişki vardır.

H1_B: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri sosyodemografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H1_C: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının empatik eğilim düzeyleri sosyodemografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Araştırmanın bazı varsayımları bulunmaktadır. Araştırma örnekleminin evreni temsil ettiği varsayılmıştır. Veri toplama araçlarının ölçmek istenilenleri geçerli ve güvenilir şekilde ölçtüğü varsayılmıştır. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının sorulan sorulara içten ve doğru cevap verdiği varsayılmıştır.

Araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları ise şu şekilde belirlenmiştir; araştırma verileri 2021 yılında Adana ili Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında görev alan ve çalışmaya katılan meslek elemanları ile sınırlıdır. Araştırmanın verileri çalışmada kullanılan form ve ölçeklerin sorularıyla sınırlıdır.

Sosyal Hizmet

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonunun (IFSW, 2014) tanımlamasına göre sosyal hizmet; uygulamaya dayalı bir meslek ve sosyal değişimi ve gelişimi, sosyal uyumu ve insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini destekleyen akademik bir disiplindir. Sosyal Hizmet çalışanları

toplumun en küçük ögesi bireyden başlayarak, aile, gruplar ve nihayetinde toplum ile çalışarak kişilerin problem çözmelerine, sorunları ile başa çıkma kabiliyetini artırarak, kişilerin çevreleri ile arasındaki ilişkileri kolaylaştırmaya, kişilerden sorumlu olan örgütleri ve politikaları düzenlemeye, insanların ihtiyaç duydukları kaynakları elde etmesine yardım eder (Çiftci, 2013). Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları odağında sosyal refahı koyarak insanlar arasındaki ilişkinin sağlıklı sağlanabilmesi konusunda insani hizmet sağlarlar (Duyan, 2003).

Farklı birçok disiplin gibi sosyal hizmet de toplumsal sorunlara kendi kuralları çerçevesinde yardım etmeyi amaçlar. Ancak sosyal hizmeti diğer disiplinlerden ayıran şey kişiyi değişim nesnesi olmaktan değişim öznesi olmaya teşvik etmesidir (Kaynak, 2017). Sosyal hizmet kendine özgü bilgi, beceri ve değer temeli ile müracaatçıların sorunlarını çözmek, insani gelişim kapasitelerini arttırmayı hedeflemektedir. Sosyal hizmetin bilgi temeli insanı bir bütün içinde değerlendirmesini sağlayacak eklektik bir bilgi temeline sahiptir. Sosyal hizmetin değer temeli ise onu diğer mesleklerden ayıran aynı zamanda uygulama yapan uzmana bir takım sorumluluklar yükleyen ve sosyal hizmet disiplinini meslek haline getiren önemli bileşenlerden birisidir. Bir mesleğin değer temeli çalıştığı kişi, grup ya da toplumu nasıl ele aldığı ile ilgilidir. Sosyal hizmetin değer temelinin odak noktasını insan hakları ve sosyal adaletin sağlanması oluşturmaktadır (Sheafor&Horesji, 2012).

Dünyada sosyal hizmetin ortaya çıkışı 19. yüzyıl sonlarına doğru ABD ve Avrupa'da Sanayi Devriminin yarattığı sosyal sorunlara, özellikle de yoksulluğa çözüm arayışları, gönüllü kişilerin liderliğiyle, sosyal hizmet eğitimi adına ilk eğitim etkinliklerinin başlaması ile başlamış ve devam etmiştir (Karataş & Erkan, 2002). İngiltere'de 1890'larda gönüllüler için açılan kuramsal ve uygulamalı dersleri kapsayan kurslar, bu eğitimin ilk işaretleridir. Aynı yıllarda Almanya'da Alice Solomon öncülüğünde açılan benzer amaçlı kurslar ile 1898'de New York'ta açılan yaz okulu ve Şikago'da Hull House önderlerinin girişimleri eğitimin ilk uygulamaları arasında sayılmaktadır. Bu gelişmelerin ardından 1899'da Hollanda'nın Amsterdam kentinde bir grup sosyal reformcunun ilk sosyal hizmet okulu (Institute for Social Work Training)'nu açtığı görülmektedir (Koşar & Tufan, 1999).

Ülke tarihimizde Selçuklu ve Osmanlı Devleti başta olmak üzere sosyal hizmetin her dönemde yaygın olduğu bilinmektedir. Sosyal hizmetin gelişerek

çağdaş ve profesyonel kimlik kazanması ise Cumhuriyet döneminden sonra olmuştur (Acar, 2003). Bu kapsamda 1896 yılında yaşlı ve akli dengesini kaybetmiş insanları himaye etme gayesini taşıyan Darülaceze faaliyetlerine başlamış, 1899 yılında ise yoksul çocuk ve yaşlılara hizmet vermek amacıyla Hamidiye Etfal Hastane-i Âlisi kurulmuştur. Bugün onlarca ülkede uluslararası faaliyet gösteren Hilal-i Ahmer Cemiyeti'nin (Kızılay) temelleri de 1868 yılında atılmıştır. Aynı şekilde devlet tarafından karşılanan yetim ve dul aylıkları da bu dönem içerisindeki önemli sosyal hizmet çalışmalarından biri olarak zikredilebilmektedir (Özbek, 2006).

İkinci Dünya Savaşından sonra kurulan Birleşmiş Milletler Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelere sosyal hizmetin etkinleşmesi yönünde görüşmeler başlatmış ve sosyal hizmet alanında eğitim veren kurumların yaygınlaştırılmasını sağlamıştır. Yapılan hazırlıklar sonucunda Türkiye'de ilk sosyal hizmet okulu 1961 yılında Ankara'da öğretime açılmıştır (Baycın, 1961).

Sosyal Hizmetin Amaçları

Sheafor ve Horesji (2003), verilen sosyal hizmet eğitiminin insanların sosyal işlevselliğini geliştirmelerine yardım etmek ve insanların sosyal refahını artıracak sosyal ortam yaratmak üzere iki amacı olduğunu vurgulayacak nitelikte olması gerektiğini yönünde çalışmalar yapmıştır. Sosyal Hizmet Eğitim Konseyi (CSWE) de sosyal yardım ve sosyal refahı kapsayan bu amaçları derinleştirerek 4 amaç ortaya koymuştur. Bu amaçlar aşağıda verildiği gibidir:

1. Birey, aile, grup, örgüt ve toplulukların sosyal işlevselliklerinin onarım, koruma ve yaygınlaştırılmasında başarılı olmak ve kişilerin kaynaklarını kullanmasında yol göstermek,
2. Sosyal politika, sosyal hizmet ve formüllerin asgari insan ihtiyaçlarının karşılanması noktasında gelişimi desteklemek,
3. Risk altındaki grupların adil yaşam hakları için örgütsel sorumluluk üstlenerek sosyal politika ve programları takip etmek,
4. Bu amaçlara yönelik olarak bilgi ve becerileri sürekli olarak geliştirebilmektir.

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NAWS-National Association of Social Workers) sosyal hizmet uygulamasının dört temel amacı olduğunu belirtmiştir. Bu amaçların birincisi problem çözme sürecini aktif hale getirmek, baş etme becerisi kazandırmak ve insanların gelişimsel kapasitelerini artırmak; ikincisi insanları kendilerine fırsat, hizmet ve kaynak oluşturan sistemlerle etkileşim haline getirmek; üçüncüsü insanlara kaynak ve hizmet sağlayan hâlihazırdaki sistemlerin insancıl çalışmalarını ve etkinliğini özendirmek ve sosyal politikaları geliştirmek, iyileştirmek. Son olarak, bütün bunlara insan ve toplum refahını özendirmek de eklenmiştir (Gürsoy, 2016).

Türkiye’de Sosyal Hizmet

Türkiye’de sosyal hizmet sosyal politikalar ve sivil toplum kuruluşları tarafından sağlanmaktadır. En geniş ve en etkili sosyal hizmet program ve sunumu, Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) bünyesinde sunulmaya çalışılmış ve 1983 yılına kadar Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu olarak hizmetine devam etmiştir. Bu kurum 1983 yılında 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu’nun kabulüyle birlikte resmi bir nitelik kazanmıştır. Ancak SHÇEK 29 Aralık 1989 yılında çıkarılan 396 sayılı KHK ile kurulan Aile Araştırma Bakanlığı’nın yeniden yapılandırılmasından sonra 13 Kasım 2004 yılında çıkarılan 5256 sayılı Kanun ile Başbakanlığa bağlı olarak hizmete devam etmiştir. Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü şeklinde hizmet verirken 2012 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na dönüşmüştür. 2018 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı birleşerek Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı adını almıştır (Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2018). Söz konusu Bakanlık içerisinde yürütülen hizmetlerde her iki Bakanlığın hizmet alanları geçmişteki gibi devam etmekte iken 21 Nisan 2021 Tarihli ve 31461 Sayılı Resmi Gazete yayınlanan Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının Kurulması ile Kamu Personel İşlemlerinin Yürütülmesine İlişkin Bazı Cumhurbaşkanlığı Kararnemelerinde Değişiklik Yapılmasına Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı kurulmuş olup sosyal hizmetler kısmında mesleki personel olarak sosyal çalışmacı,

psikolog, sosyolog, çocuk gelişimci ve öğretmen kadroları yer almaktadır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı olarak işleyişini yürüten 81 ilin Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlükleri taşra teşkilatını oluşturmaktadır (ASHB, 2021).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı olarak çalışan meslek elemanları farklı kanunlara tabi olarak birbirinden başka haklar ile ücretler kapsamında görev almaktadırlar. 2021 yılı içerisinde 657 Sayılı kanuna bağlı olarak çalışan kadrolu meslek elemanlarının aylık aldığı ücretin sözleşmeli memur, işçi ve ek ders ücreti karşılığı çalışanlara göre daha fazla olduğu gibi tayin, görevde yükselme, ek ödeme alma gibi haklar kapsamında da daha avantajlı konumdadır.

Mesleki Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı incelendiğinde, araştırmacıların ortak bir tanıma ulaşamadıkları ancak tükenmişliğin psikolojik bir olgu olduğu konusunda ortak bir fikre ulaştıkları görülmektedir. Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze mesleklerde çalışanlarda daha fazla görülen olumsuz bir durumdur (Işıkhan, 2004). Genellikle yardım işi ile uğraşan mesleklerde karşılaşılan tükenmişlik, idealist ve duygusal taleplere maruz kalan çalışanların bireysel düzeyde yaşadığı, güdü, tutum, beklenti ve duygularını içeren psikolojik bir süreçtir (Akten, 2007). Tükenmişlik; işi gereği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olan çalışanlarda görülen bir tür stres olarak da tanımlanabilmektedir (Işıkhan, 2004).

Tükenmişlik kavramı psikoloji biliminde akademik anlamda ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından kullanılmıştır. Freudenberger'e göre tükenmişlik; yoğun çaba harcayarak çalışanlardan aşırı isteklerde bulunulması sonucu yaşanan aşınma, bitkinlik ve başarısızlık durumudur (Freudenberger, 1974). Christina Maslach, kendi adıyla da geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanterini hazırlamış ve günümüzde yaygın olarak kullanılan tükenmişlik tanımını yapmıştır. İş stresinin uzun süre yaşanmasının tükenmişliğe sebep olduğunu söyleyen Maslach tükenmişliği açıklarken; “profesyonel bir kişinin mesleğinin özünden ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması” biçiminde açıklamıştır (Maslach & Jackson, 1981).

Tükenmişlik üzerine gerçekleştirilen araştırmalar yoğun bir şekilde insanlarla iletişim ve etkileşim halinde olan bireyler ve meslek grupları üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu bağlamda insanlarla doğrudan çalışan meslek gruplarının

yaşadıkları ilişkiler ve çevresel faktörler birey üzerinde birtakım sorunlara yol açmaktadır. Yaşanan bu sorunlar bireylerin yaşama karşı bakış açısını, yaşam direncini ve geleceğe dair planlarını olumsuz etkilemektedir (Koçak, 2019). Özellikle yaşanan sorunların bireyler üzerindeki etkisini irdelemek amacıyla sürecin doğal bir getirisi olan tükenmişlik kavramı çeşitli çalışmalarda ele alınmıştır.

Tükenmişlik Modelleri

Freudenberger'in Tükenmişlik Modeli: Freudenberger'in (1974) "Journal of Social Issues" da yayınladığı makalesinin ardından tükenmişlik kelimesi psikoloji literatüründe kullanılmaya başlamıştır. Freudenberger, tükenme belirtilerini ücretsiz kliniklerde çalışan bireyler üzerinde gözlemlemiş ve tükenmişliğin fiziksel ve davranışsal belirtilerini göstermeye çalışmıştır. Freudenberger'e göre tükenmenin fiziksel belirtileri; yorgunluk hissi ve bitkinlik, baş ağrıları, mide ve bağırsak rahatsızlıkları, solunum güçlükleri gibi sıralanabilir (Freudenberger, 1974). Davranışsal belirtileri ise çabuk öfkelenme, kızgınlık, kısıtlanma hissine kapılma en belirgin olanlarıdır. Güvensizlik, değişime ayak uyduramama ve paranoya durumları ise tükenmişliğin sonraki aşamalarında gözlemlenmektedir (Perlman & Hartman, 1982).

Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli: Pearlman ve Hartman 1982 yılında kendilerine özgü bir tükenmişlik tanımı ortaya koymuş ve tükenmişliğin 3 bileşeni olduğunu belirtmişlerdir. Bu bileşenler; duygusal ve fiziksel tükenme, düşük iş verimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki tepkilerdir. Tükenmişliğin etkilerini anlamak için, kişisel, örgütsel ve sosyal çevrenin önemine dikkat çekmişler ve bunun yanı sıra stres düzeylerinin fiziksel tükenme, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük iş verimi gibi önemli tükenmişlik boyutlarına yol açtığını ortaya koymuşlardır (Saçlı, 2011).

Meier Tükenmişlik Modeli: Meier tükenmişlik kuramını Bandura'nın (1977) çalışmalarından ilham alarak ortaya çıkarmıştır. Tükenmişlik kavramını kişilerin küçük ödül veya büyük ceza beklentisinden kaynaklı bir durum olarak ele almıştır. Bu modelin dört boyutu bulunmaktadır. Bunlar;

1. *Pekiştirme Beklentileri:* Kişinin iş hayatından beklentilerinin bireysel olarak karşılanıp karşılanmadığı ile ilgilidir. Örneğin bir sosyal çalışmacı sürekli konuşup derdini anlatmak isteyen bir müracaatçı ile çalışmak isterken diğer bir sosyal çalışmacı konuşmayı tercih etmeyen içine kapanık müracaatçı ile çalışmak isteyebilir. Bu durum iki sosyal çalışmacıyı memnun edebileceği gibi bazı zamanlar probleme neden olabilir (Dinç, 2008; Kervancı, 2013).
2. *Sonuç Beklentileri:* Belirli sonuçları doğuracak davranışlar yapmak bitkinliğe neden olabilir. Örneğin bir sosyal çalışmacı “Ben ne yaparsam yapayım karşımdaki bu vakada müracaatçı kendi kaderini tayin edemez” diye düşünebilir ve bu bitkinliğe neden olabilir(Dinç, 2008; Kervancı, 2013).
3. *Yeterli Olma Beklentileri:* Bireyin sonuçlar üretmede gerekli davranışları başarılı bir şekilde yapma kabiliyetidir. Örneğin bir sosyal çalışmacı karşıdaki vakada olumlu gelişmeler görmemesi halinde kendisini yetersiz hissedebilir ve bu tükenmişliğe neden olabilir(Dinç, 2008; Kervancı, 2013).
4. *Bağlamsal İşleme Süreci:* Bu süreç, tükenmişlik yaklaşımının en geniş kategorisidir. Çünkü bu kategoride insanın beklentileri nasıl öğrendiği, sürdürdüğü ve değiştirdiği ile ilgili açıklama yapılmaktadır (Kervancı, 2013).

Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli: Suran ve Sheridan gözlem ve deneyimlerine bağlı olarak geliştirdikleri bu modelde, tükenmişliği Erickson’un kişilik gelişimi kuramına dayandırarak açıklamaktadır. Tükenmişliğe neden olan yaşam biçimlerini içeren dört basamak bulunmakta ve özellikle erken ve orta yetişkinlik gelişimsel açıdan benzer özellikler göstermektedir. İlk basamak; kendine uygun bir rol ve kimlik bulma, ikinci basamak; yeterlilik hissine karşı yetersizlik, üçüncü basamak; verimliğe karşı durgunluk ve dördüncü basamak ise yeni şeyler üretme ve hayal kırıklığı yaşamaktır. Suran ve Sheridan, 1985 yılında oluşturdukları modelde tükenmişliği; her basamakta var olan kavramların çatışmalarının doyuma ulaşmaması olarak tanımlamıştır (Güven & Sezici, 2016).

Cherniss Tükenmişlik Modeli: Cherniss 1980 yılında yapmış olduğu çalışması ile tükenmişlikte en önemli faktörün stres olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca tükenmişliğin ortadan kalkabilmesi için iş ile psikolojik ilişkinin ortadan kaldırmanın gerekli olduğunu öne sürmüştür. Cherniss’in tükenmişlik modelinde;

iş yükü, insanlar ile bire bir ilişki, belirlenmemiş amaçlar, çalışılan grup içinde fikir anlaşmazlığı, çalışılan işteki olumsuz koşullar, işten alınan doyumun azlığı, başa çıkma konusunda destek ve danışmanlık hizmetinin eksikliği gibi örgütsel etkenlerin kişinin özel hayatında yaşadığı olumsuzluklarla da ilişki içine girerek zamanla tükenmişliğe neden olabileceği belirtilmiştir (Sılığ, 2003).

Pines Tükenmişlik Modeli: Pines'in modelinde tükenmişlik; bireylerin fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik durumu olarak tanımlanmıştır (Pines & Aronson, 1988). Tükenmişliğin temelini, kişinin duygusal baskı altında olduğu çalışma ortamına bağlayan Pines, bu çalışma ortamlarının dışardan gelen baskılara dirençsiz bireyler üzerinde daha etkili olduğunu savunmaktadır (Kaya, 2010).

Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli: Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin birbirini izleyen, belirlenebilir aşamalardan geçerek bir süreç sonunda ortaya çıktığını belirtmişlerdir. İdealistlik, coşku, durgunluk, engellenme ve duyarsızlaşma tükenmişliğin bu aşamalarıdır (Dinç, 2008). Bu modelde yapılan işten beklentiyi fazla artırmanın daha hızlı ve fazla tükenmişlik getireceği düşünülmüştür (Şahan, 2015).

Leiter Tükenmişlik Modeli: Leiter (1997), duygusal tükenmenin, tükenmişliğin odak noktası olduğunu savunmaktadır. Leiter'e göre ilk olarak duygusal tükenme gelişmektedir. Duygusal tükenme yaşayan bireyler sorunlarını çözüme kavuşturabilmek için ilişkide olduğu insanlara karşı duyarsızlaşmaya başlamaktadır. Dolayısıyla duyarsızlaşan bireyler, çalışma ortamında kendilerini yetersiz görerek bireysel başarı hislerini kaybetmeye başlamaktadır (Saçlı, 2011).

Maslach Tükenmişlik Modeli: Yaptığı çalışmalar ve araştırmalar sonucu tükenmişlik konusuna dikkat çekerek büyük katkılar sağlayan Maslach, tükenmişliğin literatürde yer almasını sağlayan ilk araştırmacı olmuştur. 1982 yılında ise, derlediği tüm çalışmalarını "Burnout: The Cost of Caring" isimli eserinde toplayarak yayınlamıştır. Maslach, 1986'da ise tükenmişlikle ilgili bir veri toplama aracı olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni (Maslach Burnout Inventory) geliştirmiştir ve şimdiye kadar pek çok araştırmada bu ölçek kullanılmıştır (Kervancı, 2013).

Maslach tükenmişliği işi dolayısı ile insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olan kişilerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak tanımlamıştır (Ardıç & Polatçı, 2008). Maslach ve arkadaşları tükenmişliğin etkilerinin başta hizmet sektörü çalışanlarında sıklıkla ortaya

çıktığını belirtmiş ve üç boyutlu bir kavram olarak ele almıştır. Tükenmişliği yaşayan bireylerin yaşamındaki değişimleri tanımlamakta kullanılan bu boyutlar; “duygusal tükenme” (duygusal yıpranma), “duyarsızlaşma” (etkileşimde bulunduğu insanlara karşı olumsuz tutum ve davranış) ve “kişisel başarı” (örgüt içerisinde başarısız değerlendirme) olarak tanımlanmaktadır (Şahinoğlu, 2010).

Duygusal Tükenme: Tükenmişliğin içsel bir boyutudur ve stres yönünü vurgular. Bu noktada örgütsel etkenlerden biri olarak aşırı iş yükü çalışanların duygusal tükenmelerinde önemli rol oynamaktadır. Duygusal olarak tüendiğini düşünen çalışanların hizmet verdiği kişilere karşı sorumluluk duyguları azalmakta ve iş kapasiteleri düşmektedir. Duygusal tükenme diğer tükenmişlik boyutlarına göre daha çabuk fark edilmekte, çalışan bireyler duygusal yönden kendilerini çok yorgun ve yıpranmış hissetmektedirler (Akçamete vd., 2001).

Tükenmişlik sürecinin ilki kabul edilen duygusal tükenme, iş stresi ile ilgili bireylerin çalışma ortamında kendini zorlamasına ve karşısındaki insanların duygusal istekleri altında ezilmesi durumunda bir tepki olarak gelişmektedir (Saçlı, 2011). Bu tür tükenmişliği, sıklıkla insanlar ile birebir iletişimde olan ve yüksek iş temposunda çalışan bireylerin yaşadığı görülmektedir. Tükenmişlik sendromunun en net belirtisi olan duygusal tükenme boyutu, tükenmişliğin temelini oluşturmaktadır. Kişisel stres sürecini açıklayan bu boyutta bireyler, duygusal ve kişisel motivasyonlarını kaybetmeye başlamaktadırlar (Çınar, 2016).

Duyarsızlaşma: Maslach, Jackson vd., (2001)’ne göre duyarsızlaşma, duygusal tükenme yaşayan birinin çalıştığı işle ilgilenmek için zihinsel gücü kalmadığında kendisini ortamdan soyutlayarak koruma çabasına girmesidir. Bu noktada söz konusu çalışan birey stresten uzak olmak adına hizmet verdikleriyle kişisel olmayan ilişkiler kurar (Iacovides vd., 2003). Çalışanların hizmet verdikleri kişilere insan değil de birer nesne gibi davranması ile ilişkilerde duyarsızlaşma ortaya çıkar. Duyarsızlaşma, özellikle yardım talebi olan insanlarla çalışan hizmet alanlarında olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Duyarsızlaşan kişiler hizmet verdiklerine ve beraber çalıştıkları gruba karşı alaycı bir dil ve umursamaz bir tavır takınabilirler. Küçültücü bir dil kullanma, insanları ayırıştırma, katı kurallara göre iş yapma ve başkalarından sürekli kötülük geleceğini düşünme de duyarsızlaşmanın diğer belirtileri arasındadır (Şahin, 2007).

Maslach’a göre duyarsızlaşma alt boyutu, tükenmişliğin en problemlili boyutu olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma, bireyleri kendinden uzaklaştıracak şekilde

davranma, diğerlerine ilgi göstermeme, reddetme, düşmanca davranma ve olumsuz tepkiler verme gibi belirtilerle karakterize olan bir boyuttur (Sılığ, 2003). Özellikle duyarsızlaşma yaşayan kişilerin hizmet veya bakım ve yardım sağlayan çalışanlarda olduğu görülmüş, çalışanların bir süre sonra hizmet verdiği bu kişilere katı ve umursamaz davranmaya başladığı tespit edilmiştir (Eroğlu, 2014). Sosyal hizmet alanında çalışanlar yoğun bir şekilde insanlarla iletişim ve etkileşim gerektiren çalışmalar ve uygulamalar gerçekleştirdiğinden söz konusu tükenmişlik boyutunun irdelenmesi önem arz etmektedir.

Kişisel Başarıda Düşme Hissi: Tükenmişliğin bir başka boyutu olan kişisel başarıda düşme hissi, bireylerin kendileriyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması biçiminde görülür. Bu doğrultuda kişisel başarısızlık yaşayan bireylerde hem işe bağlı hem de iş gereği karşılaşılan kişilere bağlı başarı ve yeterlilik duygularında düşme oluşur. İşinde yükselmediğini, hatta mevcut konumunu dahi koruyamadığını düşünen bu tür bireyler kendilerini suçlu hisseder ve gösterdikleri çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar (Gümü, 2006). Çalışan bu kişiler harcadıkları zaman ve emeğin karşılık bulmadığını ve başarılarının kayda alınmadığını anladıklarında stres ve depresyon belirtileri göstermeye başlarlar (Erdem, 2019).

Düşük başarı hissine kapılan çalışanlar, işlerinde ve iş ortamında bulunan ekiplerine karşı yetersiz kaldığını ve verimli olamadığını düşünmektedir. Dolayısıyla bu durumdaki birey, gerçekte yapabileceği, başarabileceği bir iş için kendini yetersiz görerek kendini küçümsemeye başlamaktadır. Başarısızlık duygusuyla kendisine saygısını yitiren, sevilmediğini ve yetersiz olduğunu hisseden insanlar, bu durumdan suçluluk duyarak depresyon gibi olumsuz psikolojik sonuçlarla karşılaşmaktadırlar (Ertürk & Keçecioglu, 2012).

Tükenmişliğin Nedenleri

Günümüz iş yaşamının en önemli problemlerinden biri olan tükenmişliğin nedenleri ve tükenmişliği etkileyen pek çok faktör olduğu bildirilmektedir. Genel olarak tükenmişliğe sebep olan bireysel, örgütsel ve kişinin ilişkilerine bağlı olarak oluşan 3 ana faktörden bahsetmektedir (Okutan, 2013).

Tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalarda ilk başlarda yalnızca kişilik özelliklerine bağlı tükenmişliğe bakılırken sonraki yıllarda yapılan çalışmalar tükenmişliğin sadece kişilik özelliklerine bağlı olmadığını, iş, meslek ve çalışma

ortamı gibi değişkenlerin de tükenmişlikteki rolüne dikkati çekmiştir (Konyalı, 2015). Bu konuda diğer bir görüş de hem örgütsel hem de kişisel problemlerin tükenmişliğe neden olduğu ve tükenmişliğin çok boyutlu karışık bir yapı olduğu yönündedir (Kaçmaz, 2005).

Tükenmişlikle İlişkili Kişisel Faktörler

Yazında tükenmişlikle ilişkili kişisel faktörler olarak; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim ve beklentiler gibi özellikler üzerinde durulmuştur. Cinsiyetin tükenmişlikle ilişkisine dair farklı çalışma sonuçları mevcuttur. Bazı çalışmalarda kadınlarda daha fazla duygusal bitkinlik saptanırken, bazılarında erkeklerin daha yoğun tükenmişlik yaşadığı bildirilmiştir (Maslach, 1981; Sürgevil, 2005; Ardiç & Polatci, 2008). Tükenmişlik ile cinsiyet faktörü arasında ilişki yaşayan çalışmaların çoğu kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadığı ortaya koymuştur (Çokluk, 1999). Bu görüşlerin yanı sıra cinsiyetin tükenmişlik üzerinde etkili olmadığını gösteren çalışmalar da vardır (Şanlı, 2006).

Araştırmalar yaş, mesleki kıdem ve çalışma süresi ile tükenmişlik arasında oldukça güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik düzeyinin genelde genç çalışanlarda yaşlı çalışanlara oranla daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Ergin, 1992; Lee & Ashforth, 1993). Genç çalışanların daha fazla beklenti içinde olması hayal kırıklığına sebep olabilmekte bu da tükenmişliğe yol açabilmektedir (Sılığ, 2003).

Tükenmişlik ve medeni durum arasında yapılan araştırmalara bakıldığında, iki değişken arasında anlamlı ilişki olduğunu ortaya koyan bulgulara rastlanmaktadır. Genel olarak bekâr kişilerin evlilere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirtilmiştir. Çocuk sahibi olmak da tükenmişlik üzerinde etkili bir değişkendir. Çocuk sahibi olmayan katılımcılar, çocuk sahibi olanlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını bildirdikleri görülmektedir (Lee & Ashforth, 1993; Özer, 1998). Aile sahibi olmak sosyal destek ile tükenmişliğin yarattığı olumsuz etkilerini azaltma noktasında fayda sağlamaktadır (Ertuğrul, 2010).

Maslach, eğitim ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi, üniversiteyi terk etmiş ya da üniversite okumamış iş görenlerin daha az tükenmişliğe uğradıklarını, lisans mezunlarının ise yüksek lisans mezunlarına göre daha çok duyarsızlaşma, daha az kişisel başarı ve daha çok duygusal tükenme yaşadıklarını belirtmektedir (akt. Ergin, 1992). Bireyin tükenmişlik düzeyinin eğitim seviyesi ile ilişki olduğu ve

eğitim d¼zeyi arttıķa genel olarak t¼kenmiřliđin de arttığı s¼ylenbilir (Ertuğrul, 2010).

Çalışanların meslekte yaptıkları işler, çalıştıkları kurumlar ve kendi potansiyelleri ile ilgili gerçekçi olmayan şekilde beklenti içine girdiklerinde ve gerçeklerle karşılaşıldığında t¼kenmiřlik yaşamaları olasıdır. Genç çalışanların işe yeni başlamaları nedeniyle genellikle beklentileri y¼ksek olmaktadır. Bu durum da t¼kenmiřliđe yol açmaktadır (Izgar, 2001). Murat (2000) ise, ulaşılması imkânsız olan hedeflere sahip olmak, katı kurallar, her şeyi m¼kemmek yapma isteği, insanlarla sık sık karşı karşıya gelme ve zamanı gelmeden ¼st makamlara terfi etmek gibi fakt¼rlerin de t¼kenmiřliđe yol açtığını belirtmiştir.

T¼kenmiřlikle İlişkili Örg¼tsel Fakt¼rler

T¼kenmiřlikle ilişkili olduğu d¼ř¼n¼len örg¼tsel fakt¼rler aşağıda belirtilmiştir.

- Aşırı iş y¼k¼,
- Dinlenme zamanlarının az olması,
- Gereksinimlerinin farklı nedenlerden dolayı karşılanamaması,
- Y¼neticilerin yetersizliği, kontrol¼n yetersizliği,
- Yetersiz uzman eğitimi ve y¼nlendirme,
- Çalışanlar arasında desteğin ve sosyal ilişkilerin olmaması,
- İş y¼k¼, iş ilişkileri,
- Rol karmaşası, rol belirsizliği,
- Mesleki kıdem,
- Sosyal desteklerin azlığı,
- Mesleğin tanımının açık bir biçimde yapılmamış olması,
- Y¼netime ilişkin sorunlar, ekonomik sorunlar,
- İşyerinin fiziksel koşulları
- Çalışma saatlerinin uzunluğu,
- İlerleme fırsatlarının olmaması,
- İdari baskı,
- Yetersiz ¼cret,
- Örg¼t içinde kararlara katılamama,
- Ailesel ve toplumsal nedenler gibi çok sayıda fakt¼r sıralanabilir (Kurtlar, 2019).

Maslach ve Leitter (1997) yapmış oldukları çalışmalarda, tükenmişliğe neden olan örgütsel etmenlerin, örgüt ile iş görenin birbirlerine uyum ve uyumsuzluğu üzerine odaklanmışlardır. Araştırma neticesinde ise örgüt ile birey arasındaki uyumsuzluk yükseldikçe tükenmişlik seviyesi de aynı oranda yükselmektedir. Maslach ve Leitter tarafından geliştirilen bu modelde, kontrol, bağlılık, değerler, iş yükü, ödüllendirme ve adalet gibi örgütsel değişkenlerin tükenmişliğe etki ettiği ileri sürülmektedir (Dinçerol, 2013).

Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik yaşayan kişi verdiği hizmette niteliksel ve niceliksel olarak sorunlar yaşamamanın dışında tükenmişlikten bireysel hayatında da olumsuz etkilenir (Yalçın, 2011). Tükenmişlik sendromu beklenmedik bir anda ortaya çıkmaz. Aksine yavaş yavaş etkisini gösterir. Tükenmişlik belirtilerinin önemsenmez ise zamanla ilerlemesine ve sonucunda da tükenmişliğin içinden çıkılmaz bir hale gelmesine neden olmaktadır. Bu sebeple tükenmenin olduğu sürede başlangıç belirtilerinin iyi bilinmesi ve erken fark edilerek erken müdahale edilip önlenmesi noktasında çok etkilidir (Tümekaya, 1996). Tükenmişlik belirtileri kişiler arasında farklılık gösterir ancak genel olarak fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç başlık altında incelenmektedir (Ardıç & Polatci, 2008).

Fiziksel belirtilerde özellikle yorgunluk hissi, baş ağrısı, uyuşukluk, uyku bozuklukları şeklinde öncelikle hafif belirtiler olarak ortaya çıkmaktadır. İlerleyen süreçte; geçmeyen soğuk algınlıkları, yaralanmalara karşı direncin azalması, ani kilo kaybı veya şişmanlık, solunum güçlüğü, genel ağrı ve sızılar, mide hastalıkları, yüksek tansiyon, yüksek kolesterol, kas gerilmeleri, kalp çarpıntısı ve cilt hastalıkları gibi belirtiler görülebilmektedir (Freudenberger, 1974; Maslach & Jackson, 1981; Çam, 1992; Maslach & Leiter, 1997).

Psikolojik belirtiler ise tükenmişlik yaşayan kişilerde görülebilecek diğer belirtilere oranla daha az dikkat çeker. Bu belirtiler; engellenmişlik hissi, sinirlilik, söylenilenden çabuk etkilenme, nedeni bilinmeyen huzursuzluk ve tedirginlik duygusu, sabırsızlık, özgüvende azalma, çevreye karşı öfke duygusu, güçsüzlük, enerji kaybı, iş ile ilgili ümitsizlik, diğer insanları eleştirme, ilgisizlik, aile içi sorunlarda artış, tatminsizlik, hayata karşı olumsuz duygular hissetme; bunun yanında nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi olumlu duygularda azalma,

düşüncelerde belirsizlik ve karmaşıklık, asılsız şüpheler ve paranoya, depresyon, suçluluk hissi ve çaresizlik şeklinde ifade edilebilir. Ayrıca tükenmişliğin psikolojik belirtileri işi bırakmayı düşünme ve sık sık işe gitmek istememe olarak da kendisini göstermektedir (Perlman & Hartman, 1982; Leiter & Maslach, 1988; Çam, 1992; Sabuncuoğlu, 1996; Tümkiye, 1999).

Davranışsal belirtilerde ise fiziksel ve psikolojik belirtilere göre başkaları tarafından daha kolay fark edilebilen tükenmişlik belirtileridir. Bu belirtiler unutkanlık, başarısızlık hissi, aile içi çatışmalar, odaklanma düşüklüğü, çabuk öfkelenme, ani sinir patlamaları, sık gelen ağlama nöbetleri, yalnız kalma isteği, alınganlık ve takdir edilmediğini düşünme, işi yavaşlatma, işten uzaklaşma, işine karşı gittikçe büyüyen hoşnutsuzluk, hizmetin kalitesinde bozulma, hizmet verilen kişilere hatalı müdahaleler ve hizmet verilenlerin şikayet sayılarındaki artış, evraklarla ilgili dikkatsizlikler, düşük iş performansı, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı olma, iş tatminsizliği, yeni bir meslek alanına ilgi duyma eğilimi, işe geç gitme ve gitmemeler, örgütsel bağlılıkta azalma, iş gücü devrinde yükselme, hastalıktan kaynaklanan nedenlerle işe gelmemelerde ve geç gelmelerde artış, işten ayrılma ve başka iş alanlarına geçme isteği şeklinde görülebilir (Freudenberger & Richelson, 1981; Perlman & Hartman, 1982; Leiter & Maslach, 1988; Çam, 1992; Potter, 1998).

Tükenmişliğin Etki ve Sonuçları

Tükenmişliğe etki eden faktörler, kişiden kişiye, ilişkilere, örgütsel etmenlere göre değişkenlik gösterebileceği gibi, aynı şekilde tükenmişliğin etki ve sonuçları da çeşitlilik göstermektedir. Her birey, örgüt ya da topluluğa farklı etkileri olan tükenmişlik her durumda olumsuzluklarla sonuçlanmaktadır (Yazgan, 2017). Birey içsel yaşadığı tükenmişliğe başlarda ailesini, sosyal çevresini ve tüm hayatını dâhil etmektedir. Tükenmişlik kişiye ve zamana göre değişebildiğinden sonuçlarını keskin çizgilerle ayırabilmek mümkün değildir (Ardıç & Polatci, 2008). Tükenmişliğin yıkıcı sonuçlara ulaşmadan yapılabilecek en doğru adım belirtilerinden itibaren tükenmişliği fark edip engelleyebilmektir (Dinçerol, 2013).

Tükenmişliğin bireysel etki ve sonuçlarından en belirgin olanı enerji düşüştür. Dolayısıyla bireyde fizyolojik temelli rahatsızlıklara neden olabilmektedir (Konyalı, 2015). Tükenmiş bireylerde görülebilen bir diğer etken ise, zararlı alışkanlıklardır. Sorun ve olumsuzluklarından uzaklaşmak isteyen

birey, sakinleştirici, alkol ya da sigara gibi sağlığı etkileyen maddelere bağımlı hale gelmeye başlamaktadır (Sosyal, 2011).

Sosyal Hizmet Çalışanlarında Tükenmişlik

Sosyal hizmet alanında çalışanlarının yüksek düzeyde tükenmişlik sendromu yaşadığını gösteren birçok faktör bulunmaktadır. Sosyal hizmet alanında çalışmak sürekli olarak duygusal katılım gerektirdiğinden tükenmişlik ve duygusal yorgunluk yaşamaktadırlar (Bilgin vd., 2011). Bu meslek grubunda görev alan idealist kişilerde daha fazla tükenmişlik görülmektedir. Bunun sebebi de bu kişilerin çalıştığı insanlara hizmet verme yönündeki yoğun istek ve çabaya sahip olmaları, tükenmişliği daha yüksek düzeyde yaşamalarına sebep olmaktadır. Ancak iş başında sahip olunan kendi kararlarını verebilme yetkisi yaşanan bu yoğun tükenmişliğe rağmen sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişliklerini azaltmaktadır (Basım & Şeşen, 2005).

Tükenmişlik yaşayan sosyal çalışmacı işe geç gelmeye, işten uzaklaşmaya, işten doyum almamaya, müracaatçılarıyla ilgilenmemeye ve onlara arzu edilen hizmeti sunmamaya başlar. Müracaatçıya karşı olumsuz, yargılayıcı ve soğuk davranışlar gösterir (Ceylan vd., 2016). Müracaatçıların sorunlarını çözmede kendini yetersiz hissetme duygusunu yaşar ve bu da tükenmişliği pekiştirir (Işıkkhan, 2010).

Empati

Empati İle İlgili Tanımlar

Yunanca kökenli “empathia” kelimesinden köken alan empati “içinde hissetme/içine algılama” olarak tercüme edilebilir (Arkonaç, 1999) Psikoloji literatüründe ise empati kavramı ilk defa 1897 yılında Alman psikolog Tpedor Lipps tarafından ‘einfühlung’ sözcüğünün karşılığı olarak kullanılmıştır. Lipps bir kişinin kendisini karşısındaki sanat eserine yansıtma ve bu şekilde eseri anlama çabasına ‘einfühlung’ adını vermiştir (Loannidou & Konstantikaki, 2008). Lipps 1897’den sonraki çalışmalarında, nesnelerin yanı sıra insanların algılanması sırasında da einfühlung’un ortaya çıkabileceğinden söz etmiş, insanlara ilişkin bilgiyi elde etmenin yolunun empatiden yararlanmak olduğunu bildirmiştir. Farklı dil ve kültürlerde farklı şekillerde adlandırılan empati tarihte ilk kez Aristo’nun Rhetoric adlı eserinde yer almıştır (Sharma, 1992; Ersoy & Köşger, 2016). 1909

yılında ise Titchener “empathia” terimini İngilizce’ye çevirmiş ve bu kavram bilim dünyasına bu haliyle girmeye başlamıştır. Türkçe’de duygudaşlık (TDK, 1998) ya da eşduyum (Tomanbay, 1999) olarak da adlandırılmaktadır.

Empati kavramının anlamı da yıllar arasında farklılaşmış ve gelişme göstermiştir. Batson ve arkadaşları 1987’de yapmış oldukları araştırmada empatiye ilişkin tanımların tarih boyunca üç temel aşamadan geçtiğini ortaya koymuşlardır. Bu aşamalar sırası ile;

- 1950’lerin sonuna kadar empati, bilişsel nitelikli bir kavram olarak ortaya konmuş, ‘empati ölçümü’ adı altında daha çok kişilerin birbirlerinin kişilik özelliklerini nasıl algıladıkları ölçülmüştür.
- 1960’lı yıllarda empatinin bilişsel boyutunun ile birlikte duygusal boyutu da önem kazanmıştır. Bu yıllarda, bir kişinin karşısındaki kişi gibi hissetmesi, empati olarak kabul görmüştür.
- 1970’lerde ise son aşamaya geçilmiştir. Bu yıllarda empati bir kişinin belirli bir duygusunu anlamaya ve durumu ona iletmeye empati adı verilmiştir.

Empati, bir kişinin kendisini bir başkasının yerine koyabilmesi ve onun duygu, düşünce ve davranışlarını anlayabilmesidir (Ersoy & Köşger, 2016). Günümüze kadar farklı araştırmacılar tarafından empatinin farklı yönlerine odaklanan çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Carl Rogers meslek yaşamı boyunca empatiyi çeşitli şekillerde tanımlamış ve empatiyle ilgili birçok çalışma yapmıştır. Rogers’ın, geçici olarak danışanın hayatını yaşamak olarak tanımladığı empati; terapistin danışanın korktuğu unsurlara korkmadan görerek farklı bir bakışla baktığını ona iletebilmesini içerir (Rogers,1975).

Empati ile ilgili bir başka tanımda ise Kohut (1959); empatinin, bir bilgi toplama, veri derleme eylemi olduğunu, doğru ya da yanlış, merhametin ya da düşmanlığın hizmetinde olabileceğini, empatinin hiçbir zaman tek başına destekleyici ya da terapötik olmadığını söylemiştir. La Monica (1981) empatinin; müracaatçının dünyasında, onun duygularındaki bir odak noktayı ifade ettiğini belirtmiştir. Danışmanın müracaatçıyı anlamak için iletişim kurarak onun iç dünyasını doğru bir şekilde algılamasını ve danışmanın anladığını müracaatçının algılamasını kapsar.

Dökmen (1994) empatiyi “bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır” olarak tanımlamıştır. Dökmen (2009) bir insanın karşısındaki kişi ile empati kurması için gereken öğeleri 3 farklı başlıkta ortaya koymuştur. Bunlardan ilki empati kuracak kişinin kendisini karşısındakinin yerine koymasının ve olaylara onun penceresinden bakması gerekliliğidir. Başka bir deyişle empati kurmak isteyen kişinin karşısındaki kişinin içinde yaşadığı alanına girmesi gerekir. Bunlardan ikincisi ise empati ilişkisinin kurulduğunu varsayabilmek için hem bilişsel hem duygusal ilişkinin bir arada kurulduğunu kabul etmek gerekir. Bu anlayışa göre bilişsel olarak anlama duygusal anlamamanın ön koşulu gibidir. Bir diğer öğe ise kurulan empati ilişkisinde karşıdaki kişinin duyguları tam olarak anlaşılabilir şekilde anlaşılması ifade edilmedikçe doğru ve yararlı bir empatik ilişki kurulmuş sayılmaz.

Barker (1999), sosyal hizmet sözlüğünde empatinin tanımını şu şekilde vermiştir: “Başka bir kişinin, duygusal durumunu ve düşüncelerini fark etmeyi, anlamayı, deneyimlemeyi ve bunlara yanıt vermeyi içerir.” Empatiyle ilgili alanyazında ilk çalışmalarda empati sadece bilişsel ya da sadece duygusal boyutu olan bir kavram olarak ele alınmış, süreçteki çalışmalarda çok boyutlu olduğu anlaşılmıştır (Hall & Schwartz, 2019).

Empatinin tanımı çoğu kaynakta açık ve net bir biçimde açıklanmasına rağmen sempati, özdeşim, içtenlik, sezgi gibi bazı kavramlar empati ile karıştırılmaktadır. Sempati ve empati kavramlarının her ikisinin de insanların duyguları ile yakından ilişki olması karıştırılmalarına neden olmaktadır. Bir insana sempati duymak demek, o insanın sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak demektir (Dökmen, 2005). Sempatide insanın duygularını beraber yaşarken empati de karşıdaki hislerini anlayabilmek temeldir. Sempati sübjektiftir, empati daha objektif gözlem yapar. Empati bir bilme ve anlama yöntemi, sempati ise bir bağlantı kurma yöntemidir (Karabağ, 2003).

Özdeşim de empatiden oldukça farklı bir kavram olsa da bazı zamanlar karıştırılmaktadır. Özdeşleşme de birey, kendisini karşıdaki insanın yerine koymaktan çok onu kendisiyle bir sayma eğilimindedir. Empatide ise iki ayrı kişi ve iki ayrı benlik vardır. Özdeşim kurmanın, bireyin kendine olan farkındalığının azaldığı ve kendini var etmek için bir yol aradığı durumlarda yaşanması ihtimali daha fazladır. Bir kişi, karşısındakinin hissettiklerini anlamaya çalışırken, onunla

özdeşim kurarsa sempaside olduğu gibi yardım ilişkisi sona erer çünkü özdeşim kurmada da dışarıdan değerlendiren tarafsız göz ortadan kalkmaktadır (Tuncay & İl, 2009).

Empati, içtenlik kavramı ile de karıştırılabilmektedir. İçtenlik adından da anlaşılacağı gibi samimi ve şeffaf olmaktır. Ancak empatik anlayış, empati kuran kişinin karşısındakinin iç dünyasına girerek bunu kendi içinde yaşaması; içtenlik ise bunu yaparken aynı zamanda kendi yaşantısını algılamak içinde çaba sarf etmesidir (Akkoyun, 1982). Empati ve içtenlik kavramları birbirini tamamlamakla beraber empati kurabilmek için içtenlik bir ön koşul gibidir.

Empati ve sezgi kelime anlamı olarak oldukça farklı kavramlardır. Sezgi sürecinde birey, karşıdaki bireyin yaşantısını gözlemleyerek değerlendirir ve bir yorumda bulunur. Ancak empatide değerlendirme ve yorumlama söz konusu değildir (Yalçın, 2011). Sezgisel tanı bir kimsenin ihtiyaç ve yönelimlerini ortaya çıkarma, çözümlenme ve formüle etme yeteneği ile ilgilidir. Burada bir yaşantıyı gözleme ve gözlenen yorumlama vardır. Oysaki empatide her türlü yorumdan ve değerlendirmeden kaçınılır. Empatinin bu özelliğinden dolayı bu iki kavram tamamıyla birbirinin karşıtıdır (Akkoyun, 1982).

Empatik Eğilim

Empatik eğilim ise; kişinin empati kurabilme potansiyeline denir. Kişi karşısındakine ne kadar empati duyabilirse karşısındaki kişiyi o kadar anlar ve içinde bulunduğu kötü durumdan çıkmasına hususunda o kadar müdahale edebilir (Akıncı, 2011). Empatik anlayışı benimseyen bir kişi meslek ve özel yaşantısında çevresindeki kişilerle olan etkileşiminde onlardaki gelişimi kolaylaştırıcı bir öge olabilir (Akkoyun, 1982). Empatik anlayış, gerek aile yaşamında gerekse iş ortamında kısaca yaşamın her alanında sağlıklı iletişim kurmaya yardımcı olmaktadır. Empatik eğilimi yüksek olan kişiler karşısındakine yardım etme, duygularını anlama ve duygusal yaşantılarından etkilenme hususunda diğer bireylere oranla daha isteklidirler (Stephan-Finlay, 1999).

Aşamalı Empati Sınıflaması ve Empatik Tepki Düzeyleri

Dökmen' in 1988 yılında ortaya koyduğu Aşamalı Empati Sınıflandırması'na göre; Onlar Basamağı, Ben Basamağı, ve Sen Basamağı olmak üzere üç temel empati basamağı vardır. Basamakların her birisi de kendi içerisinde 'düşünce' ve

‘duygu’ olmak üzere iki alt basamaktan oluşmaktadır. Dökmen (2005) yılında yayınlanan araştırmasında empati sınıflamasını şu şekilde açıklamıştır:

Onlar Basamağı: Bu basamakta tepki veren bir kişi, karşısındaki kişinin kendisine anlattığı sorun üzerinde pek durmaz; sorun sahibinin duygu ve düşüncelerini ciddiye almaz; bu soruna ilişkin olarak kendi düşünce ve duygularından da söz etmez. Sorunu dinleyen kişi, sorun sahibine öyle bir geribildirim verir ki, bu geribildirim, o ortamda bulunmayan üçüncü şahısların (toplumun) görüşlerini dile getirmektedir. Bu basamakta tepki veren kişi, birtakım genellemeler yapar, toplumca bilinen atasözleri kullanır. Örneğin, parasını israf ettiği için yakınan bir kişiye “ayağını yorganına göre uzat” diyerek Onlar Basamağı’nda bir empatik tepki verilmiş olur (Dökmen, 1988).

Ben Basamağı: Bu basamakta empatik tepki veren kişi, ben-merkezcidir; kendisine sorununu anlatan kişinin duygu ve düşüncelerine odaklanmak yerine, sorun sahibini eleştirir, ona akıl verir; bazen de kişinin sorunuyla ilgilenmeyi bırakıp kendinden söz etmeye başlar. Örneğin, Ben Basamağı’na uygun empatik tepki veren bir kişi, dinlediği sorun karşısında ‘üzüldüm, aynı dert bende de var’ der ve böylece sorun sahibinin sorununa eğilmeyi bırakıp kendi sorunlarını anlatmaya başlar. Sorunu duyduğumuzda daha önce yaşadığımız benzer sorunlarımız aklımıza gelir ve o sorunlar karşısında hangi duygulara sahip olduğumuzu hatırlarız. Bu tecrübe ile kimi zaman müracaatçıya doğru tepki verilebilir. Bu basamaktaki tepkiler onlar basamağındaki tepkilere göre daha etkili olabilir (Dökmen, 2009).

Sen Basamağı: Bu basamakta empatik tepki veren bir kişi, kendisine sorununu ileten kişinin yerine koyar, olaylara o kişinin bakış açısıyla bakar. Yani kendisine iletilen sorun karşısında, toplumun ya da kendisinin düşüncelerini dile getirmek yerine doğrudan doğruya karşısındaki kişinin duyguları ve düşünceleri üzerinde odaklanarak, o kişinin ne düşündüğünü ve hissettiğini anlamaya çalışır. En uygun ve etkili empatik tepki, Sen Basamağı’nda verilen tepkidir (Dökmen, 1988).

Dökmen 1988 yılında bu üç temel empati basamağını kapsayacak şekilde on altı empati basamağı oluşturulmuştur. Bu basamaklar sırasıyla en kalitesiz empati basamağından en kaliteli empati basamağına kadar uzanmaktadır. Bu altı basamaklar ise:

1. Senin problemin karşısında başkaları ne düşünür, ne hisseder: Bu basamakta empati kurmaya çalışan kişi birtakım genellemeler yapar, felsefi görüşlere atasözlerine başvurabilir, dinlediği soruna ilişkin olarak genelde toplumun neler hissedebileceğini dile getirir. Sorununu anlatan kişiyi genelde toplumun değer yargıları açısından eleştirir.
2. Eleştiri: Dinleyen kişi sorununu anlatan kişiyi kendi görüşleri açısından eleştirir, yargılar.
3. Akıl verme: Karşısındaki kişiye akıl verir, ona ne yapması gerektiğini söyler.
4. Teşhis: Kendisine anlatılan soruna ya da sorununu anlatan kişiye teşhis koyar, 'bu durumun sebebi toplumsal sorunlardır' veya 'sen bunu kendine fazla dert ediyorsun' der.
5. Bende de var: Kendisine anlatılan sorunun benzerinin kendisinde de olduğunu söyler, 'aynı dert benim de başımda' diye söze başlar ve kendi sorununu anlatır.
6. Benim duygularım: Dinlediği sorun karşısında kendi duygularını sözle ya da davranışla ifade eder; örneğin 'üzüldüm' ya da 'sevindim' der.
7. Destekleme: Karşısındaki kişinin sözlerini tekrarlamadan onu anladığını, onu desteklediğini belirtir.
8. Soruna eğilme: Kendisine anlatılan soruna eğilir, sorunu irdeler, soruna ilişkin sorular sorar.
9. Tekrarlama: Kendisine iletilen mesajı (sorunu), gerektiğinde mesaj sahibinin kullandığı bazı kelimelere değer vererek özetler. Yani dinlediği mesajı kaynağına yansıtılmış olur. Bu arada dinlediği kişinin yüzeysel duygularını da yakalayarak yansıttığı bu mesaja ekler.
10. Derin duyguları anlama: Bu basamakta empati kuran kişi, kendisini empati kurduğu kişinin yerine koyarak, onun açıkça ifade ettiği ya da etmediği tüm duygularını, ona eşlik eden düşüncelerini fark eder ve bu durumu ona ifade eder.

Yukarıdaki basamaklardan 1. Basamak Onlar Basamağı'na 2., 3., 4., 5. ve 6. basamaklar Ben Basamağı'na, 7., 8., 9. ve 10. Basamaklar ise Sen Basamağı'na ilişkindir. Söz konusu on basamaktan birincisinin kalitesi en düşük empatik tepki, sonuncusu ise kalitesi en yüksek empatik tepki olduğu ileri sürülebilir. Ancak,

empati ile ilgili olarak yukarıda yapılan kuramsal açıklamalardan da hatırlanacağı üzere, gerçek anlamda empati yalnızca son dört basamakta, yani Sen Basamağı'na ilişkin olarak ortaya çıkmaktadır. Son dört basamak öncesindeki altı basamağın, asıl empatik tepkilere giden yolda bir hazırlık evresi olduğu düşünülebilir (Dökmen, 2011).

Empati bir kişilik özelliği olabildiği gibi çeşitli eğitimler verilerek de bireye kazandırılabilir. Empatinin kişilerarası iletişimi kolaylaştırıcı yanı bilindiğinden, kişilerin empatik becerilerini artırmak amacıyla insanlarla sürekli iletişim halinde olan çeşitli meslek mensuplarına empati eğitimi verilmektedir. Örneğin; hekimlere, hekim adaylarına, hemşirelere, ticaretle uğraşanlara, satış elemanlarına, öğretmenlere, sosyal çalışmacılara, psikiyatristlere, psikologlara, danışmanlara empati kurma becerilerini artırmak amacıyla eğitim verilmektedir (Dökmen, 2005).

Sosyal Hizmet Çalışanlarında Empatinin Önemi

Empatinin tam anlamıyla sosyal hizmet disiplininin içerisinde yer alması ise sosyal hizmetin özgün bir kimlik geliştirerek meslekleştiği yirminci yüzyıla dayanmaktadır (Hasgül, 2013). Bireylerle çalışırken, sosyal hizmet uzmanının müracaatçısına, onu anladığını hissettiren, sıcak, samimi ve içten bir tutum geliştirmesi müracaatının hayatında oldukça büyük bir önem arz ettiği yapılan çalışmalarda belirtilmiştir (Tuncay & İl, 2009). Çünkü sosyal hizmet mesleği de diğer empati ile ilgilenen meslekler gibi insana hizmet veren, yüz yüze görüşme tekniklerini kullanan ve yardım ilişkisini, mesleki sorumluluk kabul eden bir meslektir (Hasgül, 2013).

Gerdes ve Segal (2011), sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları ile etkili ve kaliteli bir ilişki kurabilmeleri ve uygulama hatalarından doğabilecek olumsuz sonuçlardan kendilerini koruyabilmeleri için empati becerilerini geliştirmeleri gerektiğini belirtmişlerdir.

Yapılan araştırmalara göre, yardıma ihtiyacı olan kişilere empati kurmayı başaran kişiler, kurmayanlara oranla daha fazla olumlu katkıda bulunmaktadır (Thakkar & Kanekar, 1989).

Tükenmişlik ve Empatik Eğilim ile İlgili Literatür Araştırmaları

Empati ve mesleki tükenmişlik ilişkisi ile ilgili farklı disiplinlerde birçok çalışma yapılmıştır. Ancak sosyal hizmet alanında empatiyi ve tükenmişlik ilişkisini ele alan çalışmaların sayısı yok denecek kadar azdır. Bununla birlikte yapılan çalışmalarda genellikle tükenmişlik ve empatik eğilimin farklı değişkenlerle ilişkisi üzerinde durmuştur.

Araştırma için yapılan literatür incelemesinde; sosyal hizmet alanında tükenmişlik ile iş doyumunu, iş yükü, psikolojik dayanıklılık, ikincil travmatik stres düzeyi, iş yerinde psikolojik şiddet gibi etkenlere bakıldığı görülmüştür. Ayrıca yapılan literatür taramasında sosyal hizmet alanında empatinin yardım ilişkisine etkisi hakkında yapılan çalışmalar bulunmaktadır. Empati ve tükenmişliğin ilişkisinin incelendiği çalışmalarda; merhamet yorgunluğu, iş doyumunu, yaşam kalitesi gibi üçüncü bir değişkenle daha çalışıldığı anlaşılmıştır. Empati ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda örneklem olarak araştırma görevlileri, öğretmenler, hemşireler, doktorlar, diğer sağlık personelleri alınmıştır. Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarına yönelik yapılan çalışmaların az olduğu görülmektedir.

Oruç (2007), araştırmasında Adana ilinde çalışan özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik ve mesleki değişkenler açısından farklılaşp farklılaşmadığını incelemiştir. Yapılan analizler sonucunda araştırmaya katılan özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyinin farklı alt boyutlarında; yaş, görev türü, mesleğini isteyerek seçip seçmeme, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulup bulmama, üstlerinden yaptığı işle ilgili takdir görüp görmeme değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Atlı (2008), araştırmasında çocuk evleri ve yetiştirme yurtlarında çalışan personelin empatik eğilim düzeylerini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtlarında çalışan personelin cinsiyet, eğitim düzeyi, kendini algılama biçimi ve aldıkları ücrete göre empatik eğilim düzeylerinde anlamlı fark bulunmuştur.

Köksal (2009), tarafından hazırlanan ve örnekleme hemşireler olan çalışmasında; mesleki tükenmişlik ve empatik eğilim arasındaki ilişki incelenmiş; empatik eğilimin, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ile negatif yönde, kişisel başarı boyutu ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur.

Hemşirelerin empatik eğilimlerinde artışın, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada azalma, kişisel başarıda artma ile ilişkisi gösterilmiştir.

Yalçın (2011), tarafından hazırlanan ve örnekleme özel eğitim kurumlarında çalışan eğitimciler olan çalışmada mesleki tükenmişlik ve empatik eğilim arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Eğitimcilerin empatik eğilim düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin azaldığı bildirilmiştir. Cinsiyet ve eğitim düzeyi değişkenlerinin temel etkisi ve empatik eğilimin sırasıyla cinsiyet, medeni durum, görev süresi değişkenleri ile olan etkileşiminin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir fark oluşturduğu anlaşılmıştır.

Hasgöl (2013), örnekleme sosyal hizmet uzmanları olan çalışmasında sosyal hizmet uzmanlarında empati becerilerinin yardım etme davranışları üzerinde etkili olmadığını bulmuştur. Kadın sosyal hizmet uzmanlarının erkek sosyal hizmet uzmanlarından daha fazla şefkat bağlamında empati kurdukları bildirilmiştir.

Wagaman vd. (2015), sosyal hizmet uzmanları ile yürüttükleri çalışmada daha yüksek empati seviyelerinin daha düşük tükenmişlik getireceği sonucuna varılmıştır. Bulgular sonucunda empatinin bir sosyal hizmet uzmanının kariyeri boyunca eğitim ve öğretime dahil edilmesi gerektiği önerilmiştir.

Yazgan (2017), yüksek lisan tezi bağlamında sivil toplum kuruluşu çalışanlarında gerçekleştirdiği çalışmada; kadınların, erkeklere göre daha yüksek empatik beceri puanları olduğunu ve tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Kızılay çalışanlarında empati becerisinin artması ile birlikte tükenmişlik durumlarında artış olduğu, tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutu ile empatik beceri arasında ise negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bildirilmiştir.

Uyar (2018), tarafından araştırma görevlileri ile gerçekleştirilen çalışmanın sonucunda empati, iş doyumu ve tükenmişlik kavramlarının birbirleriyle ilişkisi olduğunu ve empati düzeyi yüksek olan hekimlerde duyarsızlaşma düzeyi istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde düşük olduğunu bulmuştur. Öte yandan hekimlerin empati düzeyleri ile iş doyumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Koçak (2019), sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini incelemek için gerçekleştirdiği çalışmasında; mesleki personellerin demografik değişkenleri bağlamında farklı düzeylerde tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmıştır. Çalışmaya katılan mesleki personellerden erkeklerin,

bekârların, mesleğini isteyerek seçmeyenlerin, yüksek lisans mezunlarının, mesleği kendine uygun bulmayanların daha fazla tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır.

Baykal (2019), özel eğitim alanında çalışan kişilerle yürüttüğü çalışmada; alanda çalışan meslek elemanlarının branşlarına göre tükenmişlik ve empatik eğilim düzeylerinin farklılaştığı bulunmuştur. Araştırmada psikoloji mezunu bireylerin empatik eğilim puanları diğer alan mezunlarından daha yüksek bulunmuş, diğer alan mezunlarının empatik becerilerini arttırmak için lisans bölümlerinin müfredatlarına empati eğitimlerinin eklenebileceği önerisinde bulunulmuştur.

Göksu (2019) çalışmada özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kişilerde tükenmişlik ile empatik eğilim arasındaki ilişkiyi incelemiş, kadınlarda erkeklere göre empatik eğilimin daha yüksek olduğunu bildirmiştir. Bu çalışmada empatik eğilimin artışı duygusal tükenmede ve kişisel başarısızlıkta azalma ile ilişkili bulunmuştur.

Yapılan literatür taramasında tükenmişlik ile empatik eğilim düzeyinin anlamlı bir ilişki ortaya çıkardığı ve sosyodemografik özelliklerin değişkenler üzerinde etken olduğu anlaşılmıştır.

2. YÖNTEM

2.1. Katılımcılar

Araştırmanın evrenini 2021 yılında Adana ili Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı; Adana Çocuk Evleri Sitesi, Seyhan Çocuk Evleri Sitesi, Seyhan Huzur Evi, Oğuz Kağan Köksal Çocuk Destek Merkezi, Çocuk Evleri Kordinasyon Merkezi, M.Şükrü Tülay Çocuk Destek Merkezi, Koza Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi, Şehit Kara Pilot Yüzbaşı Serhat Sığınak Huzur Evi, Yedi Pınar Engelli Çocuklar Rehabilitasyon Merkezi, Yüreğir Sosyal Hizmet Merkezi, Kozan Sosyal Hizmet Merkezi, Ceyhan Sosyal Hizmet Merkezi olmak üzere toplamda 12 kuruluştaki görev yapan 185 meslek elemanı oluşturmaktadır. Tüm meslek elemanlarına ulaşılması planlanmıştır, teker teker anketlere katılmaları istenmiştir ve çalışmaya katılmayı kabul eden 166(%89,7) meslek elemanı ile çalışma yürütülmüştür.

2.2. Prosedür

Üniversite Etik Kurulundan ve Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü aracılığı ile Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığından gerekli izinler alınarak çalışmaya başlanmıştır. Pandemi nedeni ile çalışma internet üzerinden Google Form aracılığı ile oluşturulan anket formu üzerinden yürütülmüştür. Katılımcılara internet üzerinden anketler ulaştırılmış ve kuruluşlar tek tek aranarak anketlerin doldurulmasına teşvik edilmiştir. Araştırmada katılımcıların Sosyodemografik Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'ni doldurmaları istenmiştir. Çalışmada katılımcılara bilgilendirilmiş onam formu doldurulmuştur. Bilgilendirmenin sonunda katılımcılar " Yukarıda verilen bilgiler doğrultusunda, bu çalışmaya katılmayı kabul ediyorum." ibaresini seçtiklerinde anket sayfalarına erişmişlerdir.

2.3. Araştırmada Kullanılan Materyaller

Sosyodemografik Bilgi Formu

Araştırmacılar tarafından oluşturulan sosyodemografik bilgi formunda; yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, öğrenim durumu, mesleki unvan, meslekteki hizmet süresi, çalışılan sosyal hizmet kuruluşu, çalışılan birim,

çalıştığımız kuruluşun hizmet verme şekli, birimde çalışma nedeni, çalışma statüsü, mesleği isteyerek seçip seçmeme, meslekte kendini geliştirme, geçmişte veya günümüzde psikiyatrik tedavi görme gibi değişkenlerin bilgisinin alınmasına yönelik sorular yer alacaktır. Form örneği Ek'te sunulmuştur.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Araştırmada mesleki personellerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenebilmesi için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılacaktır. C. Maslach & S. Jackson (1981) tarafından geliştirilen bu ölçek 22 madde ve üç alt ölçekten oluşan yedi dereceli Likert tipi bir ölçektir. Türkçeye uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılmış ve ölçek beş dereceli olarak düzenlenmiştir. Buna göre ölçek 0=Hiçbir Zaman, 1=Çok Nadir, 2=Bazen, 3= Çoğu Zaman ve 4=Her Zaman şeklinde derecelendirilmiştir. Söz konusu ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma (DYS) ve kişisel başarı hissi (KB) dir. Toplam 22 soru içermektedir. Ölçekte yer alan 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 numaralı sorular 'duygusal tükenme'; 5, 10, 11, 15, 22 numaralı sorular 'duyarsızlaşma' ve 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 numaralı sorular 'kişisel başarı' alt ölçeğine ait puanların hesaplanmasında kullanılır. Duygusal tükenme alt ölçeğine ait sorular ile bireyin işi nedeniyle tükenme ve aşırı yüklenme duyguları tanımlanır. Duyarsızlaşma alt ölçeğine ait sorular hizmet alanlara karşı bireyin duygudan yoksun bir şekilde davranmasını tanımlar. Son olarak kişisel başarı alt ölçeği soruları çalışanın işi gereği hizmet verdiklerine karşı yeterli ve başarılı olacağına yönelik duygularını tanımlar. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları birbirleriyle bağlantılı olsalar da, birbirlerinden farklı kavramlardır. Bundan dolayı ölçekle değerlendirme yapılırken toplam bir tükenme puanı elde etmek mümkün değildir. Her bir alt boyut ayrı ayrı değerlendirilip, yorumlanmalıdır. Her üç alt boyutun da düşük, orta ve yüksek olmak üzere üç düzeyde tükenmişlikle bağlantısı kurulmaktadır. Tüm çalışmalarda tükenmişlik; düşük, orta ve yüksek düzeylerde yaşanan duygu dağılımı olarak kavramlaştırılmıştır. "Toplam puanlar DT boyutunda 0-36; D boyutunda 0-20; KB boyutunda 0-32 arasında değişmektedir. DT için; 0-11 puan arası düşük, 12-17 puan arası orta, 18 ve üzeri puan yüksek risk olarak, D için; 0-5 puan arası düşük, 6-9 puan arası orta risk ve 10 ve üzeri puan yüksek risk olarak kabul edildi. KB için; 0-21 puan yüksek, 22-25 puan arası orta, 26 ve üzeri puan düşük risk olarak değerlendirildi." şeklinde

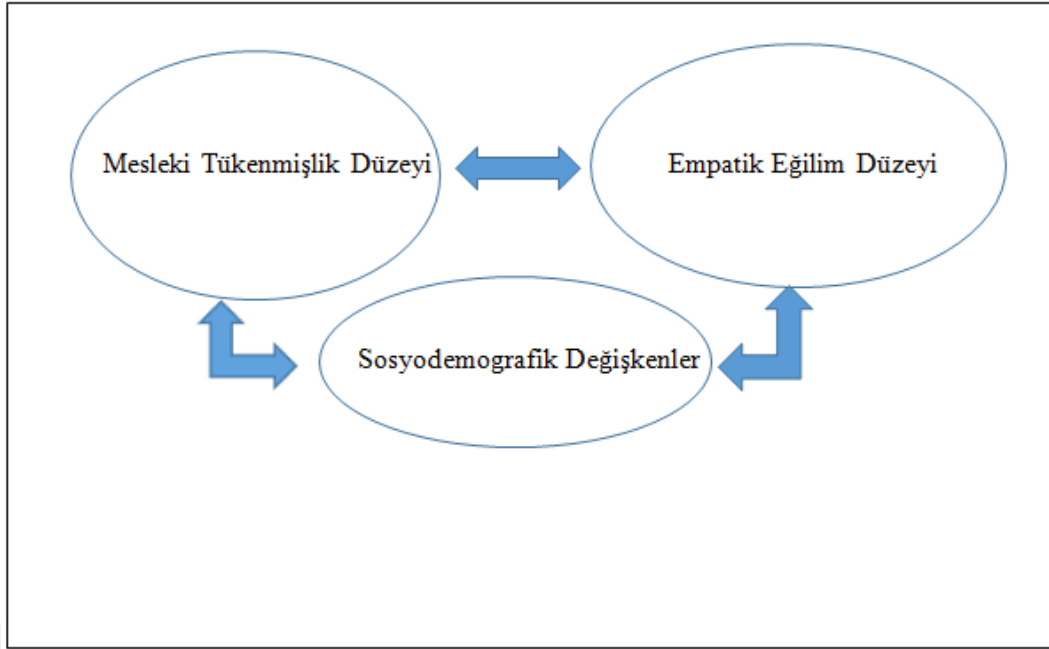
puanlaması yapılmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin,1992). Ölçek maddelerinin örneği Ek'te sunulmuştur.

Empatik Eğilim Ölçeği

Kişilerin günlük yaşamda empati kurma düzeyini ölçmek amacıyla Üstün Dökmen tarafından 1988 yılında geliştirilmiştir. E.E.Ö 20 maddeden oluşmuş, Likert tipi 5'li dereceleme ölçeğidir. Bireyler maddeleri okuyup, maddelerin kendileri için ne kadar geçerli olduğuna, “Tamamen Uygun”=5, “ Oldukça Uygun”=4 ,“Kararsızım”=3, “Oldukça Aykırı”=2, “Tamamen Aykırı”=1 seçeneklerini içeren bir dereceleme üzerine işaretleme yaparak karar verirler. Her bir madde için işaretlediği sayı, bireyin o maddeye ilişkin puanını belirlemektedir. Bu ölçekte bazı ifadeler bireylerin “evet” deme eğilimlerini öğrenmek için negatif yazılmış ve ters puanlama uygulanmıştır. Bu ifadeler sırasıyla 3,6,7,8,11,12,14,16. numaralı sorularında yer almaktadır. Pozitif maddelerde işaretlenen rakam doğrudan, negatif maddeler ise tersine çevrilerek puanlama yapılır. Ölçekten alınacak minimum puan 20, maksimum puan ise 100'dür. Toplam puan deneklerin empatik eğilim puanlarını ifade eder. Puanın yüksek olması, empatik eğilimin yüksek olduğunu; düşük olması empatik eğilimin düşük olduğunu gösterir. Ölçek maddelerinin örneği Ek'te sunulmuştur.

2.4. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılacaktır. Tarama modelleri var olan bir durumu olduğu gibi ele alıp açıklamayı hedefleyen modellerdir. Araştırılan olguya ilişkin elde edilen veriler toplanır, sınıflandırılır ve çözümlenir. Örneklem üzerinde herhangi bir müdahale yoktur. Bu modelde var olan özellikler ve ilişkiler olduğu gibi rapor edilmektedir. İlişkisel tarama modeli birden çok değişken arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde kullanılır. Bu ilişkiler korelasyon, regresyon, varyans analizi, t testi gibi istatistiksel yöntemlerle belirlenir (Karasar, 2009). Sosyal Hizmet çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve empatik eğilimleri arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlayan bu çalışma, ilişkisel tarama modelinde tasarlanmıştır.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

2.5. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırmada katılımcılardan elde edilen verilerin analizi SPSS 21.00 versiyon programı ile gerçekleştirilmiştir. Verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov – Smirnow ile değerlendirilmiştir. Tanımlayıcı istatistiksel veriler; frekans (n), yüzde (%), ortalama±standart sapma ($X\pm SS$), medyan, minimum ve maksimum değerler ile açıklanmıştır. Sayısal verilerin iki grup arasında karşılaştırılmasında normal dağılıma uyması durumunda Bağımsız Örneklem t Testi, normal dağılıma uymama durumunda Mann – Whitney U testi kullanılmıştır. İki'den fazla grup arasındaki karşılaştırılmasında, verilerin normal dağılıma uyması durumunda Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), normal dağılıma uymaması durumunda Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. İki'den fazla grup arasında yapılan karşılaştırılmasında farklılık tespit edilmesi durumunda, farklılığa neden olan grupların tespitinde uygun post-hoc testler kullanılmıştır. Sürekli sayısal veriler arasındaki ilişkinin incelenmesi amacı ile verilerin normal dağılıma uymaması nedeniyle Spearman's Korelasyon kullanılmıştır. Çalışmadaki verilerin analizinde %95 güven aralığı ile çalışılmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri incelenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 1’de verilmiştir. Bu sonuçlara göre; katılımcıların %65.7’sini kadınlar, %34.3’ünü ise erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların %42.8’inin yaşının 30 ve altında, %57.2’sinin ise 30 yaş üstünde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1

Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımı (n=166)

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	109	65.7
Erkek	57	34.3
Yaş		
30 ve Altı	71	42.8
30 Yaş Üstü	95	57.2
Medeni Durum		
Evli	87	52.4
Bekar	79	47.6
Çocuk		
Yok	93	56.0
Var	73	44.0
Öğrenim Durumu		
Lisans	133	80.1
Yüksek lisans ve Üstü	33	19.9
Meslek		
Sosyal Çalışmacı	65	39.2
Sosyolog	38	22.9
Psikolog	20	12.0
Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik (PDR)	16	9.6
Çocuk Gelişimci	16	9.6
Öğretmen	7	4.2
Aile ve Tüketici Bilimleri	4	2.4
Mesleki Kıdem		
5 Yıl ve Altı	80	48.2
5 Yıl Üstü	86	51.8
Çalışılan Sosyal Hizmet Kuruluşu		
Sosyal Hizmet Merkezleri / İl Müdürlüğü	109	65.7

Diğer	57	34.3
Ağırlıklı Olarak Çalışılan Birim		
Sosyal ve Ekonomik Destek (SED)	59	35.5
Çocuk Hizmetleri (KIOÇ)	53	31.9
Diğer	54	32.5
Çalışılan Kuruluşun Hizmet Verme Şekli		
Gündüzlü Hizmet Veren Kuruluş	125	75.3
Yatılı Hizmet Veren Kuruluş	41	24.7
Şu anda Çalışılan Birimde Çalışma Nedeni		
Kendi İsteği	48	28.9
Eğitim Alanıma Uyduğu İçin	56	33.7
Kendi İsteği Dışında	62	37.3
Çalışma Statüsü (Tabii Olunan Mevzuat)		
657 Sayılı Kanun'a Bağlı Olanlar	87	52.4
Diğer	79	47.6
Meslek Seçimi		
Kendi İsteği	121	72.9
Kendi İsteği Dışında	45	27.1
Meslekte Kendini Geliştirmek İçin		
Eğitime Katılım	95	57.2
Eğitime Katılmam	71	42.8
Geçmişte ya da Günümüzde Psikiyatrik Tedavi Görme Durumu		
Evet	9	5.4
Hayır	157	94.6
Toplam	166	100

n: Kişi sayısı, %: Yüzde

Tablo 2

Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Aldıkları Puanların Dağılımı

		X ± SS	Min	Max
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duyusal Tükenme	16,05 ± 7,912	0	35
	Duyarsızlaşma	6,95 ± 3,996	0	19
	Kişisel Başarı	21,33 ± 4,418	10	32
Empatik Eğilim Ölçeği		66,30 ± 7,046	39	80

X: Ortalama, SS: Standart Sapma, Min: Minimum, Max: Maksimum

Tablo 2’de katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği’nden aldıkları puanlar değerlendirilmiştir.

Tablo 3

Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarındaki Sayısal ve Yüzdesele Dağılımı

	n	%
Duygusal Tükenmişlik		
Düşük Risk	51	30,7
Orta Risk	47	28,3
Yüksek Risk	68	41,0
Duyarsızlaşma		
Düşük Risk	66	39,8
Orta Risk	48	28,9
Yüksek Risk	52	31,3
Kişisel Başarı		
Yüksek Risk	79	47,6
Orta Risk	60	36,1
Düşük Risk	27	16,3

Tablo 3’te katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları olan Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı’nın yüzdesele dağılımları verilmiştir.

Tablo 4

Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği’nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Cinsiyet		t/Z	p
		Erkek (n=57)	Kadın (n=109)		
	Duygusal Tükenme (X ± ss)	16.44 ± 7.611	15.30 ± 8.477	0.883*	0.379
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	7 (0-19)	7 (0-19)	-0.488**	0.625
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (10-32)	21 (10-32)	-0.671**	0.502
	EEÖ (X ± SS)	67,91 ± 6,125	63,21 ± 7,692	4.289*	0.000

*Bağımsız Örneklem t Testi, **Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 4’te kadınlar ile erkekler arasında Duygusal Tükenme alt boyutu ($t=0.883$), Duyarsızlaşma alt boyutu ($Z=-0.488$) ve Kişisel Başarı alt boyutu ($Z=-0.671$) açısından istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır ($p>0.05$). Kadınların ortalama Empatik Eğilim Ölçeği puanı erkeklerin puanından anlamlı olarak daha yüksektir ($t=4.289$; $p<0.05$).

Tablo 5

Katılımcıların Yaşlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği’nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Yaş		t/Z	p
		30 ve Altı (n=71)	30 Üstü (n=95)		
	Duygusal Tükenme (X ± ss)	16.44 ± 7.611	15.98 ± 7.956	0.130*	0.897
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	7 (0-19)	7 (0-19)	-0.365**	0.715
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	21 (10-32)	22 (10-32)	-1.310**	0.190
EEÖ	(M (Min-Max))	66 (39-80)	68 (47-80)	-0.397**	0.691

*Bağımsız Örneklem t Testi, **Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 5’te katılımcıların yaş grupları arasında Duygusal Tükenme alt boyutu ($t=0.130$), Duyarsızlaşma alt boyutu ($Z=-0.365$) ve Kişisel Başarı alt boyutu ($Z=-1.310$) açısından istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemiştir ($p>0.05$). Katılımcıların Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından yaş grupları ($Z=-0.397$), arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemiştir ($Z=-0.397$; $p>0.05$). Kişisel Bilgi Formu sorularında 30 ve altı, 31-40 yaş arası, 41-50 yaş arası, 51 ve üstü olan yaş grupları analiz esnasında 30 yaş ve altı ile 30 yaş ve üstü şeklinde kategorize edilmiştir.

Tablo 6

Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Medeni Durum		t/Z	p
		Evli (n=87)	Bekar (n=79)		
	Duygusal Tükenme (X ± ss)	15.74 ± 7.727	16.39 ± 8.147	-0.533*	0.595
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	7 (0-19)	7 (0-14)	-0.396**	0.692
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (10-29)	21 (10-32)	-0.532**	0.595
EEÖ	(M (Min-Max))	68 (47-80)	66 (39-80)	-0.735**	0.462

*Bağımsız Örneklem t Testi, **Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 6'da evli katılımcılar ile bekar katılımcılar arasında Duygusal Tükenme alt boyutu (t=-0.533), Duyarsızlaşma alt boyutu (Z=-0.396) ve Kişisel Başarı alt boyutu (Z=-0.532) açısından istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur (p>0.05). Katılımcıların Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemiştir (Z=-0.735; p>0.05). Kişisel Bilgi Formu sorularında bekar, evli ve boşanmış olan medeni durum bilgileri analiz esnasında boşanmış olanlar bekarlar ile bir analize sokularak bekar ve evli şeklinde kategorize edilmiştir.

Tablo 7

Katılımcıların Çocuk Durumlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Çocuk		Z	p
		Var (n=73)	Yok (n=93)		
	Duygusal Tükenme (M (Min-Max))	16 (0-33)	16 (0-35)	-0.161	0.872
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	7 (0-17)	7 (0-19)	-0.359	0.719
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (10-29)	21 (10-32)	-0.702	0.483
EEÖ	(M (Min-Max))	68 (48-80)	66 (39-80)	-1.012	0.311

Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 7’de çocuğu olan katılımcılar ile olmayan katılımcılar arasında Duygusal Tükenme alt boyutu ($Z=-0.161$), Duyarsızlaşma alt boyutu ($Z=-0.359$) ve Kişisel Başarı alt boyutu ($Z=-0.702$) açısından istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır ($p>0.05$). Katılımcıların Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından çocuğa sahip olma durumları ($Z=-1.012$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemiştir ($Z=-1.012$; $p>0.05$).

Tablo 8

Katılımcıların Öğrenim Durumlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği’nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu		Z	p
		Lisans (n=133)	Lisans Üstü (n=33)		
MTÖ	Duygusal Tükenme (M (Min-Max))	15 (0-35)	19 (4-33)	-2.045	0.041
	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	6 (0-19)	10 (1-17)	-3.069	0.002
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (10-32)	21 (10-29)	-1.064	0.287
EEÖ (M (Min-Max))		67 (39-80)	68 (47-80)	-0.653	0.514

Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 8’de yüksek lisans ya da daha üst düzeyden mezun olanların Duygusal Tükenme alt boyutu ($Z=-2.045$) ve Duyarsızlaşma alt boyutu ($Z=-3.069$) puanları lisans mezunlarına göre anlamlı olarak daha yüksektir ($p<0.05$). Ancak katılımcıların öğrenim durumlarına göre Kişisel Başarı alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($Z=-1.064$; $p>0.05$). Katılımcıların Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından öğrenim durumları ($Z=-0.653$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemiştir ($Z=-0.653$; $p>0.05$).

Tablo 9

Katılımcıların Mezun Olunan Bölüm Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Meslek	MTÖ			Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	X ²	p	X ²	p	X ²	p
	M (Min-Max)	M (Min-Max)	M (Min-Max)						
Sosyal Çalışmacı	16 (0-31)	7 (0-14)	22 (15-29)	2.798	0.835	2.077	0.912	8.435	0.208
Sosyolog	16 (0-33)	7 (0-19)	23 (10-32)						
Psikolog	15 (4-35)	8 (1-16)	21 (14-29)						
PDR	14 (0-28)	8 (0-13)	20 (14-32)						
Çocuk Gelişimci	16 (0-31)	7 (1-12)	22 (14-31)						
Öğretmen	18 (10-32)	9 (3-14)	18 (15-25)						
ATB	14 (0-19)	6 (2-10)	20 (10-24)						

Kruskal Wallis H Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Tablo 9'da Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puanları açısından meslek grupları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Tablo 10

Katılımcıların Mezun Olunan Bölüm Değişkenine Göre Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Meslek	EEÖ	X ²	p	Fark
	M (Min-Max)			
Sosyal Çalışmacı	68 (39-77)			1-4
Sosyolog	68 (56-80)			2-4
Psikolog	64 (47-80)			4-5
PDR	63 (55-72)			4-7
Çocuk Gelişimci	67 (57-77)	20.510	0.002	1-6
Öğretmen	60 (47-67)			2-6
				5-6
ATB	75 (62-75)			6-7
				3-7

Kruskal Wallis H Testi, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği, PDR: Psikolojik Danışmanlık ve Rehabilitasyon, ATB: Aile ve Tüketici Bilimleri

Tablo 10'da mesleği psikolojik danışmanlık ve rehabilitasyon olan katılımcıların ve öğretmenlerin Empatik Eğilim Ölçeği puanlarının sosyal çalışmacı, sosyolog, psikolog ve çocuk gelişimcisi olan katılımcılara göre anlamlı olarak düşük olduğu saptanmıştır ($X^2=20.510$; $p<0.05$). Yapılan detaylı analizde Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölümü mezunlarının empatik eğilim düzeylerinin diğer bölümlerden mezun olanlara göre daha düşük olduğu saptanmıştır ($X^2=20,510$; $p<0,05$).

Tablo 11

Katılımcuların Mesleki Kıdemlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Mesleki Kıdem		t/Z	p
		5 Yıl ve Altı (n=80)	5 Yıl Üstü (n=86)		
	Duygusal Tükenme (X ± SS)	16.22 ± 8.243	15.88 ± 7.636	0.277*	0.782
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	7 (0-16)	7 (0-19)	-0.015**	0.988
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	21 (10-32)	22 (10-32)	-1.098**	0.272
EEÖ	(M (Min-Max))	66 (36-80)	68 (47-80)	-0.235**	0.814

*Bağımsız Örneklem t Testi, **Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 11'de Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puanları ve Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından mesleki kıdemleri arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$). Kişisel Bilgi Formu sorularında 5-10 yıl, 11-15 yıl, 16-20 yıl, 20 ve üstü olan kıdem grupları analiz esnasında 5 yıl ve altı, 5 yıl ve üstü şeklinde kategorize edilmiştir.

Tablo 12

Katılımcuların Çalıştıkları Sosyal Hizmet Kurumlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Çalışılan Sosyal Hizmet Kurumu		t/Z	p
		Sosyal Hizmet Merkezi/İl Müdürlüğü (n=109)	Diğer (n=57)		
	Duygusal Tükenme (X ± SS)	16.37 ± 7.402	15.44 ± 8.844	0.717*	0.475
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	7 (0-19)	7 (0-17)	-0.314**	0.753
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (10-32)	22 (10-31)	-0.287**	0.774
EEÖ	(M (Min-Max))	68 (39-80)	66 (47-80)	-0.165**	0.869

*Bağımsız Örneklem t Testi, **Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 12'de Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puanları ve Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından çalışılan hizmet kuruluşları arasında anlamlı fark yoktur

($p>0.05$). Veriler gündüzlü hizmet veren kurumlar olan Sosyal Hizmet Merkezleri ile İl Müdürlüğü bir grup geri kalan yatılı kuruluşlar(Çocuk Destek Merkezleri, Çocuk Evleri Siteleri, Kadın Konukevi, Huzurevi ve Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Kurumları) bir grup olarak analiz edilmiştir.

Tablo 13

Katılımcıların Ağırlıklı Olarak Çalıştıkları Birimlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Ağırlıklı Olarak Çalışılan Birim			F/X ²	p
		Sosyal ve Ekonomik Destek (n=59)	Çocuk Hizmetleri (KİOÇ) (n=53)	Diğer (n=54)		
	Duygusal Tükenme (X ± SS)	17.10 ± 8.140	16.75 ± 7.793	14.20 ± 7.589	2.235*	0.110
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	8 (0-19)	7 (0-17)	6 (0-16)	2.758**	0.252
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	21 (14-32)	21 (10-29)	22 (10-32)	0.634**	0.728
EEÖ (M (Min-Max))		68 (39-80)	68 (55-77)	65 (47-80)	2.659**	0.265

*Tek Yönlü Varyans Analizi, **Kruskal Wallis H Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 13'de Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puanları ve Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından çalışılan birimler arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$). Tabloda Sosyal ve Ekonomik Destek Birimi (SED), Korumaya İhtiyacı Olan Çocuk Birimi (KİOÇ) ve diğer birimler (Eğitim ve Danışmanlık, Engelli Evde Bakım ve Şehit Yakınları ve Gaziler) olarak yapılan analiz verilmiştir. Yapılan detaylı analiz sonucunda Eğitim ve Danışmanlık Biriminde çalışan meslek elemanlarının Sosyal ve Ekonomik Destek Birimlerinde, Çocuk Hizmetlerinde, Şehit Yakınları ve Gaziler Birimi'nde ve Engelli Evde Bakım Hizmetlerinde çalışanlara göre daha düşük Duygusal Tükenme($F=3,535$; $p<0.05$) yaşadığı ancak tükenmişliğin Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarısı alt boyutlarında ve Empatik Eğilimde anlamlı farklılık bulunmadığı anlaşılmıştır.

Tablo 14

Katılımcıların Çalıştıkları Kuruluşların Hizmet Verme Şekillerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Çalışılan Kuruluşun Hizmet Verme Şekli		Z	p
		Gündüzlü Hizmet Veren (n=125)	Yatılı Hizmet Veren (n=41)		
	Duygusal Tükenme (M (Min-Max))	16 (0-35)	14 (0-33)	0.051	0.960
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	7 (0-19)	6 (0-17)	-0.098	0.922
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (10-32)	22 (10-29)	-0.049	0.961
EEÖ (M (Min-Max))		68 (39-80)	66 (47-77)	-0.152	0.879

Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 14'te Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puanları ve Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından çalışılan kuruluşların hizmet verme şekilleri arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Tablo 15

Katılımcıların Şu Anda Çalıştıkları Birimde Çalışma Nedenlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Şu anda Çalışılan Birimde Çalışma Nedeni		Z	p
		Kendi isteği/ Eğitim alanı (n=104)	İsteğim dışı görevlendirme (n=62)		
	Duygusal Tükenme (M (Min-Max))	14 (0-32)	18 (4-35)	-2.965	0.003
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	6 (0-14)	8 (1-19)	-1.625	0.104
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (10-32)	20 (10-32)	-1.971	0.049
EEÖ (M (Min-Max))		68 (39-80)	66 (47-80)	-1.689	0.091

Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 15'te şu anda çalıştığı birimde kendi isteği ya da eğitim alanı olduğu için çalışan katılımcıların Duygusal Tükenme alt boyutu puanı isteği dışı görevlendirme ile çalışan katılımcılara göre anlamlı olarak daha düşüktür ($Z=-2.965$; $p<0.05$). Ayrıca şu anda çalıştığı birimde kendi isteği ya da eğitim alanı olduğu için çalışan katılımcıların Kişisel Başarı alt boyutu puanı isteği dışı görevlendirme ile çalışan katılımcılara göre anlamlı olarak daha yüksektir ($Z=-1.971$; $p<0.05$).

Tablo 16

Katılımcıların Tabii Oldukları Mevzuatlarına Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Çalışma Statüsü (Tabii Olunan Mevzuat)		t/Z	p
		657 Sayılı Kanun (n=87)	Diğer (n=79)		
	Duygusal Tükenme (X ± SS)	14.48 ± 6.983	17.77 ± 8.539	-2.727*	0.007
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	7 (0-14)	7 (1-19)	-0.308**	0.758
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (14-32)	21 (10-32)	-0.423**	0.672
EEÖ	(X ± SS)	67.08 ± 6.427	65.43 ± 7.617	1,513*	0,132

**Bağımsız Örneklem t Testi, **Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği*

Tablo 16'da 657 Sayılı Kanun'a bağlı olarak çalışan katılımcıların Duygusal Tükenme alt boyutu puanı diğer mevzuatlara tabii olan katılımcılara göre anlamlı olarak daha düşüktür ($t=-2,727$; $p<0.05$). Ancak 657 Sayılı Kanun'a bağlı olarak çalışan katılımcılar ile diğer mevzuatlara tabii olan katılımcılar arasında Duyarsızlaşma alt boyutu, Kişisel Başarı alt boyutu ve Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0.05$). Tabloda 657 Sayılı Kanun'a bağlı olan ve diğer mevzuata bağlı olanlar (Sürekli İşçi Statüsüne Bağlı Olanlar(Aile ve Sosyal Destek Personeli), Sürekli İşçi Statüsüne Bağlı Olanlar(Özel Hizmet Alımı), Ek Ders Ücreti Karşılığı Çalışanlar) olarak analiz edilmiştir.

Tablo 17

Katılımcıların Meslek Seçimlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Meslek Seçimi		t/Z	p
		Kendi İsteği ile (n=121)	Kendi İsteği Dışında (n=45)		
	Duygusal Tükenme (X ± SS)	14.26 ± 6.977	20.84 ± 8.350	-5.113*	0.000
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	6 (0-19)	8 (1-16)	-2.383**	0.017
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (10-32)	21 (10-31)	-0.585**	0.558
EEÖ (M (Min-Max))		68 (39-80)	65 (47-77)	-0.584**	0.559

*Bağımsız Örneklem t Testi, **Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 17'de mesleğini kendi isteği dışında bir nedenle seçmiş olan katılımcıların Duygusal Tükenme alt boyutu (t=-5.113) ve Duyarsızlaşma alt boyutu (Z=-2.383) puanlarının anlamlı olarak mesleğini kendi isteği ile seçmiş olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir (p<0.05).

Tablo 18

Katılımcıların Mesleki Gelişim Faaliyetlerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Puanların Karşılaştırılması

Ölçek	Alt Boyutlar	Mesleki Gelişim Faaliyeti		t/Z	p
		Eğitime Katılım (n=95)	Eğitime Katılmam (n=71)		
	Duygusal Tükenme (X ± SS)	15.44 ± 7.069	16.86 ± 8.905	-1.106*	0.271
MTÖ	Duyarsızlaşma (M (Min-Max))	7 (0-19)	7 (0-17)	-1.055**	0.291
	Kişisel Başarı (M (Min-Max))	22 (14-32)	21 (10-31)	-0.100**	0.920
EEÖ (M (Min-Max))		68 (39-80)	65 (47-77)	-1.707**	0.088

*Bağımsız Örneklem t Testi, **Mann-Whitney U Testi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

Tablo 18'de Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puanları ve Empatik Eğilim Ölçeği puanları açısından mesleki gelişim faaliyetlerine katılma durumu arasında anlamlı fark yoktur (p>0.05).

Tablo 19

Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeği'nden Aldıkları Puanlar Arasındaki İlişki

	r	p
Duygusal Tükenme AB – Empatik Eğilim Ölçeği	-0,296	0,000
Duyarsızlaşma AB – Empatik Eğilim Ölçeği	-0,418	0,000
Kişisel Başarı AB – Empatik Eğilim Ölçeği	0,454	0,000

Spearman's Korelasyon, AB: Alt Boyutu

Tablo 19'da araştırmaya katılanların Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile Empatik Eğilim Ölçeği'nden aldıkları puanlar arasındaki ilişki incelenmiş ve elde edilen sonuçlar verilmiştir. Bu sonuçlara göre; Empatik Eğilim Ölçeği'nden alınan puanlar ile Duygusal Tükenme alt boyutundan alınan puanlar arasında negatif yönlü zayıf ilişki bulunup bu ilişki istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır ($r=-0.297$; $p<0.05$). Ayrıca Empatik Eğilim Ölçeği'nden alınan puanlar ile Duyarsızlaşma alt boyutundan alınan puanlar arasında negatif yönlü orta düzey ilişki olup bu ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($r=-0.418$; $p<0.05$). Empatik Eğilim Ölçeği'nden alınan puanlar ile Kişisel Başarı alt boyutundan alınan puanlar arasında ise pozitif yönlü orta düzey ilişki olup bu ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ($r=0.454$; $p<0.05$)

4.TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmanın bu bölümünde, araştırma sonucunda elde edilen bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır. Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri ile empatik eğilim arasındaki ilişki; tükenmişlik düzeyleri, empatik eğilim ve bazı değişkenler açısından incelenmiş, bulgulara yönelik tartışma, sonuç ve önerilere bu bölümde yer verilmiştir.

Çalışmamızda örneklemin ortalama tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde, katılımcılarda orta düzeyde duygusal tükenmişlik ve duyarsızlık olduğu, kişisel başarı düzeyinin düşük olduğu saptanmıştır.

Araştırma sonuçlarına bakıldığında kadınlar ile erkekler arasında mesleki tükenmişlik değişkeni açısından farklılık oluşmadığı anlaşılmaktadır. Yazında ise farklı meslek gruplarında yapılan çalışmalarda ağırlıklı olarak kadınlarda tükenmişlik düzeyi daha yüksek bulunurken (Ergin, 1992; Cordes & Dougherty, 1993; Karahan & Balat, 2011; Capri & Guler, 2018), cinsiyetler arasında farklılık bildirmeyen sonuçlarda mevcuttur (Oruç, 2007; Taleghani vd., 2017; Göksu, 2019; Şahin, 2020). Yalçın (2011) ise özel eğitim kurumlarında çalışan eğitimcilerde erkeklerin tükenmişlik puanlarını daha yüksek bildirmiştir. Çalışılan meslek grubu ve kullanılan ölçüm aracına ilişkin farklılıkların sonuçlarda etkisi dikkate alınmalıdır. Çalışmamızda cinsiyetin anlamlı bir farklılık oluşturmamasında katılımcıların ağırlıklı olarak kadınlardan oluşmasının da etkisi ihtimal dahilindedir.

Çalışmamızda cinsiyetin empatik eğilim değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya koyduğu, kadınların erkeklerden anlamlı şekilde daha fazla empatik eğilim düzeyine sahip olduğu anlaşılmıştır. Yazında empatik eğilim ve cinsiyet arasındaki ilişkiye dair tutarlı sonuçlar mevcut değildir. Çalışmamıza benzer şekilde kadınlarda daha yüksek empati bildiren sonuçların (Williams, 1989; Duru, 2002; Atlı, 2008; Karkaç, 2013; Göksu, 2019) yanı sıra cinsiyetler arasında empatik eğilimin açısından farklılık saptanmamış çalışmalarda mevcuttur (Tanrıdağ, 1992; Uyar, 2018). Hasgül (2013), kadın sosyal hizmet uzmanlarının erkek sosyal hizmet uzmanlarından daha fazla şefkat bağlamında empati kurduklarını bildirmiştir. Yazgan (2017), yüksek lisans tezi bağlamında sivil toplum kuruluşu çalışanlarında gerçekleştirdiği çalışmada; kadınlarda daha yüksek empatik beceri puanları bildirmiştir. Kanıtlar, erkekler ve kadınlar

arasında empati kapasitesinde farklılıklar olduğunu göstermektedir. Stereotipik olarak, kadınlar daha anaç ve empatik olarak tasvir edilirken, erkekler daha az duygusal ve daha bilişsel olarak tasvir edilir (Christov-Moore vd, 2014). Çalışmamızda empatik eğilim açısından gözlemlenen cinsiyet farklılıklarının büyük ölçüde cinsiyet rolleriyle ilgili kültürel beklentilerden kaynaklanabileceğini düşünmekle beraber nörobiyolojik temelli farklılıklarında rolünün de dikkate alınması gerektiğine inanmaktayız.

Araştırmamızın sonuçlarına bakıldığında yaş gruplarının mesleki tükenmişlik açısından anlamlı fark göstermediği anlaşılmaktadır. Tükenmişlik ve yaş değişkeni arasında çalışmamıza paralel olarak anlamlı farklılık ortaya koymayan başka araştırmalar olduğu gibi (Surgevil, 2005; Tanrıverdi, 2008; Taleghani vd., 2017); artan yaş ile beraber deneyimin artması ile yaşanan tükenmişliğin azaldığını ortaya koyan çalışmalar da literatürde mevcuttur (Şanlı, 2006; Çimen, 2007). Oruç (2007) ise araştırmasında Adana ilinde çalışan özel eğitim öğretmenlerinin kişisel başarı açısından, 20-29 yaş grubunun 40 yaş ve üzeri grubuna göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını bulmuştur. Çalışmamızda empatik eğilim yaş grupları arasında farklılık göstermemiştir. Atlı (2008) araştırmasında çocuk evleri ve yetiştirme yurtlarında çalışan personellerde yaşın empatik eğilimle ilişkili olmadığına işaret etmiştir. Hasgül (2013) sosyal hizmet çalışanlarında empatiyi çalışmamızdan farklı bir ölçüm aracı ile değerlendirmiş, yaş ilerledikçe empatinin arttığını saptamış, mesleki deneyimin empati becerisini geliştireceği yorumunda bulunmuştur. Göksu (2019), yılında çalışmasında yaş değişkeni ile empatik eğilim düzeyi arasında bir ilişki olmamasını katılımcı sayısının azlığına bağlarken literatürde bu değişken ile ilişki arayan fazla çalışma olmadığını belirtmiştir. Çalışmamızda katılımcıların yaklaşık %80'nin 40 ve altında yaşa sahip olmasının sonuçlarda etkisi dikkate alınmalı, gelecekte her bir yaş grubuna düşen çalışan sayısının daha eşit ve yeterli sayıda dağıldığı örneklerde çalışmalar dizayn edilmelidir.

Araştırmamızda evliliğin getirebileceği ek sorumlulukların sosyal hizmet çalışanlarında tükenmişlikte artışla ilişkili olabileceği öngörülmüş fakat sonuçlarımız medeni durumun ve çocuk sahibi olmanın tükenmişlikle ilişkili olmadığına işaret etmiştir. Polislerde (Şanlı, 2006), özel eğitim kurumlarında çalışan eğitimcilerde (Oruç, 2007; Yalçın, 2011), hemşirelerde (Sevimligül, 2002) gerçekleştirilen çalışmalarda da benzer şekilde medeni durumun tükenmişlikle

ilişkili olmadığı bildirilmiştir. Torun (1995) ise eşlerden gelen desteğin tükenmişliği azalttığı ve evli bireylerin daha az tükenmişlik yaşadığını ileri sürmüştür. Çalışmamızda çocuk sahibi olanlarda empatik eğilimin daha yüksek olabileceği öngörülmekle beraber, hem medeni durum hem de çocuk sahibi olma açısından empatik eğilim düzeylerinin farklılaşmadığı saptanmıştır. Göksu (2019), özel eğitim öğretmenlerinde yapmış olduğu çalışmada çocuk sahibi olma ile mesleki tükenmişlik ve empatik eğilimin ilişkili olmadığını saptamıştır. Atlı (2008) araştırmasında çocuk evleri ve yetiştirme yurtlarında çalışan personelerde çalışmamıza benzer şekilde çocuk sahibi olmanın empatik eğilimle ilişkili olmadığını bulmuştur. Sosyal hizmet uzmanları ve tükenmişlik ile yapılan araştırmaların çoğu, bireyle ilgili özellikler veya faktörlerden ziyade çalışma ortamı gibi çevresel faktörlerin çalışan refahı üzerindeki etkisine odaklandığı için (Schaufeli & Enzmann, 1998; Maslach vd. 2001) mevcut sonuçlarımızı tartışmak için yeterli çalışmaya ulaşamamıştır.

Çalışmamızda katılımcıların eğitim düzeyi, tükenmişlikle ilişkili bulunurken empatik eğilimle ilişki göstermemiştir. Yüksek lisans/doktora düzeyinde eğitime sahip olanların lisans mezunlarına göre daha fazla duygusal tükenme ile duyarsızlaşma yaşadıkları, kişisel başarı açısından farklılık göstermedikleri bulunmuştur. Çalışmamıza benzer olarak Maslach ve Jackson (1981) yaptığı araştırmada yüksek eğitilmiş kişilerin daha fazla tükenmişlik yaşadığını belirtmiştir. Empatinin öğrenimle geliştirilebilir bir kavram olmasından hareketle eğitim düzeyinin kişilerin empati becerilerinde artışa neden olduğu ileri sürülmüştür (Salmon, 2003; Tuncay&İl, 2009; Hasgül, 2013). Atlı (2008) araştırmasında çocuk evleri ve yetiştirme yurtlarında çalışan personelin eğitim düzeyi yükseldikçe empatik eğilimin arttığını bildirmiştir. Çalışmamızda katılımcılarının çoğunun lisans düzeyinde eğitime sahip olması empatik eğilim açısından farklılık saptanmasında olasılıkla etkili olmuştur.

Araştırmanın sonuçlarına bakıldığında mezun olunan bölüm değişkeninin tükenmişlik düzeylerine etki etmediği ancak empati değişkeni ile mezun olunan bölüm arasında ilişki olduğu bulunmuştur. Psikolojik danışmanlık ve rehberlik uzmanları ile eğitim fakültesi mezunlarının empatik eğilim düzeylerinin; sosyal hizmet, sosyoloji, ATB ve çocuk gelişimi mezunlarına göre daha düşük olduğu bulunmuştur. Ayrıca ATB mezunlarının psikologlara göre daha yüksek empatik eğilime sahip oldukları dikkati çekmiştir. Sonbahar'ın (2019), sosyal hizmet

alanında yapmış olduğu çalışmada tükenmişlikle yakından ilişkili olan mesleki doyum ile mezun olunan bölüm arasındaki ilişki incelenmiş, sosyoloji bölümü mezunlarının diğer bölüm mezunlarına göre daha fazla mesleki doyum yaşadığına ilişkin sonuçlara ulaşılmıştır. Alver (2003) çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarında çalışanların kurumlardaki mesleklerine göre empatik beceri düzeylerinde farklılıklar olduğunu bulmuştur. Çimer (1998) insanlarla ilişkiyi temel alan meslek grubu üyelerinin diğer meslek grubu üyelerinden daha yüksek empatik eğilime sahip olduklarını belirtmiştir. Williams (1989), hemşireler, sosyal hizmet uzmanları ve öğretmenler ile yürüttüğü çalışmada ise meslek türünü hem empati hem de tükenmişlikle ilişkili bulmamıştır. Tükenmişlik stresli çalışma şartlarına ek olarak yeterli destek kaynaklarının olmamasıyla ilişkili bir tablo olduğu için (Wagaman vd, 2015) mezun olunan bölümle ilişkili olmaması beklenen bir sonuç olmuştur. Sosyal hizmetler alanında çalışan meslek elemanlarının genelinin lisans bölümüne bakılmaksızın benzer işler yaptırılmasının mezun olunan bölümler arasında tükenmişlik açısından farklılık saptanmamasında etkisi olduğu düşünülmüştür. Çalışmamızda lisans eğitiminde kişilerarası ilişkiler ve psikolojiye ilişkin dersler almalarına rağmen PDR ve eğitim fakültesi mezunlarının empatik eğilimlerinin daha düşük saptanması oldukça dikkat çekici bir sonuçtur. Çalışmamızda değerlendirilmemiş olmakla birlikte çalışanın bilgi ve becerilerini yansıtabilecekleri uygun birimlerde çalışmıyor olma, mevcut iş yükü gibi başka faktörlerin empatik eğilime ilişkin sonuçlarda etkili olabileceği düşünülmüştür.

Katılımcıların mesleki kıdemlerine göre tükenmişlik ve empatik eğilim düzeylerine bir etkisinin olmadığı çalışmanın sonuçlarında görülmektedir. Özel eğitim öğretmenlerinde yürütülen iki ayrı çalışmada da görev süresi, mesleki kıdem tükenmişlikle ilişkili olmadığı saptanmıştır. (Yalçın, 2011; Aksoy, 2007). Bununla birlikte farklı meslek gruplarında (hemşire, öğretmen, polis) yapılan çalışmalarda (Çam, 1989; Tümkaya, 1996; Oruç, 2007; Kara, 2019) mesleki kıdem arttıkça tükenmişliğin azaldığı bildirilmiştir. Yurtdışında sosyal çalışmacılarda yapılan bir çalışmada ise profesyonel olarak çalışma yılında ve empatinin bir bileşeni olarak değerlendirilen emosyon regülasyonundaki artışın tükenmişlikteki azalmayı yordadığı bildirilmiştir (Wagaman vd, 2015). Taleghani vd.(2017), hemşirelerle yürüttükleri çalışmada iş tecrübesi arttıkça empati seviyesinin arttığını Jefferson Empati Ölçeği'ni kullanarak bulgulamışlardır. Örneklem özellikleri, büyüklüğü ve ölçüm araçlarına yönelik farklılıkların mevcut

sonuçlardaki farklılıklardan sorumlu olduğu düşünülmüştür. Sonuçlarımız tükenmişlik ve empatik eğilimdeki olası güçlüklerin kıdemden bağımsız olarak sosyal hizmet alanında çalışan herkes için geçerli olabileceğine işaret etmektedir.

Katılımcıların çalıştıkları sosyal hizmet kurumlarının ve kurumların hizmet verme şekillerinin mesleki tükenmişlikleri ile empatik eğilimlerine etkisi incelendiğinde farklılık olmadığı görülmektedir. Ancak çalışılan birim değişkeninin detaylı analizi yapıldığında Eğitim ve Danışmanlık biriminde çalışan meslek elemanlarının, Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetinde çalışanlar ve Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Biriminde çalışanlara göre anlamlı şekilde daha düşük duygusal tükenme yaşadıkları bulgulanmıştır. Eğitim ve Danışmanlık biriminde aktif rol alan psikoloji bölümü mezunu katılımcıların ihtiyaç duyan müracaatçılara uzun süreli ve birden çok defa danışmanlık uygulamaları sağlarken Sosyal ve Ekonomik Destek birimi ile Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk Biriminde çalışan meslek elemanlarının müracaatçılarla daha kısa süreli ve genellikle tek seferlik uygulamalar sağlamaktadır. Tükenmişlik; bireyin en temel kişisel ve mesleki sorumluluklarını veya görevlerini artık yerine getiremeyecek kadar talepkar ve duygusal olarak yüklü ilişkilerden kaynaklanır (Maslach & Schaufeli, 1993; Boyas vd., 2012). Bu bağlamda aynı bireylerle süregiden ilişkiler kişilerin mesleki tatminlerini arttırarak daha düşük tükenmişlik yaşamalarında rol oynayabilir. Çalışılan birime özgü yukarıda bahsedilen özellikler duygusal tükenmişliğe ilişkin sonuçlarımızda etkili olmuştur.

Meslek tercihini kendi istekleri dışında yapan katılımcıların duygusal tükenme ile duyarsızlaşma yaşamalarının diğer katılımcılara göre anlamlı şekilde daha fazla olduğu saptanmıştır. Oruç (2007) benzer şekilde mesleklerini isteyerek seçmeyen öğretmenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını bildirmiştir. Bireyin mesleğini isteyerek yapması, kendine uygun bulması; birey olarak kabul görme, takdir edilme, işin sorumluluğunu yüklenme gibi içsel faktörleri içermesi nedeniyle içsel doyumu sağlar (Yılmaz, 2001). İçsel doyum da tükenmişliğin etkilerini en aza indirilmesine yardımcı olmaktadır. Sonuçlarımız isteği dışında mesleğini tercih etmiş olan sosyal hizmet çalışanlarının daha fazla tükenmişlik yaşamasına işaret etmesi açısından önemlidir. Nyatanga (2014), duygusal tükenmeyi merkezi ve genellikle tükenmişlik sendromunun en belirgin tezahürü olarak ele alır. Duygusal tükenme yaşayanlar kendilerini aşırı gergin hissedecekler ve başkalarına duygusal

destek sağlamakta zorlanacaklardır. Duyarsızlaşma ise danışana karşı duygusuz ve kişisel olmayan bir tepki olarak kavramsallaştırılmakta (Paris&Hoge, 2009), hizmet kullanıcılarına yönelik olumsuz ya da alaycı tutumlar geliştirilmesiyle de ilişkilendirilmektedir (Baxter, 1992). Hem çalışanın iş doyumunu arttırmak hem de danışana verilen hizmetin kalitesini arttırmak için uygun müdahalelerde bulunmak için meslek seçimini isteği dışında yapmış olan çalışanların risk grubu olarak ele alınması gerekebilir. Çalışmamızda mesleği isteyerek seçme ile empatik eğilim düzeyinin ilişkisi olmadığı bulunmuş ancak Karkaç (2013) özel eğitim öğretmenlerinden oluşan çalışma grubunda mesleği isteyerek seçenlerde empatik eğilim puanlarının yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

Çalışmamızda katılımcıların görev yaptıkları birimde isteği dışında görevlendirilmiş olanlarda, kendi isteği veya eğitim alanına uygunluğu nedeniyle görevlendirilmiş olanlara göre duygusal tükenme daha fazla, kişisel başarı daha az saptanırken, empatik eğilim açısından farklılık bulunmamıştır. Durmuş & Günay (2007) hemşirelerin iş doyumunu ölçtükleri çalışmada kendi isteğiyle mesleğini yapan hemşirelerin, isteği dışında sevmeden yapan hemşirelere göre genel iş doyum puanlarının daha yüksek olduğunu göstermişlerdir. Çalışma ortamları tükenmişlik açısından önem arz etmektedir. Çalışanların zamanları veya görevleri üzerinde daha az kontrole sahip oldukları roller, daha yüksek bürokrasi seviyeleri, iş rollerinde netlik eksikliği, daha yüksek iş talebi, iş kimliklerinin daha fazla karışıklığı ve insanlarla ilgili zorluklar gibi faktörler daha fazla tükenmişliği beraberinde getirmektedir (Newell & MacNeil, 2010). Sonuçlarımız sosyal hizmet alanında çalışanlara; eğitimlerine uygun birimlerde, çalışma istekleri gözetilerek sağlanacak olan çalışma ortamlarının tükenmişlikle mücadelede önemli bir parametre olabileceğini düşündürmüştür.

Çalışmamızda katılımcılardan işçi veya ek ders ücreti karşılığında çalışanların 657 sayılı Kanun'a tabi olan katılımcılara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları, empatik eğilim açısından farklılık göstermedikleri saptanmıştır. Sosyal hizmet veren kurumlarda çalışan meslek elemanları benzer işler yapsalar da tabi oldukları kanunlar gereği farklı ücret ve özlük hakları kapsamında çalışmaktadırlar. Bu durumun mesleki tükenmişliğe sebep olması beklenen bir durumdur. Bağlı olunan kanun alınan ücreti etkilediğinden ekonomik durum değişkeni ile yapılan çalışmalar incelenmiştir. İki farklı çalışmada ekonomik kazancın tükenmişlik ve empatik eğilim üzerinde yordayıcı olmadığı belirtilmiştir

(Oruç, 2007; Yalçın, 2011). Öğretmenlerde yapılan bir çalışmada (Murat, 2000) gelirdeki azalmanın duygusal tükenmede artışla ilişkili olduğu, hemşirelerde yürütülen bir başka çalışmada (Talegani vd., 2017), ise daha yüksek ücret ve terfi imkanı ile çalışmanın daha düşük tükenmişlik ve empati seviyesiyle ilişkili olduğu bildirilmiştir. Çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtlarında çalışan personelde gerçekleştirilen bir çalışmada ise maaş arttıkça empatik eğilim puan ortalamalarının yükseldiği bulunmuştur (Atlı, 2008). Çalışma sonuçlarımız işe karşılık alınan ücretin özellikle duygusal anlamda tükenmişlikle ilişkili olduğuna işaret etmektedir. Duygusal tükenmişlik, danışana verilen duygusal desteğin yeterli olmamasıyla yakından ilişkilidir (Wilkinson vd, 2017). Sosyal hizmet alanında çalışanların ücret ve özlük haklarına yönelik yapılacak iyileştirmelerin yaşanan tükenmişliği azaltarak danışanlara verilen hizmetin kalitesini de arttıracığı öngörülebilir.

Katılımcıların mesleklerinde kendilerini geliştirmek için bir faaliyet içinde bulunma durumlarının mesleki tükenmişlikleri ile empatik eğilimlerine etkisi incelendiğinde anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Yapılan taramada bu değişkeni inceleyen çalışmalara rastlanmamakla birlikte çalışmamıza katılan meslek elemanlarının aldıkları hizmet içi eğitimler ile diğer eğitimlerin tükenmişlik ve empatik eğilim ile ilgili olup olmadığı bilinmediğinden farklılık bulunmadığı düşünülmektedir.

Çalışmamızda empatik eğilim düzeylerinde artışın, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada azalmayla, kişisel başarı algısında ise artışla ilişkili olduğu bulunmuş, empatik eğilimdeki artışın tükenmişlikte azalmayla yakından ilişkili olduğu gösterilmiştir. Yazında farklı meslek ve hizmet alanlarında yapılan çalışmaların birçoğunda sonuçlarımız paralelinde tükenmişlik ve empatik eğilim arasında negatif bir ilişki olduğu belirtilmiştir (Wilkinson vd, 2017). Yazında sosyal hizmet alanında kısıtlı sayıda çalışmanın yapıldığı dikkati çekmiştir. Wagamen ve arkadaşlarının sosyal hizmet öğrencileri ile yaptığı araştırmada empati ile tükenmişliğin birbirlerini ters etkilediklerini ortaya koyarken sosyal hizmet eğitiminde empatinin yaygınlaştırılmasının ikincil travmatik stres ile tükenmişliği azaltacağını belirtmişlerdir (Wagamen, 2015). Köksal (2009)'ın hemşirelerle yaptığı araştırmada empatik eğilimin, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ile negatif yönde, kişisel başarı boyutu ile pozitif yönde ilişkili olduğunu saptamıştır. Benzer bir örnekte Baxter

(1992)'ın yaptığı çalışmada ise empatik eğilim ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu bildirilmiştir. Tıp öğrencileri (Brazeau, 2010) ve araştırma görevlilerinde (Uyar, 2018) gerçekleştirilen çalışmalarda da empatik eğilim ve tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğu bildirilmiştir. Empatik eğilim düzeyi ile mesleki tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık göstermeyen çalışmalar da vardır. Öğretmenlerde yürütülen iki ayrı çalışmada ise farklı sonuçlar bildirilmiştir. Okul öncesi öğretmenlerde ilişki saptanmazken (Özmen, 2010), özel öğretim öğretmenlerinde empatik eğilim yükseldikçe tükenmişliğin azaldığı bildirilmiştir (Yalçın, 2011). İkiz (2006) yaptığı deneysel çalışmada Temel Danışma Becerileri Eğitimi verdiği grubun eğitimden sonra empatik eğilim düzeylerinin ve duygusal tükenme düzeylerinde artış olurken duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanlarında bir değişiklik olmadığını ortaya koymuştur. Empatik eğilimdeki artışın duygusal tükenmenin artmasında etkili olabileceğini ileri sürmüştür. Örneklem ve kullanılan değerlendirme araçları özelinde gözlenen farklılıklar empatik eğilim ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin yönünü ve doğasını belirlemede genel bir yargı oluşturmanın önüne geçmektedir. Çalışmamızın kesitsel dizaynından dolayı empati ve tükenmişlik arasında neden-sonuç ilişkisi kurulamamaktadır. Empatik eğiliminde artışın daha düşük tükenmişlik sağlayıp sağlamadığı veya empatik eğilimde artışın süreçte tükenmişliği arttırıp arttırmayacağı izlem çalışmalarında ele alınmalıdır.

SONUÇLAR

Sonuç olarak, bu çalışmadan elde edilen bulguların çalışmanın amacı doğrultusunda kurulan temel hipotezleri destekler nitelikte olduğu görülmüş, tükenmişlik ve empatik eğilimin ilişkili olduğu gösterilmiştir. Ancak çalışma sadece Adana ili örneğinde gerçekleştirildiği için sonuçların tüm ülkeye genellenmesi doğru bir değerlendirme olmayacaktır. Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.

1. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarında duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın orta düzeyde, kişisel başarının düşük düzeyde olması ile kendini gösteren orta düzeyde mesleki tükenmişlik saptanmıştır.
2. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının mesleki tükenmişliklerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, mezun olunan bölüm, mesleki kıdem, çalışılan kurum, kurumun hizmet verme şekli, meslekte kendini geliştirme faaliyetlerine katılma değişkenlerine göre farklılaşmadığı saptanmıştır.
3. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarında; yüksek lisans ve üstü eğitim düzeyi olanlarda, kendi isteği dışında mesleğini seçenlerde daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma saptanmıştır.
4. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarında; isteği dışında çalıştığı birimde görevlendirilenlerde duygusal tükenmenin daha fazla, kişisel başarı duygusunun ise daha az olduğu saptanmıştır.
5. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarında; çalışanın bağlı olduğu mevzuat ve çalıştıkları birimin duygusal tükenmişlikle ilişkili olduğu bulunmuştur.
6. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının empatik eğilimlerinin; yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, öğrenim durumu, mesleki kıdem, çalışılan kurumun ve kurumun hizmet verme şekli, çalışılan birim ve bu birimde kendi isteğiyle çalışma, meslekte kendini geliştirme faaliyetlerine katılma değişkenlerine

göre farklılaşmadığı saptanmıştır.

7. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarında empatik eğilim düzeyinin; cinsiyet, mezun olunan bölümle ilişkili olduğu bulunmuştur.
8. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarında empatik eğilimde artışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada azalma, kişisel başarı duygusunda ise artışla ilişkili olduğu gösterilmiştir.

ÖNERİLER

Gelecekte yapılacak araştırmalar ve Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve empatik eğilimlerine yönelik yapılan öneriler şu şekildedir:

1. Araştırmanın Adana ilinde gerçekleştirilmiş olması sonuçların ülke geneline genelleştirilmesi için bir sınırlılık oluşturmaktadır. Ülke genelinde diğer bölgeleri de içerecek şekilde daha büyük örnekleme yapılacak çalışmalar sonuçların genelleştirilebilmesi için gereklidir.
2. Mesleki tükenmişliğin gelişmesi için en büyük risk faktörünün genel olarak insan hizmeti işi olduğuna inanılmaktadır. Sosyal hizmet sağlayıcılarının potansiyel olarak stresli çalışma ortamlarında danışanlara destek ve yardım sağladıkları için tükenmişliğe özellikle hassas olmaları gerçeği bu alanda daha çok araştırma yapılması ve elde edilen bilgilerin önlem amaçlı kullanılmasını gerektirmektedir.
3. Tükenmişlik ve empatik eğilimin yakından ilişkisi dikkate alındığında tükenmişliği hedef alan müdahalelerin empatik eğilime ilişkin uygulamalar içermesi önemlidir.
4. Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı çalışan kurumlarda hizmet veren meslek elemanlarına mesleki tükenmişlik ile başa çıkma ve empatik eğilimi güçlendirme konularında hizmet içi eğitimler sağlanabilir.
5. Sonuçlarımız mezun olunan bölümün empatik eğilimle ilişkisine işaret etmektedir. Bu bağlamda meslek elemanı olarak görev alan sosyal hizmet, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi ve psikolojik danışmanlık ve rehberlik gibi çeşitli bölümlerin eğitim programlarında empatiye daha çok ağırlık

verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

6. Kendi isteği ile mesleğe başlayan ve çalışmak istediği birimde görevlendirilen meslek elemanlarının mesleki tükenmişliklerinin daha düşük düzeyde olduğu anlaşıldığından gönüllülük esası ile iş bölümünün sağlanması alanda çalışanların tükenmişliklerinin azaltılmasına katkı sağlayacaktır.
7. Özlük hakları açısından 657 sayılı kanunda bağlı çalışan meslek elemanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu anlaşıldığından görev tanımı aynı olan meslek elemanlarının aynı özlük hakları ile aynı maaşı alarak çalışmasının iş barışını sağlayacağı ve tükenmişlik düzeyini azaltacağı düşünülmektedir.
8. Araştırmanın sonucunda empatik eğilim düzeyi düşük olan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu anlaşıldığından empatik eğilim düzeyini yükseltmeye yönelik eğitimler verilen meslek elemanlarının eğitimden önce ve sonra tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırıldığı çalışmaların yapılması alan yazına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, H. (2003). Dünyada sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkışı ve gelişimi. Hacettepe Üniversitesi Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 14 (1), 3-9.
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Web Sitesi <http://www.aile.gov.tr/hakkımızda>, Erişim Tarihi, 29.03.2021
- Akçamete, G., Kamer, S. & Sucuoğlu, B. (2001). Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumunu ve kişilik, Ankara.
- Akıncı, A.& Akgün, G.(2011). Kırklareli Üniversitesi sağlık yüksekokulu hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilim ve becerileri, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 2011. ss. 53-65.
- Akkoyun, F. (1982). Empatik anlayış üzerine. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 15(2): ss.64-68.
- Akten, S. (2007). Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi].
- Alver, B. (2003). Çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarında çalışanların empatik becerileri, karar stratejileri ve psikolojik belirtileri arasındaki ilişkiler. [Yayımlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi].
- Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, (2018). http://213.14.3.44/20180709_1/20180709M3-1.pdf, (Erişim Tarihi: 30.03.2021).
- Ardıç, K., & Polatci, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 69-96.
- Arkonaç, O. (1999). Psikiyatri sözlüğü. İstanbul, Nobel Tıp Kitabevleri.
- Atlı, A. (2008). Çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtlarında çalışan personelin empatik eğilim düzeylerinin incelenmesi. [Yayınlanmış Bilim Uzmanlığı Tezi, İnönü Üniversitesi].
- Aytar, G. (2007). Düzce ili aile hekimliği pilot uygulamasında sosyal çalışmacının rol ve işlevi. [Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi].
- Bandura, A. (1977). Self-Efficacy:toward a unifying theory of behavioral change. psychological review. 84(2): pp. 191-215.

- Barker, L. R. (1999). *The social work dictionary* nasw press. Washington.
- Basım H.N. & Şeşen H. (2005). Çalışma yaşamında tükenmişlik: sosyal hizmet uzmanları ile hemşireler üzerine karşılaştırmalı bir çalışma, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16, 2, 57-70.
- Batson, C. D., Fultz, J., Schoenrade, P. A. (1987). Distress and empathy: two qualitatively distinct vicarious with different motivational consequences. *Journal of Personality*, 55, 19-39.
- Baxter, D. E.(1992). *Empathy: its role in nursing burnout*. Peabody College for Teachers of Vanderbilt University, 1992.
- Baycın, F. (1961). Türkiye’de korunmaya muhtaç çocuklar ve koruyucu aile denemesi *Sosyal Hizmet*, Cilt. 1, Sayı 2, Mart 1961, ss.11-14.
- Baykal B. (2019). Özel eğitim alanında çalışan bireylerin meslek farklılıklarına göre tükenmişlik, öz-etkililik ve empatik eğilim düzeyleri ve sosyo-demografik özellikleri arasındaki ilişki. [Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi].
- Bilgin, R., Emhan, A., & Yasin, B. E. Z. (2011). Sosyal hizmet kurumu çalışanlarında iş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon: Diyarbakır ili alan araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(38), 210-228.
- Boyas, J., Wind, L. H., & Kang, S-Y. (2012). Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: an age-based path analysis model. *Children and Youth Services Review*, 34, 50-62.
- Brazeau CMLR, Schroeder R, Rovi S, (2010). Relationships between medical student burnout, empathy, and professionalism climate. *Academic Medicine* 85: S33-S36.
- Capri, B. & Guler, M. (2018). Evaluation of burnout levels in teachers regarding sociodemographic variables, job satisfaction and general self-efficacy. *Eurasian Journal of Educational Research* 74: 123-144.
- Ceylan, H., Niğmet, G., & Öksüz, M. (2016). Sosyal çalışmacılarda iş doyumunu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human organizations*. Praeger. Newyork.

- Christov-Moore, L., Simpson, E. A., Coudé, G., Grigaityte, K., Iacoboni, M., & Ferrari, P. F. (2014). Empathy: gender effects in brain and behavior. *neuroscience & biobehavioral reviews*, 46, 604-627.
- Cordes CL & Dougherty TW. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Acad Manage Rev* ;18(4):621-56.
- Çam, O. (1989). Hemşirelerde tükenmişlik ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. [Doktora Çalışması, Ege Üniversitesi].
- Çam, O. (1992), Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, ss. 155 – 160.
- Çınar, Y. (2016). Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ve problem çözme becerilerinin incelenmesi, [Yüksek Lisan Tezi, Gazi Üniversitesi].
- Çimen, S. (2007). İlköğretim öğretmenlerinin tükenmişlik yaşantılarını ve yeterlik algıları. [Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi].
- Çimer, Ö. (1998). Çeşitli meslek gruplarında çalışan kişilerin empatik eğilimleri, [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi].
- Çokluk, Ö. (1999). Zihinsel ve işitme engelliler okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerde tükenmişliğin kestirilmesi. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi].
- Dinç, K. (2008). Yardım mesleklerinde tükenmişlik sendromu, [Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi].
- Dinçerol, C. (2013). Tükenmişlik sendromunun mesleki tükenmişlik ve iş tükenmişliği açısından incelenmesi: öğretmenler üzerinde bir uygulama, [Yüksek Lisan Tezi, Gazi Üniversitesi].
- Dökmen, Ü. (1994). İletişim çatışmaları ve empati. Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Dökmen, Ü. (2005). Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati. 32. Baskı, Sistem Yayıncılık, Ankara. ss.135-339.
- Durmuş, S. & Günay, O. (2007). Hemsirelerde iş doyumunu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139–146.
- Duru, E. (2002). Öğretmen adaylarında kişi-durum yaklaşımı bağlamında yardım etme

- davranışı eğilimi, empati ve düşünme stilleri ilişkisi ve bu değişkenlerin bazı psikososyal değişkenler açısından incelenmesi. [Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi].
- Duyan, V. (2003). Sosyal Hizmetin İşlev Ve Roller. Toplum ve Sosyal hizmet, 14(2), 1-22.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). Burn-out stages disillusionment in the helping professions. human sciences press. Newyork. pp.24
- Erdem, M. (2019). Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının stresle başa çıkma düzeyleri. [Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi].
- Ergin C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara.
- Ersoy, E.& Köşger F.(2016). Empati: Tanımı ve önemi/empathy: definition and its importance. Osmangazi Tıp Dergisi. 2016;38(2):9-17.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14, 150.
- Ertuğrul, E. (2010). Üniversite uygulama ve araştırma hastanesinde çalışan hemşire, ebe, sağlık memuru ve acil tıp teknisyenlerinin tükenmişlik ve depresyon düzeyinin değerlendirilmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Üniversitesi].
- Ertürk, E. & T. Keçeçioğlu. (2012). Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: öğretmenler üzerine örnek bir uygulama, Ege Akademik Bakış, Cilt: 12, Sayı: 1, Ocak, 39-52.
- Freudenberger, H. J. (1974), "Staff Burnout", Journal of Social Issues, Vol. 30, pp. 159 – 165.
- Gerdes, K. E.& Segal, E. A. (2011). The importance of empathy for social work practice: integrating new science. Social Work, 56(2), 141-148.
- Göksu L. (2019). Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan kişilerde tükenmişlik sendromu ve empatik eğilim düzeyi. [Tıpta Uzmanlık Tezi, Selçuk Üniversitesi].
- Gümüş, H. (2006). Farklı mesleklerde çalışanların iş ve yaşam doyumlarının tükenmişlik düzeyleri açısından karşılaştırılması. [Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi].

- Gürsoy, G. (2016). Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanlarının duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi].
- Güven, Z. & Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi, Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, Cilt:14 Sayı:2
- Hasgül, E. (2013), Sosyal hizmet uygulamalarında empatinin önemi ve yardım ilişkisine etkisi. [Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi].
- Hall JA, Schwartz R. (2019). Empathy Present And Future. The Journal Of Social Psychology. 2019 May 4;159(3):225-43.
- Iacovides, A., Fountaulakis, F. N., Kaprinis, St. & Kaprinis, G. (2003). The relationship between job stress, bornout, and clinical depression Journal Of Affective Disorders, 75.
- IFSW (2014). Global Definition Of The Social Work. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> Erişim Tarihi:30.08.2021
- Işıkhan, V. (2004). Çalışma Hayatında Stres Ve Başa Çıkma Yolları. Sandal Yayınları, Ankara
- Izgar, H. (2001). Okul yöneticilerinde tükenmişlik. 1. Baskı, Nobel Kitabevi, Ankara, ss.8-25.
- İkiz, E. F. (2006). Danışma becerileri eğitiminin danışmanların empatik eğilim, empatik beceri ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi. [Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi].
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt.68, Sayı:1: 29-32.
- Karabağ, S. G. (2003). Öğretilebilir ve bilişsel bir beceri olarak tarihsel empati. [Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi].
- Karahan, Ş. & Balat, G. (2011). Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 29: 1-14.
- Karasar, N. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemi, Ankara: Nobel Yayın.
- Karataş, K., & Erkan, G. (2002). Türkiye’de sosyal hizmet eğitiminin tarihçesi. Sosyal Hizmet Sempozyumu, 18-19.

- Karkaç, N. (2013) Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin empatik eğilim düzeylerinin çalıştıkları engel türüne ve bazı değişkenlere göre incelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi].
- Kaya, A. (2010). Isparta ilinde engellilere yönelik hizmet veren kamu ve özel eğitim kurumlarında görev çalışan meslek gruplarında tükenmişlik düzeyi. [Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi].
- Kaynak, R. Ç. (2017). Sosyal adalet, eşitlik ve sosyal hizmet. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi.
- Kervancı, F. (2013). Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. [Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi].
- Koçak, B. (2019). Erzurum Aile, Çalışma Ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi].
- Kohut, H. (1959). Introspection, empathy and psychoanalysis. an examination of the relationship between mode of observation and theory. Journal of the American Psychoanalytic Association.
- Konyalı, H. (2015). Kamu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel adalet algıları arasındaki ilişki (Sakarya SGK Örneği), [Yüksek Lisan Tezi, Sakarya Üniversitesi].
- Koşar, N. & Tufan B.(1999). Sosyal hizmetler yüksekokulu tarihçesine bir bakış: yaşam boyu sosyal hizmet. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını No.: 004.
- Köksal, H.(2009). Hemşirelerin empatik eğilim ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi. [Yükseklisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi].
- Kurtlar, C.(2009). Engelli okullarında görev yapan beden eğitimi öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine bir araştırma (Marmara Bölgesi Örneği). [Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi]
- La Monica, E. (1981). Constructivality of an empathy instrument research in nursing and health, 4. 389-400.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout, toward an integrated model. Journal of Organizational Behavior. 14: pp. 14.

- Leiter, M.P.& Robichaud, L. (1997). Relationship of occupational hazards with burnout: an assesment of measures and models. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2 (1), 35-44.
- Loannidou, F.& Konstantikaki, V. (2008). Empathy and emotional intelligence: what is it really about? *International Journal Of Caring Sciences*, 1(3):118-123.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). the measurement of experienced burnout. *journal of occupational behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & P. M. Leiter (1997), *The Truth about burnout*, Jossey-Bass, San Francisco.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. in w. b. schaufeli, c. maslach, & t. marek (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments İn Theory And Research* (Pp. 1—16). Washington, DC: Taylor &Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Meier, S. T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human relations*. 36 (10): pp. 1-899.
- Murat M. (2000). Sınıf öğretmenlerinde 10 yıllık meslek sürecinde tükenmişliği gelişiminin haritalanması ve bazı değişkenlere göre incelenmesi. [Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi].
- Newell, J. M., & MacNeil, G. A. (2010). Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: a review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Practice İn Mental Health*, 6(2), 57-68.
- Nyatanga, B. (2014). Avoiding burnout syndrome in palliative care. *Journal Of Community Nursing*, 19(10), 514–515.
- Okutan, E., Yıldız, Ş.& Konuk, F. (2013). İş hayatında tükenmişlik sendromu: finans ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir çalışma, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 1-17.

- Oruç, S. (2007). Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (Adana İli Örneği). [Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi].
- Özbek, Nadir. (2006). Cumhuriyet türkiye'sinde sosyal güvenlik ve sosyal politikalar. İstanbul: Tarih Vakfı, Emeklilik Gözetim Merkezi.
- Özer, R. (1998). Rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeyi, nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi].
- Özmen, E. (2010). İzmir ilinde kaynaştırma öğrencileri ile çalışan okul öncesi öğretmenlerinin empatik eğilimleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi].
- Paris, M., & Hoge, M. A. (2009). Burnout in the mental health workforce: a review. *Journal Of Behavioral Health Sciences And Research*, 37(4), 519–528.
- Perlman, B. & Hartman, A. E. (1982). Burnout: summary and future. *research human relations*, 35, 285-305.
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career burnout; causes and cures*. Free Press. NewYork. pp. 9-33.
- Potter, B. A. (1998), *Overcoming job burnout: how to renew enthusiasm for work*, Ronin Publishing, California.
- Rogers, C.R. (1983). Empatik olmak değeri anlaşılmamış bir varoluş şeklidir. (Çev. F. Akkoyun). *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 16, 103- 124.
- Sabuncuoğlu, Z. (1996), *Örgütsel Psikoloji*, Ezgi Kitabevi Yayınları, 2. Baskı. Bursa.
- Saçlı, Ç. (2011). Otel işletmelerinde tükenmişlik sendromu: Konya İli Örneği, [Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi].
- Salmon, S. (2003). Teaching empathy: the peace curriculum. [Reports Descriptive]. *Reclaiming Children and Youth: The Journal of Strength-based Interventions*, 12(3), 167-173.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. philadelphia: Taylor & Francis.

- Serpen A. & Hasgöl E. (2015). Sosyal hizmet uygulamalarında empatinin önemi ve yardım ilişkisi üzerindeki etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, SS: 37-52.
- Sevimligöl, G. (2002). Hemşirelerin empatik eğilim ve empatik beceri düzeylerinin incelenmesi. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi].
- Sharma, R.M. (1992). Empathy: a retrospective on its development in psychotherapy. *austr nzj psychiatry*. 26,377-390.
- Sheafor, B. W. & Horejsi, C. R. (2003). *Techniques and guidelines for social work practice* (6th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Sheafor, B.& Horejsi, C. (2012). *Sosyal Hizmet uygulaması*. Ankara: Nika Yayınevi.
- Sılığ, A. (2003). Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi].
- Sonbahar, C. (2019). Aile, Çalışma Ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının iş doyumunun anksiyete ve depresyon düzeylerine etkisi: Adana ili örneği. [Yüksek Lisans Tezi, Mersin Çağ Üniversitesi].
- Sosyal, A. (2011). İş yaşamında tükenmişlik, çimento endüstrisi işverenleri sendikası, Makale 2.
- Suran, B. G. & Sheridan, E. P. (1985). Management of burnout: training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Research And Practice*. 15(6): pp.741-752.
- Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler: akademik personel üzerinde bir uygulama. [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi].
- Stephan, W. G. & Finlay, K. A., (1999). The role of empathy in improving intergroup relations, *Journal Of Social Issues*, 55 (4), pp. 729-743.
- Şahan, H. (2015). İlçe sağlık merkezlerinde çalışan personelin tükenmişlik düzeylerinin iş tatmini düzeylerine etkileri üzerine bir çalışma. [Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi].
- Şahin, F. (2007). Eğitim örgütlerinde öğretmenlerin kişisel kariyer planlaması ve tükenmişlik düzeyleri ilişkisi. [Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi].
- Şahin, H. (2020). Hemşirelerin merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik düzeylerinin

- belirlenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi].
- Şahinoğlu, N. (2010). Tükenmişlik sendromu ile mizaç ve karakter boyutları arasındaki ilişkiler. [Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi].
- Şanlı, S. (2006). Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi].
- Tanrıdağ, Ş. R. (1992). Ankara' daki ruh sağlığı hizmetlerinde çalışan personelin empatik eğilim ve empatik beceri düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. [Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi].
- Tanrıverdi, L. (2008). İlköğretim müfettişlerinin iş tatmini ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi].
- Taleghani F, Ashouri E.& Saburi M. (2017). Empathy, burnout, demographic variables and their relationships in oncology nurses. *Iranian J Nursing Midwifery Res* 2017;22:41-5.
- TDK. (1998) Türkçe Sözlük (Vol. 1 A-J). Ankara: Türk Dil Kurumu.
- Thakkar, B. M.& Kanekar, S. (1989). Dispositional empathy an casual attribution as determinants of estimated willingness to help. *The Irish Journal of Psychology*, 10(3), 381-387.
- Torun, A. (1995). Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme. [Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi].
- Tomanbay, İ. (1999) Sosyal Çalışma Sözlüğü. Ankara: Selvi Yayınları.
- Tuncay, T.& İl, S. (2009). Sosyal hizmet uygulamasında empatiyi yeniden düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. Ankara.
- Tümkaya, S. (1996). Öğretmenlerdeki tükenmişlik, görülen psikolojik belirtileri ve başa çıkma davranışları. [Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi].
- Tümkaya, S. (1999). Akademik tükenmişlik ölçeğinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi, Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi, Ankara.
- Urfalı Aksoy, Ş. (2007). Eskişehir ili özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi].

- Uyar, A. (2018). Trakya Üniversitesi tıp fakültesi araştırma görevlileri empati düzeylerinin iş doyumu ve tükenmişlik ile ilişkisi. [Tıpta Uzmanlık Tezi, Trakya Üniversitesi].
- Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., & Segal, E. A. (2015). The Role Of empathy in burnout, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress among social workers. *Social Work*, 60(3), 201-209.
- Wilkinson, H., Whittington, R., Perry, L., & Eames, C. (2017). Examining the relationship between burnout and empathy in healthcare professionals: a systematic review. *Burnout Research*, 6, 18-29.
- Williams, C. (1989). Empathy and burnout in male and female helping professionals, *Research in Nursing & Health*, July 1989, Pages 169-178.
- Yalçın, M. (2011). Özel eğitim kurumlarında çalışan eğitimcilerin tükenmişlik düzeylerinin empatik eğilim ve bazı değişkenler ile olan ilişkisi. [Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi].
- Yazgan, J. (2017), Sivil toplum kuruluşu çalışanlarının empatik beceri ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi].
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 5(2):69-74.
- Yolcuoğlu, G. İ. ; (2014), *Sosyal Hizmete Giriş*, Ankara: Nar Yayınevi.

EKLER

Ek A. Çağ Üniversitesi Etik Kurul Onay Belgesi

T.C	
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ	
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	
TEZ / ARAŞTIRMA / ANKET / ÇALIŞMA İZİNİ / ETİK KURUL İZİN TALEP VE ONAY TUTANAK FORMU	
ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
T.C. NOSU	
ADI VE SOYADI	Ezgi AYTOK
ÖĞRENCİ NO	201910057
TEL. NO.	
E - MAİL ADRESLERİ	
ANA BİLİM DALI	PSİKOLOJİ
HANGİ AŞAMADA OLDUĞU (DERS / TEZ)	TEZ
İSTEKDE BULUNDUĞU DÖNEME AİT DÖNEMLIK KAYDININ YAPILIP-YAPILMADIĞI	2020 / 2021 - BAHAR DÖNEMİ KAYDINI YENİLEDİM.
ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ BİLGİLER	
TEZİN KONUSU	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çalışanlarında Mesleki Tükenmişlik ve Empatik Eğilim Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Adana İli Örneği
TEZİN AMACI	Bu araştırmanın amacı Adana Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı çalışan meslek elemanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Aynı zamanda meslek elemanlarının demografik değişkenliğine göre empatik eğilimleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında oluşan fark ortaya konulmaya çalışılacaktır.
TEZİN TÜRKÇE ÖZETİ	Bu araştırma dezavantajlı konumdaki müracaatçılarla çalışan sosyal hizmet alanındaki meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri ile empatik eğilim düzeylerine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve tükenmişlik ile empatik eğilimleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma grubunu Adana Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı çalışan meslek elemanları oluşturacaktır. Meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek için "Maslach Tükenmişlik Envanteri" ; empatik eğilim düzeylerini belirlemek için "Empatik Eğilim Ölçeği" ve araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu kullanılacaktır. Veriler SPSS programında analiz edilecektir.
ARAŞTIRMA YAPILACAK OLAN SEKTÖRLER/ KURUMLARIN ADLARI	ADANA AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER İL MÜDÜRLÜĞÜNE BAĞLI KURULUŞLAR- KAMU KURULUŞLARI
İZİN ALINACAK OLAN KURUMA AİT BİLGİLER (KURUMUN ADI- ŞUBESİ/ MÜDÜRLÜĞÜ - İLİ - İLÇESİ)	ADANA VALİLİĞİ- ADANA AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER İL MÜDÜRLÜĞÜ-ADANA MERKEZ, KARASALI, CEYHAN, KOZAN İLÇELERİ
YAPILMAK İSTENEN ÇALIŞMANIN İZİN ALINMAK İSTENEN KURUMUN HANGİ İLÇELERİNDE/ HANGİ KURUMUNDA/ HANGİ BÖLÜMÜNDE/ HANGİ ALANINDA/ HANGİ KONULARDA/ HANGİ GRUBA/ KİMLERE/ NE UYGULANACAĞI GİBİ AYRINTILI BİLGİLER	Adana İli Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı; Adana Çocuk Evleri Sitesi, Seyhan Çocuk Evleri Sitesi, Seyhan Huzur Evi , Oğuz Kağan Köksal Çocuk Destek Merkezi, Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi, M.Şükrü Tülây Çocuk Destek Merkezi, Koza Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi, Şehit Kara Pilot Yüzbaşı Serhat Sığınak Huzur Evi, Yedi Pınar Engelli Çocuklar Rehabilitasyon Merkezi, Yüreğir Sosyal Hizmet Merkezi, Kozan Sosyal Hizmet Merkezi, Ceyhan Sosyal Hizmet Merkezi olmak üzere toplamda 12 kuruluşta görev yapan meslek elemanları oluşturmaktadır.
UYGULANACAK OLAN ÇALIŞMAYA AİT ANKETLERİN ÖLÇEKLERİN BAŞLIKLARI/ HANGİ ANKETLERİN ÖLÇEKLERİN UYGULANACAĞI	Kişisel Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Empatik Eğilim Ölçeği
EKLER (ANKETLER, ÖLÇEKLER, FORMLAR, ... V.B. GİBİ EVRAKLARIN İSİMLERİYLE BİRLİKTE KAÇ ADET/SAYFA OLDUĞULARINA AİT BİLGİLER İLE AYRINTILI YAZILACAKTIR)	1) Kişisel Bilgi Formu (1 adet 2 sayfa-15 madde) 2) Maslach Tükenmişlik Envanteri (1 adet 1 sayfa-22 madde) 3)Empatik Eğilim Ölçeği (1 adet 1 sayfa- 20 madde)
ÖĞRENCİNİN ADI - SOYADI: Ezgi AYTOK	ÖĞRENCİNİN İMZASI: TARİH:01/04/ 2021

TEZ/ ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRME SONUCU						
1. Seçilen konu Bilim ve İş Dünyasına katkı sağlayabilecektir.						
2. Anılan konu faaliyet alanı içerisine girmektedir.						
1.TEZ DANIŞMANININ ONAYI	2.TEZ DANIŞMANININ ONAYI (VARSA)	ANA BİLİM DALI BAŞKANININ ONAYI		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRÜNÜN ONAYI		
Adı - Soyadı:	Adı - Soyadı:	Adı - Soyadı:		Adı - Soyadı:		
Unvanı:	Unvanı:	Unvanı:		Unvanı:		
İmzası:	İmzası:	İmzası:		İmzası:		
... / ... / 20...	... / ... / 20...	... / ... / 20...		... / ... / 20...		
ETİK KURULU ASIL ÜYELERİNE AİT BİLGİLER						
Adı - Soyadı: Şehnaz ŞAHİNKARAKAŞ	Adı - Soyadı: Yücel ERTEKİN	Adı - Soyadı: Deniz Aynur GÜLER	Adı - Soyadı: Mustafa BAŞARAN	Adı - Soyadı: Mustafa Tefvik ODMAN	Adı - Soyadı: Hüseyin Mahir FİSUNOĞLU	Adı - Soyadı: Jülüide İNÖZÜ
Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.
İmzası :	İmzası :	İmzası :	İmzası :	İmzası :	İmzası :	İmzası :
... / ... / 20...	... / ... / 20...	... / ... / 20...	... / ... / 20...	... / ... / 20...	... / ... / 20...	... / ... / 20...
Etik Kurulu Jüri Başkanı - Asıl Üye	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi
<p>OY BİRLİĞİ İLE <input type="radio"/></p> <p>OY ÇOKLUĞU İLE <input type="radio"/></p>	<p>Çalışma yapılacak olan tez için uygulayacak olduğu Anketleri/Formları/Ölçekleri Çağ Üniversitesi Etik Kurulu Asıl Jüri Üyelerince İncelenmiş olup, ... / ... / 20... - ... / ... / 20... tarihleri arasında uygulanmak üzere gerekli iznin verilmesi taraflarımızca uygundur.</p>					
<p>AÇIKLAMA: BU FORM ÖĞRENCİLER TARAFINDAN HAZIRLANDIKTAN SONRA ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ SEKRETERLİĞİNE ONAYLAR ALINMAK ÜZERE TESLİM EDİLECEKTİR. AYRICA FORMDAKİ YAZI ON İKİ PUNTO OLACAK ŞEKİLDE YAZILACAKTIR.</p>						

EK B. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Tez Etik Kurulu İstek Yazısı



T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sayı : E-23867972-050.01.04-2100002906
Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurulu Kararı Alınması Hakkında

19.04.2021

REKTÖRLÜK MAKAMINA

İlgi: 09.03.2021 tarih ve E-81570533-050.01.01-2100001828 sayılı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu konulu yazınız.

İlgi tarihli yazınız kapsamında Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesindeki Lisansüstü Programlarda halen tez aşamasında kayıtlı olan **Ayzıt Asena Meydan, Ezgi Aytok, Merve Çopur, Meryem Aslan, Zeliha Dilek Acet** isimli öğrencilerimize ait tez evraklarının "Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Onayları" alınmak üzere Ek'lerde sunulmuş olduğunu arz ederim.

Doç. Dr. Murat KOÇ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Ek : 5 Adet öğrenciye ait tez evrakları listesi.

**EK C. Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma Ve Yayın Etiği
Kurul İzin Yazısı**



T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Sayı : E-81570533-044-2100003294

01.05.2021

Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurul İzni Hk.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 19.04.2021 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2100002906 sayılı yazınız.

İlgi yazıda söz konusu edilen Ayzat Asena MEYDAN, Ezgi AYTOK, Merve ÇOPUR, Meryem ASLAN, Zeliha Dilek ACET isimli öğrencilerin tez evrakları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunda incelenerek uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Ünal AY
Rektör

Ek D. Çağ Üniversitesi Tez Anket İzi İin İstek Üst Yazısı

T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sayı : E-23867972-044-2100003338

04.05.2021

Konu : Ezgi AYTOK'un Tez Anket İzi

ADANA AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER İL MÜDÜRLÜĞÜ

Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programında kayıtlı Ezgi AYTOK isimli öğrencimiz, **“Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çalışanlarında Mesleki Tükenmişlik ve Empatik Eğilim Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Adana İli Örneği”** konulu tez çalışmasını Çukurova Üniversitesi öğretim üyesi **Dr. Öğr. Üyesi Özge METİN** danışmanlığında halen yürütmektedir. Adı geçen öğrenci tez çalışmasında Adana Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı kuruluşlarda görev yapan meslek elemanlarını kapsamak üzere kopyası Ek’lerde sunulan anket uygulamasını yapmayı planlamaktadır. Üniversitemiz Etik Kurulunda yer alan üyelerin onayları alınmış olup, gerekli iznin verilmesi hususunu bilgilerinize sunarım.

Prof. Dr. Ünal AY
Rektör

Ek : Tez Etik Kurul Onay Dosyası

Ek E. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü Anket Uygulama İzin Belgesi



T.C.
ADANA VALİLİĞİ
Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü

Sayı : E-57494922-900-791114
Konu : Ezgi AYTOK (Tez Anket İzni)

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : Çağ Üniversitesinin 02.08.2021 tarihli ve 23867972-2100005601 sayılı yazısı.

Çağ Üniversitesi ilgi yazısı ile, Psikoloji Bölümü Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi olan Ezgi AYTOK'un "**Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çalışanlarında Mesleki Tükenmişlik ve Empatik Eğilim Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Adana İli Örneği**" konulu tez çalışmasını yürüttüğünü ve İl Müdürlüğümüze bağlı kuruluşlarda görev yapan meslek elemanlarını kapsamak üzere ekte sunulan anket çalışmasını uygulamayı planladıklarını belirtmektedir. İlgili kurumun talebi İl Müdürlüğümüzce uygun görülmekte olup; Başkanlığımızca değerlendirilmesi hususunda;
Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Nevzat ÖZER
Vali a.
İl Müdürü

Ek: Yazı ve Ekleri (25 Sayfa)

Dağıtım:

Gereği:

Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığına

Bilgi:

Çağ Üniversitesi Rektörlüğüne

Ek F. Adana Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Anket Uygulama İzin Belgesi

T.C.
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

4./05/2021

Sayı : 73595336-605.01[605.01]-11
Konu : Bilimsel Araştırma Talepleri

BAKANLIK MAKAMINA

Ekte yer alan Beş (6) sayfa ve (21) kişiden oluşan çizelgede detaylı bilgileri bulunan ve ilgili Genel Müdürlükler tarafından uygun görülen bilimsel araştırma taleplerinin, ilgili Birim koordinesinde gözetim ve denetiminde, günlük işleyişi aksatmadan, araştırmaya katılanların kişilik hakları ve güvenlikleri gözetilerek, ses-görüntü kaydı alınmaksızın, iş akışını aksatmayacak şekilde gönüllülük ve gizlilik esasları çerçevesinde, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Bakanlığımızdan izin alınması ve araştırma bitiminde bir örneğinin Başkanlığımıza gönderilmesi, araştırmaya başlamadan önce taahhütname imzalanması koşulları ile gerçekleştirilmesi hususunu; Olurlarınıza arz ederim.

* Uygun görüşle arz ederim.
../2021

Ahmed Abdullah SEZEN
Daire Başkan V.

OLUR
../2021

İsmail ERGONEŞ
Bakan Yardımcısı

Ek: Çizelge (6 Sf, 21 Kişi)

Ek G. Kişisel Bilgi Formu

4.1. KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Bu çalışma Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Yüksek Lisans kapsamında Ezgi AYTOK tarafından Dr. Öğr. Üyesi Özge METİN danışmanlığında yürütülmektedir.

Bu çalışmanın amacı Adana Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı Kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının empatik eğilim düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Kullanılacak olan bilgi formu bilimsel amaçlarla düzenlenmiştir. Bilgi formunda kimlik bilgileriniz yer almayacaktır. Size ait bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Çalışmadan elde edilen veriler yalnızca istatistiksel veri olarak kullanılacaktır. Yanıtlarınızı içten ve doğru olarak vermeniz bu anket sonuçlarının toplum için yararlı bir bilgi olarak kullanılmasını sağlayacaktır.

Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler haricinde daha fazla bilgi almak ya da araştırmayla ilgili sorularınızı iletmek isterseniz e-posta adresine ulaşabilirsiniz.

Yukarıdaki bilgileri ayrıntılı biçimde tümünü okudum ve gerekliliklerini anladım. Çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum. ()

1. Cinsiyetiniz?

- Kadın
 Erkek

2. Yaşınız?

- 30 ve altı
 31-40
 41-50
 51 ve üstü

3. Medeni Durumunuz?

- Evli
 Bekar
 Boşanmış

4. Varsa çocuk durumu?

- 0
 1
 2 veya daha fazla

5. Öğrenim durumunuz?

- Lisans (Örgün)
 Yüksek Lisans (Tezli-tezsiz)
 Doktora ve üstü

6. Mesleğiniz?

- Sosyal Çalışmacı
- Sosyolog
- Psikolog
- Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik(PDR)
- Çocuk Gelişimci
- Aile ve Tüketici Bilimleri
- Öğretmen
- Diğer.....

7. Mesleki kıdeminiz?

- 5yıl ve daha az
- 6-10 yıl
- 11-15 yıl
- 16-20 yıl
- 20 ve üzeri

8. Çalıştığınız sosyal hizmet kuruluşu?

- Çocuk Destek Merkezleri
- Çocuk Evleri Sitesi
- Sosyal Hizmet Merkezleri
- Huzurevi
- Kadın Konuk Evi-Şiddeti Önleme Merkezi
- Engelli Bakım
- İl Müdürlüğü
- Diğer.....

9. Ağırlıklı olarak çalıştığınız birim?

- Çocuk hizmetleri (KMÇ)
- Sosyal ve Ekonomik Destek (SED)
- Şehit Yakınları ve Gaziler Birimi
- Engelli Evde Bakım Hizmetleri
- Eğitim ve Danışmanlık Birimi
- Diğer.....

10.Çalıştığınız kuruluşun hizmet verme şekli:

- Gündüzlü Hizmet Veren Kuruluş
- Yatılı Hizmet Veren Kuruluş

11.Şu anda çalışmakta olduğunuz birimde çalışma nedeniniz?

- Kendi isteğimle görevlendirildiğim için
- Eğitim alanıma uyduğu için
- İsteğim dışında görevlendirildiğim için
- Diğer.....

12.Çalışma statünüz (tabi olduğunuz mevzuat)?

- 657 sayılı kanuna bağlı olanlar
- Sürekli işçi statüsüne bağlı olanlar (ASDEP)
- Sürekli işçi statüsüne bağlı olanlar (Özel hizmet alımı)
- Ek ders karşılığı çalışanlar
- Diğer.....

13.Meslek seçiminiz:

- Kendi isteğim ile
- Ailemin isteği ile
- İş imkanları olanağı ile
- Diğer.....

14.Mesleğimde kendimi geliştirmek için:

- Hizmet içi eğitimlere katılıyorum
- Kurum dışında Kurs ve Seminerlere katılıyorum
- Herhangi bir faaliyette bulunmam
- Diğer.....

**15.Geçmişte veya günümüzde herhangi bir psikiyatrik tedavi gördünüz mü?
Cevabınız evet ise tanınız nedir?**

- Evet.....
- Hayır

Ek H. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

4.2.MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda işinizle ilgili bazı duygu ve durumları içeren ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerde belirtilen duygu ve durumları yaşıyor yaşımadığınızı düşünerek size en uygun olan seçeneği (1,2,3,4,5) (X) şeklinde işaretleyiniz. Lütfen boş madde bırakmayınız.

	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9. Yaptığım iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissedirim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ek I Empatik Eğilim Ölçeği

1

4.3.EMPATİK EĞİLİM ÖLÇEĞİ

Aşağıda duygu durumlarınızla ilgili bazı ifadeler yer almaktadır. Size en uygun seçeneği (1,2,3,4,5) (X) şeklinde işaretleyiniz. Lütfen boş madde bırakmayınız.

	Tamamen Aykırı	Oldukça Aykırı	Kararsızım	Oldukça Uygun	Tamamen Uygun
1. Çok sayıda dostum var.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. Film seyrederken bazen gözlerim yaşarır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. Sıklıkla kendimi yalnız hissedirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. Bana dertlerini anlatanlar yanımdan ferahlanmış ayrılırlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. Başkalarının problemleri beni kendi problemlerim kadar ilgilendirir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. Duygularımı başkalarına iletmekte güçlük çekerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7. İnsanların film seyrederken ağlamaları tuhafıma gider.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. Birisiyle tartışırken bazen, dikkatim onun söylediklerinden çok vereceğim cevap üzerine yoğunlaşır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9. Çevremde çok sevilen bir insanım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10. Televizyondaki filmler mutlu sona ulaşınca rahatlarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11. Düşüncelerimi başkalarına iletmekte güçlük çektiğim olur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12. İnsanların çoğu bencildir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. Sinirli bir insanım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14. Genellikle insanlara güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

15. İnsanlar beni tam olarak anlayamıyorlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16. Girişken bir insanım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17. Bir yakınımın derdini anlatmak beni rahatlatır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18. Genellikle hayatımdan memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19. Yakınlarım bana sık sık derdini anlatırlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20. Genellikle keyfim yerindedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

