



T.C.

**AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN MESLEK
ELEMANLARININ TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİNİN TANIMLAYICI
ÖZELLİKLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MEHMET SEDAT DEMİR

DANIŞMAN

DR. ÖĞR. ÜYESİ OKTAY ALKUŞ

AKSARAY 2023

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN MESLEK
ELEMANLARININ TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİNİN TANIMLAYICI
ÖZELLİKLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MEHMET SEDAT DEMİR

DR. ÖĞR. ÜYESİ OKTAY ALKUŞ

AKSARAY 2023

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren Yirmidört (24) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Mehmet Sedat

Soyadı : DEMİR

Bölümü : Kamu Yönetimi

İmza :

Teslim tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı: Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Seviyelerinin Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi

İngilizce Adı: Evaluation of Burnout Levels of Professionals Working in Social Service Centers According to Descriptive Characteristics

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı : Mehmet Sedat DEMİR

İmza :

T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
JÜRİ ONAY SAYFASI

Mehmet Sedat DEMİR tarafından hazırlanan“Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Seviyelerinin Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi” başlıklı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Aksaray Üniversitesi Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Oktay ALKUŞ
(Kamu Yönetimi, Aksaray Üniversitesi)

İmza

.....

Üye: Doç. Dr. Faruk ÖZÇINAR
(Kamu Yönetimi, Aksaray Üniversitesi)

.....

Üye: Doç. Dr. Mustafa ARSLAN
(Kamu Yönetimi, Nevşehir Üniversitesi)

.....

Tez Savunma Tarihi: 15/09/2023

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu’nuntarih
ve..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
Doç. Dr. Sevilay USLU DİVANOĞLU

İmza

TEŞEKKÜR

Araştırmam süresince gerek anlayışıyla gerekse bilgi, deneyim ve fikirleriyle bana yol gösteren; yardım, destek ve hoşgörüsünü hiçbir zaman esirgemeyen tez danışmanım, değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Oktay ALKUŞ'a; bugünlere gelmemde emekleri çok büyük olan annem ve kardeşlerime, hayatımın her döneminde yanımda olan, bana inanmaktan hiç vazgeçmeyen ve her türlü fedakârlığı gösteren canım eşim Sibel DEMİR ve ailesine; bu süreçte onlarla geçireceğim zamandan fedakârlık yapan çocuklarım Ali Servan ve Mustafa Aras'a; süreç içerisinde yaşadığım her sıkıntıda bana destek olan mesai arkadaşlarıma; çok teşekkür ediyorum.

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik
Seviyelerinin Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi**

(Yüksek Lisans Tezi)

Mehmet Sedat Demir, Aksaray 2023

ÖZET

Yönetim, insan topluluklarının ekonomik ve sosyal bağlamda yönetimini ifade etmektedir. Sosyal hizmet yönetimi ise sosyal hizmet uygulamalarının gerçekleştirildiği kurumlardaki işleyişin sağlanması için idarenin sağlanmasıdır. Sosyal hizmet yönetiminin içerisinde yer alan kurumlardan biri olan Sosyal Hizmet Merkezleri, sosyal çalışanların sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştirdikleri kurumlardan biridir. Bu alanda çalışan sosyal çalışanlar, çalıştıkları vakalardan dolayı tükenmişlik yaşayabilmektedirler. Bu çalışmada sosyal çalışanların tükenmişlik düzeylerinin tanımlayıcı değişkenlere göre değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda sosyal çalışanların öğrenim durumu, cinsiyet, çalışma süresi, çalışma statüsü, çalışılan birim, iş yoğunluğu, tükenmişlik yoğunluğu konusunda tükenmişlik seviyelerinin farklılaştığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda gerekli öneriler getirilmiştir.

Bilim Kodu : 111608

Anahtar Kavramlar : Sosyal Hizmet, Tükenmişlik, Meslek Elemanları

Sayfa Adedi : 66

Danışman :Dr. Öğretim Üyesi Oktay ALKUŞ

AKSARAY UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

**EVALUATION OF BURNOUT LEVELS OF PROFESSIONALS WORKING IN
SOCIAL SERVICE CENTERS ACCORDING TO DESCRIPTIVE
CHARACTERISTICS**

(M. A. Thesis)

Mehmet Sedat Demir, Aksaray 2023

ABSTRACT

Administration refers to the management of human communities in economic and social contexts. Social work management, on the other hand, entails the administration of institutions where social work practices are carried out to ensure their smooth functioning. Social Service Centers are one of the institutions within the realm of social work management, where social workers conduct their social service applications. Social workers working in this field can experience burnout due to the cases they handle. In this study, the aim was to evaluate the levels of burnout among social workers based on descriptive variables. In this context, it was determined that burnout levels vary according to variables such as educational background, gender, duration of employment, employment status, working unit, and workload. Accordingly, relevant recommendations have been provided.

Science Code :111608

Key Words : SocialService,Burnout, Professionals

Page Number : 66

Supervisor : Assistant Professor Oktay ALKUŞ

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI	ii
JÜRİ ONAY SAYFASI.....	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ	x
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	3
1.1. Sosyal Hizmetler ve Sosyal Hizmetin Yönetimi	3
1.1.1.Yönetim	4
1.1.1.1. Yönetim Faktörleri	4
1.1.1.2. Yönetim İlkeleri	4
1.1.2. Sosyal Hizmet Kavramı.....	6
1.1.2.1. Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı	8
1.1.2.2. Sosyal Hizmetin Amaçları	10
1.1.2.3. Sosyal Hizmetin İşlevleri	12
1.1.2.4. Türkiye’de Sosyal Hizmet Sistemi ve Uygulamaları.....	12
1.1.2.5. Mevzuat, İşleyiş ve Meslek Elemanları Yönüyle Sosyal Hizmet Merkezleri	15
1.1.2.6. Sosyal Hizmet Yönetimi	17
1.1.3. Tükenmişlik	18
1.1.3.1. Tükenmişliğin Belirtileri	20

1.1.3.1.1. Fiziksel Belirtiler	21
1.1.3.1.2. Davranışsal Belirtiler	21
1.1.3.1.3. Duygusal Belirtiler	21
1.1.3.1.4. Kişisel Başarı Duygusunun Azalması	22
1.1.3.2. Tükenmişlik ile Baş Edebilme	22
İKİNCİ BÖLÜM	24
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMLERİ	24
2.1. Araştırmanın Problemleri	24
2.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	24
2.3. Araştırmanın Yöntemi	25
2.4. Araştırmanın Hipotezleri	25
2.5. Araştırmanın Veri Toplama Teknikleri	26
2.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	26
2.7. Araştırmanın Veri Toplama Araçları	27
2.8. İstatistiksel Analizler	28
2.9. Sınırlılıklar	28
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	29
ARAŞTIRMANIN BULGULARI	29
3.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri	29
3.2. Ölçeğe İlişkin Analizler	34
3.3. Farklılık Analizleri	35
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	47
SONUÇ VE ÖNERİLER	47
Sonuç	47
Öneriler	51
KAYNAKÇA	55
EKLER	61
Ek1. Anket Soruları	61
Ek 2. Enstitü Etik Kurul Kabul Kararı	64
Ek 3. Meslek Elemanlarının Sayısı Hakkında Resmi Yazı	65
Aksaray Üniversitesi Tez Değerlendirme Formu	66

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Evren-Örneklem Tablosu.....	27
Tablo 2. Katılımcıların Demografik Bilgileri.....	30
Tablo 3. Ölçek Sorularına Verilen Cevapların Dağılımı.....	32
Tablo 4. Ölçeğin Faktör Analizi	34
Tablo 5. Ölçeğin Normallik Analizi.....	35
Tablo 6. Medeni Duruma Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi	35
Tablo 7. Çocuğun Varlığı ile Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi.....	36
Tablo 8. Öğrenim Durumuna Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi	36
Tablo 9. Cinsiyete Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi	37
Tablo 10. Mesleğe Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi.....	38
Tablo 11. Çalışılan Yere Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi.....	39
Tablo 12. Sosyal Hizmet Merkezi'nde Çalışma Süresine Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi	41
Tablo 13. Çalışma Statüsüne Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi	42
Tablo 14. Gelir Durumuna Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi	43
Tablo 15. Çalışılan Birime Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi	44
Tablo 16. İş Yoğunluğu Değerlendirmesine Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi ..	45
Tablo 17. Tükenmişlik Yoğunluğu Değerlendirmesine Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi	46

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

ASDEP	Aile ve Sosyal Destek Personeli
ASHB	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
ÇAG	Çeyreklikler Arası Genişlik
IFSW	International Federation of Social Workers (Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu)
NASW	National Association of Social Workers(Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği)
PDR	Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik
SHÇEK	Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
SHM	Sosyal Hizmet Merkezi
SHRM	Sosyal Hizmet Rehabilitasyon Merkezi
SHU	Sosyal Hizmet Uzmanı
SS	Standart Sapma
vb.	ve benzeri
vd.	ve diğerleri
YÖK	Yüksek Öğretim Kurumu
yy.	Yüzyıl

GİRİŞ

İnsanların, yerleşik yaşama geçmesiyle birlikte yaşamanın sorumluluğuna ilişkin yardım etme dürtüsü ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda, sosyal bir varlık olan birey, tek başına yaşamını sürdüremeyeceğinden dolayı kendisiyle beraber toplumda bir rol sahibi olmuştur. Birey, ailenin bir üyesi olmanın yanında grup ve toplumlarında bir üyesi olmaktadır. Bu durum, bireyin toplum içerisinde sorumluluklarını da beraberinde getirmektedir. Sosyal hizmet disiplini bireyi çevresi içerisinde değerlendirmektedir. Bireyin yaşantısının insan onuruna yakışır bir biçimde olabilmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Bu sebeple sosyal hizmet mesleği önem arz etmektedir.

Sosyal hizmet mesleği, bireylerin toplum içerisinde dezavantajlı konumlarını avantaja çevirerek yaşam kalitelerini yükseltmeleri için gerekli uygulamaları gerçekleştiren bir disiplindir. Ancak mesleğin gelişimi uzun yılları almıştır. Bu sebepten dolayı sosyal hizmet mesleği, günümüzde önemli olsa dahi tam anlamıyla önemi konuşulmamaktadır. Sosyal Hizmet Merkezleri bu bağlamda önemli bir konuma sahiptir. Bireylerin yaşadığı sosyal sorunların çözülmesi adına çalışan merkezler, meslek elemanlarının uzmanlıklarıyla birleşerek toplumsal sorunların çözümünde büyük bir etki yaratmaktadır. Ancak bu kurumda çalışan meslek elemanlarının karşılaştıkları vakalardan dolayı bazı durumlarda tükenmişlik yaşadığı da bilinen bir gerçektir.

Tükenmişlik sendromu verimliliğini düşürmekte ve insan hayatının işleyişini etkilemektedir. Tükenmişlik sürekli bir stres halini ifade ederken aynı zamanda yaşamdan haz almama dolayısıyla depresyon davranışları ile benzerlik gösterdiğini söylemek mümkündür. Ayrıca yapılan işe karşı sergilenen memnuniyetsizlik olarak tanımlanarak iş tatminsizliği ve performans düşüklüğüyle bağlantısı ifade edilmektedir. Bundan dolayı ele alınması gereken bir kavramdır.

Bu araştırmada, Ankara ilinde faaliyet gösteren Sosyal Hizmet Merkezleri'nde çalışan meslek elemanlarının yaşamış olduğu problemlerden biri olan tükenmişliğin, demografik değişkenler üzerinden analizinin yapılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda Ergin'in Türkçe

geçerliliğini yapmış olduğu Tükenmişlik Ölçeğinden alınan puanlar cinsiyet, yaş, medeni durum gibi değişkenler üzerinden analiz edilerek meslek elemanlarının tükenmişlik seviyeleri ölçülmeye çalışılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Sosyal Hizmetler ve Sosyal Hizmetin Yönetimi

Bireylerin ve toplumların insan haklarını gözeten, iyilik ve refah düzeyini yükseltmeyi amaçlayan ve toplumun yaşam kalitesini daha işlevsel hale getiren uygulamalar sosyal hizmet olarak tanımlanmaktadır. Bu hedef düşünüldüğündeyse sosyal hizmet; toplumsal sorunların ana karakteri çocuklar, yaşlılar, yoksullar vb. grupların gereksinimlerini karşılamaya ve performanslarını yükseltmeyi amaçlamaktadır (Shefaor & Horejsi, 2016). Değişik deneyimler doğrultusunda bu amacı gerçekleştirirken; yapılan bütün adımların siyasi ve yönetim süreciyle biraz veya doğrudan ilişkili olduğu ifade edilmektedir; diğer taraftan sosyal hizmetin, verilen kamu hizmetleri içerisinde özel bir yere sahip olduğu ve sosyal devlet tarafından çözümlenememiş diğer bütün sorunlar ile ilgilendiği belirtilmiştir (Kidneigh, 1968: 17-22).

Sosyal hizmet mesleği, toplumların refah düzeyini artırmayı amaçlamaktadır. Ayrıca bireylerin iyilik hallerini arttırarak hayatlarında aktif rol almaları sağlamaktadır (Altın, 2022: 24). İnsanların birbirleriyle kurdukları ilişki küçük topluluklardan, toplumsal yaşamın oluştuğu ve şimdiye kadar bireyler arasındaki resmi veya özel ilişkilerin hepsi bir yönetim sürecini kapsamaktadır. Sosyal hizmet ve yönetiminin tükenmişliği ve stresi sosyal hizmet penceresinden değerlendirirken konu ile olan bağlantısını bütüncül bir bakış açısı kazanmak adına değerli görülmektedir. Sosyal hizmet disiplini insanı çevresi içerisinde incelerken daha ayrıntılı olarak sosyal hizmet yönetimi içerisinde; içinde bulunulan sosyal yaşamdaki politika ve icraatlar hakkında belli bir düşünceye sahip olmak, toplumsal hayatta ortaya çıkan sorunlara yönelik uygun stratejik fikirleri geliştirmek, kurumsal anlamda var olan gücü ilerletmek ve performans desteği sağlamak, var olan döngü ve değişimi yönetmek gibi işlevsel yönleri bulunmaktadır. Bunun yanında liderlik, ekip çalışması, gibi alanları da içine almaktadır (Gartland, Berzy, Akt: Birinci vd., Kidneigh, & Öktem, 2006: 50).

1.1.1.Yönetim

Yönetim kavramının ve kamu yönetimi kavramının ortaya çıkışı birbirine çok yakın ve ilişkisi çok güçlüdür. Yönetim kavramı, geniş anlamda düşünüldüğünde insan topluluklarının ekonomik ve sosyal biçimde örgütlenme şekilleri olarak ifade edilmiştir (Çetin, 2018: 77). Yönetim; planlama, organizasyon, görev dağılımı, koordinasyon, raporlama, bütçe yönetimi gibi etkileşimsel süreçleri içine almaktadır. Her ne kadar yönetim kavramı, kamu yönetimi disiplininin doğmuş olsa da diğer sosyal bilimler alanında bulunan disiplinleri de içermektedir (Altın, 2022: 21).

1.1.1.1. Yönetim Faktörleri

Yönetim planlamasında daha önceden belirlenmiş planların gerçekleştirilebilmesi konusunda etkili olan somut ve soyut faktörler bulunmaktadır. Var olan bu unsurlar belli işlemlere sahip olarak bir sosyal yapıyı, kurumu veya işletmeyi daha aktif olmasında kılavuzluk görevini yapmaktadır. Yönetim faaliyeti içerisinde yapılacak olan işlerin gerçekleştirilmesi durumunda insan kaynağı; çalışanlar, yöneticiler, yararlanıcılar gibi rolleri yerine getirmektedir. İnsan faktörü, bununla birlikte yönetim sürecinde iş ile ilgili bir iş gücü koordinesini ve planlamasını, gerekli yeterliliğe sahip bireylerin uygun bir iş ile eşleştirilmesini çalışma potansiyeli, ödüllendirme benzeri süreçleri kapsamaktadır (Akin, Çolak ve Ebru, 2012: 88-90). Yönetim sürecinde, insan faktörüyle birlikte; daha öncesinde düşünülmüş hedefler yapılabilmektedir. Ancak yönetim süreci bütün kaynakların etkili bir şekilde kullanılmasını da gerektirir. İnsan kaynağı ve zaman yönetimiyle beraber yapılması planlanan işlerin gerçekleştirilebilmesi ekonomik anlamda da bir değerlendirmeyi barındırmaktadır (Altın, 2022: 21). Yapılacak yönetim çalışmaları ile yapılan işten büyük verim alınabilir.

1.1.1.2. Yönetim İlkeleri

İdare etme işlemi olarak görülen yönetim, belli bir işin belli hedefler konularak yapılması ve insanların işbirliğini gerçekleştirme, işleyişi devam ettirme ve verilen gayretlerin toplamı olarak bilinmektedir (Yenisu, Şahin ve Öztekkeli, 2019: 515). Planlama aşamasında yapılması planlanan işin özelliğine göre bir şablon oluşturulmaktadır. Yürütülecek işin her aşamasında hangi eylemin nerede, ne zaman ve kimin yapacağını daha öncesinde belirlenmesi planlama olarak ifade edilmektedir (Şimşek, Çelik ve Akatay

2016: 35). Yönetim bir işe başlamadan önce yapılacak iş planlamasıyla birlikte kimin ne yapacağını önceden belirlenmesidir.

“Yönetimi bir süreç olarak ele alan “Henry Fayol”a göre; gerçekleştirilmesi beklenen işin planlanarak ileriye dönük bir bakış açısının sağlanması, planlanan işin organize edilmesi, hayata geçirilmesini içeren yürütme süreci, iş birliğinin sağlandığı koordinasyon ve işin sonucunda elde edilen çıktılar değerlendirilip denetlenmesini içeren kontrol aşamaları olmak üzere ilerlemektedir. Planlama, örgütlenme, komuta, koordinasyon, kontrol değerlendirme olarak özetlenebilen bu aşamalar, bir önceki ve sonraki sürecin sağlıklı biçimde yürütülmesi için önem taşımaktadır. Planlama sürecinde; bir öngörü geliştirerek, belirlenen alternatifler arasından en uygun olanını seçmek ve bu seçim doğrultusunda uygun hedef ve misyon tanımını yaparak sonuca ulaşmak maksadıyla eylemleri ve karar verme süreçlerini yerine getirmektir” (Karaboğa ve Zehir, 2020: 66).

Bir yöneticinin bir plan oluşturabilmesi için var olan örgütün maddi ve maddi olmayan olanaklarını, mevcut yürütülen çalışmaları, şu anki eğilimleri ve gelecek dönemdeki beklentileri düşünerek hareket etmesi gerekmektedir. Organizasyonu başka bir deyişle bir örgütlenme faaliyeti olarak tanımlamakta mümkün olabilmektedir. Yapılmak istenen işin gerçekleştirilmesi aşamasıdır, yapılacak işin özelliğine göre uygun görevlendirmenin yapılması, iş tanımına uyan iş eşleştirmelerin gerçekleştirilmesini içeren bu süreç organizasyon sürecinin alanıdır. Organizasyon, daha öncesinden belirlenen hedefleri yapan insan birliği ve bu süreçteki tüm profesyonel insan ilişkilerini kapsayan sosyal bir sistem olarak tanımlanmaktadır. Organizasyon; çalışan insanlar arasında düzenlenen iş bölümü ile birlikte, amaca yönelik olarak planlanmış görevlerin uyumlu bir şekilde somut olarak gerçekleştirme sürecidir (Uğur ve Uğur, 2015: 134).

Çalışılan örgütün bütün çalışanlarınca, benzer endişeler doğrultusunda gerçekleştirilen çabanın, en az getirinin kazanılması olarak ifade edilen “komuta” yani başka bir deyişle yürütme sürecinde; çalışan kişilerin nitelikli olması, yapılması planlanan işe yönelik kabiliyetinin yönetici tarafından görülmesi, kuruluşun personeline yönelik sorumluluklarının farkında olması, eşgüdümlü çalışma, performansın sürekli olarak kontrol edilmesi vb. aşamalar yer almaktadır (Şeker, 2008: 15). Tüm çalışanlarının yaptıkları çalışmaların kontrol edilmesi ve birlikte çalışmasının planlanmasıdır.

İş birliği, esneklik, uyum özelliklerinin yaratıcı bir biçimde kullanıldığı bu süreçten sonra çıktılar değerlendirilmektedir. Kontrol ve sonuç aşaması olarak ifade edilen bu aşamada; gerçekleşmesi beklenen işlere yönelik var olan sonuçların değerlendirilmesi; başka bir deyişle belirlenmiş amaçlara ulaşıp ulaşılmadığının ölçülmesine yönelik çalışmaları

kapsamaktadır (Laudon ve Laudon, 2006: 15-25). Yönetim faktörü, yapılmış olan yapıma amacına uygun yapılıp yapılmadığı ve gerçekleşip gerçekleşmeme durumunun tümünü içermektedir.

Kontrol sürecinde, yönetsel manada gerçekleştirilen her adımın plana ve yönergelere uygun olup olmadığına bakılmaktadır. Kontrol ile amaçlanan yanlışların saptanması ve hataların düzeltilmesidir (Karaboğa ve Zehir, 2020: 62). Yönetimsel uygulamaların toplumsal koşullar ölçüsünde biçimlendiği ve zaman içerisinde değişime uğradığı görülmektedir. Bu amaçla yapılacak iş sürecinde daha öncesinde belirlenen amaçlar çerçevesinde yapılıp yapılmamasını ve var olan yanlışları belirlemektedir (Şimşek, Çelik ve Akatay 2016: 35). Daha öncesinde monoton olarak yürütülen kamu yönetimi bu dönem ile birlikte daha aktif katılımcı olarak devam ettiği görülmektedir.

Yönetim anlayışında yaşanan bu değişimler sosyal hizmet yönetimi aşamalarında değişimi harekete geçirmiştir. Bütün değişimlerin sonucu olarak; gelişen rekabetçi piyasa ile müşteri merkeziliğinin sosyal hizmet mesleğine etkileri de sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımlarında karışıklığa, iş yükünün giderek çoğalmasına neden olmuştur. Taleplerin artması ile birlikte, taleplerin karşılanması için gösterilen gayretler sonucunda oluşan stres ve işe bağlı tükenmişliğin engellenmesinde sosyal hizmet bakımından yönetsel planlamanın önemli olduğu anlaşılmıştır (Altın, 2022: 23). Yönetimsel planlama sayesinde sosyal hizmet faktörü içerisinde var olan tüm dinamikler harekete geçmiş yeni bir sosyal hizmet yönetim anlayışı başlamıştır. Bu sayede kamu yönetimi işlerlik kazanmaya başlamıştır.

1.1.2. Sosyal Hizmet Kavramı

Sosyal bilim alanında hem bir meslek hem de bir bilim dalı olarak kabul edilen sosyal hizmetlerin tarihsel geçmişi, amacı ve faaliyet özelliklerini anlatmadan önce sosyal hizmetin kavramsal tanımını veya tanımlamalarını açıklamak daha önemlidir. Fakat sosyal hizmetlerden yararlanan bireylerin ve kendilerine verilen hizmetlerin farklılığı nedeniyle sosyal hizmet kavramının tek bir tanımını yapmak kolay değildir. Bu nedenle, sosyal hizmet hakkında kısa ve öz tanımla yapmak geçmişten süregelen bir tartışma nedeni oluşturmuş ancak gerçekte mesleği insanların hayatlarını kolaylaştırabilmek için gerekli yardımı sağlayan bir meslek olarak tanımlanabilmektedir (Duyan, 2014: 31). Mesleğin kavramsal kaynağı irdelendiğinde yardım anlayışı görülmektedir. Bu hareketin gerçekte

insanlık tarihi kadar eski olduğu fakat bir bilim dalı kürsüsü olması ile birlikte daha kurumsal ve nitelikli olduğu savunulabilir.

Sosyal hizmet mesleğinin evrensel düzeyde geçerli bir tanım yapabilmek için sosyal hizmet alanında uluslararası bir geçerliliği olan Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) atılımında bulunmuştur. Bu kurumun tanımladığı sosyal hizmet, “uygulamaya dayalı bir meslek ve toplumsal değişimi ve gelişmeyi, sosyal uyumu ve insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini destekleyen akademik bir disiplindir” (IFSW, 5-12). Başka bir oluşum olan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW)’ne göre sosyal hizmet; birey, grup ve toplumların toplumsal açıdan daha verimli olmalarını sağlayacak gerekli koşulları oluşturmada yardımcı olan bir disiplin olarak tanımlamaktadır (Zastrow, 2013: 20). Sosyal hizmetler alanında çalışan insanlara mesleki anlamda rehberlik verilmesi noktasında önemli görevler üstlenen bu oluşumlar, mesleki disiplinin tanılandırılmasını yaparak konu hakkındaki tartışmalara verimli katkılar sunmuşlardır. Bu katkılar sayesinde sosyal hizmet mesleği her dönemde aktif ve verimliliğini sürdürmüştür.

Mesleğin temel amacı insanların toplumdaki etkinliklerini çoğaltmak, kişilerin iyilik halini devam ettirmek ve daha ileriye taşımak gibi yardım etme düşüncesi ile açıklanan sosyal hizmet, sosyal bilimlerde akademik çalışmalarda bulunan uzmanlarca da değişik şekillerde tanımlanmaktadır (Tomanbay, 1999: 237). Sosyal hizmet mesleğinin toplumsal hayattaki dezavantajlı kişi veya grupların korunması amacıyla gerçekleştirilen faaliyetler olarak tanımlarken, Kongar(1978: 26) ise, bireye yönelik problemlerin çözülmesinde görev alan bilimsel uygulamalı bir meslek olarak tanımlar.

Sosyal hizmet; bedensel, ruhsal, zihinsel veya ekonomik nedenlerden ötürü ortaya çıkan problemlerin çözümü için sorun yaşayan insanlar için yapılan sosyal, psikolojik ve ekonomik destek uygulamalarıdır (Çengelci, 1996: 15-35; Seyyar, 2002: 15-35). Bu açıdan bakıldığında sosyal hizmet, toplumsal olanı amaç edinip, dayanışma, yardımlaşma yöntemlerini kullanan mesleki bir çalışma yapar (Duyan, 2014: 32). Sosyal hizmet mesleği toplumsal anlamda sorunu olan bireylerin sorunları çözüp bulup tüm toplumu işler bir hale getirmeye çalışmaktadır.

Öncelikli olarak dezavantajlı insanlardan başlamak üzere toplumdaki tüm bireyleri güçlendirmeyi hedef edinen sosyal hizmet, geniş kavramsal yelpazeye sahiptir. Yolcuoğlu’nun tanımlamasına göre; sosyal hizmet ya da sosyal çalışma, toplumsal yapılarda ortaya çıkan kriz durumlarının, sosyal dışlanma ve yoksun olma olgularının insan hakları temelinde önlenmesi için yapılan mesleki uygulamalardır. Bu nedenle değişim

ve gelişmenin dinamik olarak yaşandığı içinde yaşadığımız dünyada insanları motive olmalarını sağlayabilmek için sosyal hizmet disiplininin önemli görevleri vardır. (Cılga, 2009: 9).

Sosyal hizmet, makro düzeyde ortaya çıkan değişimlere ilgisiz olmamakla birlikte; toplum, hizmet kurumu, bilgi temeli ve değer sistemi, müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı gibi faktörleriyle bireylerin günümüz dünyasında ve gelecek zamanda sosyal, psikolojik problemlerle mücadele etmede yardımcı olma veya problemlerin oluşmasına engel olma, sunduğu hizmetler bakımın toplumun bütün kesimlerine hizmet götüren bir meslektir (Altındağ, 2011: 19-31). Konuyu özetlemek gerekirse sosyal faktörlere (birey, aile, grup, toplum) dikkatini veren sosyal hizmet disiplini; devlet kurumları, akademik çevreler, sivil toplum kuruluşları, gönüllü yardım eksenli kuruluşlar ile birlikte genel olarak bakıldığında bilimsel ve uygulamalı bir meslek disiplini olarak tanımlanabilir.

1.1.2.1. Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı

Profesyonel bir mesleği veya bilimsel çalışmaların geçmişten bugüne olan gelişimini anlayabilmek için; hangi süreçlerden geçtiği, hangi konjonktürel şartlarda nasıl bir etki yarattığı, bulunduğu konumda sonraki aşamalarda ne derece önemli olduğunu anlamak açısından önemlidir. Bundan dolayı kavramsal olarak sosyal hizmetin karşılığını anlayabilmek için onun tarihsel sürecini araştırmak, sosyal hizmet literatürüne katkı sağlayacaktır.

Sosyal hizmetlerin geçmişinin ardındaki amaçları incelendiğinde, o dönemde var olan dini kurumların ve gönüllü kuruluşlarının sosyal hizmet alanında daha aktif olduklarını bilinmektedir. Bu toplumlarda Sadaka verme hareketi ile başlamış olan süreç Batı toplumlarında kiliselerin devreye girmesiyle birlikte bu hareket daha sistemli bir hale gelmiştir. Ortaçağ Avrupa'sında kiliseye bağışlar başlangıçta sosyal ve ekonomik desteklerden yararlanan dini kurumlar, ekonomik yoksunluk yaşayan bireylerin barınma, beslenme, eğitim ve sağlık gibi temel birçok gereksinimlerini tedarik etmiştir. Bu sayede sosyal hizmet uygulaması bireysel gönüllüğe dayalı olmayıp belli bir kurumun eliyle verilmeye başlanmıştır (Şeker, 2008: 15). Bu açıdan bakıldığında sosyal hizmetin tarihi Ortaçağ Avrupa'sı ile kalmamakta olup, insanoğlunun tarihinin başlangıcıyla başladığı düşünülmektedir. Yardımseverlik davranışı insanların kendi arasında ve aile bireyleri ile birlikte insanlık tarihinin başlangıcından şimdiye kadarki sürede canlılığını

koruyabilmektedir. Ancak bir mesleki disiplin olarak sosyal hizmet farklı süreçlere dayanmaktadır.

Sosyal hizmetlerin ortaya çıkmasında Avrupa kıtasında 18. ve 19.yy’larda gelişen coğrafi keşifler, teknik gelişmeler ve sonucunda başta İngiltere olmak üzere birden fazla ülkenin ekonomik yapısını düzenleyen Sanayi Devrimi oluşturmuştur. Oluşan sanayi devrimi ile birlikte iş hayatında oluşan ağır çalışma koşulları ve meydana gelen ekonomik adaletsizlik, toplumdaki genç nüfusun iş hayatına dâhil olması yaşlı, engelli ve çocukların korunma ihtiyacına gereksinimlerinin atması nedeniyle sosyal hizmetlerin akademik dünyada ve alanda belirgin bir şekilde önünü açmıştır (Demir, 2018: 64). Ve yaşanan bu gelişmeler nedeniyle sanayileşmenin hız kazanmasıyla birlikte kentleşme, kırsal yaşamdan şehirleşmeye başlayan göç hareketleri coğrafi bölgelerin mevcut yapılarını değiştirmeye başlamış, göç nüfusun yoğunlaştığı şehrin belli bölgeleri sosyal hizmet uygulamalarına gereksinimi doğurmuştur (Duyan, 2014: 35). Toplumsal anlamda oluşan bu değişimler önemli bir gereksinin sosyal hizmet ihtiyacını ortaya çıkarmıştır.

Mevcut sosyal ve iktisadi koşulların dezavantajlı gruplara yönelik doğrudan etkisi 19. Yüzyılın bitimine doğru gerçekleşmiştir. Bu sebepten dolayı sosyal hizmet mesleğinin kurumsal ve akademik tabanı da oluşturulmaya başlanmıştır. Bu yönlerde ilk faaliyet, 1873 yılında İngiltere’de yardım yapan kurumlarda görev alan insanlara özgü gerçekleştirilen konferans ve eğitim aktiviteleridir. Başka bir aktivitede 1898 senesinde Amerika Birleşik Devletleri’nde yaz okulu ve 1899 senesinde ise Hollanda’da açılan sosyal hizmet okulu olmuştur (Yıldırım ve Yıldırım, 2008: 26). “ABD’nin birden fazla şehrinde faaliyete geçen bu yaz okulları organizasyonlarıyla birlikte 1919’a gelindiğinde toplam on yedi sosyal hizmet eğitimi veren okul açılmış, bu kuruluşlar Amerikan Sosyal Hizmet Okulları Birliği bünyesinde toplanmıştır” (Acar ve Duyan, 2003: 18).

Avrupa ülkelerinde ortaya çıkan hızlı sanayileşme ve bu olgu ile beraber yükselen şehirleşme, göç hareketlikleri, ekonomik dağılımın eşit olmaması ve buna benzer sosyal problemler yirminci yüzyıla varmadan etkisini göstermiş fakat bu yüzyılın başlarında gerçekleşen Birinci (1914-1918) ve İkinci (1939-1945) Dünya Savaş’ları, var olan toplumsal sorunların insani bir sorun oluşturmaya sebep olmuştur. Yaşanan savaşıardan sonra meydana gelen milyonlarca ölüm, refakatsiz insanlar, fiziksel engellilik, yoksulluk, gıda yetersizliği, zorunlu göç uluslararası bir boyuta ulaşmıştır. Yaşanan bu olaylar sonrasında ortaya çıkarılan sosyal politikalar sayesinde sosyal hizmetlerin hedef alanı çoğalmaya başlamış, bu alana yönelik verilen hizmet insan hakları bağlamında verilmiştir.

Savaşların ortaya çıkardığı yıkımlar sonucunda sosyal hizmet alanında uzman insanlara olan ihtiyaç çoğalmış, ruhsal açıdan etkilenen kişilerin normal hayatlarına devam etmeleri için psikolojik faaliyetler, yine sosyal hizmet uzmanlarının gayretiyle gerçekleştirilmiştir (Acar ve Duyan, 2003: 19). “Bu süreçte toplumsal problemlerin ortadan kaldırılması için verilen gayret, kişi ve gruplara uygun olan sosyal hizmet modellerinin ilerletmesine katkı sunmuştur” (Turan, 1999: 18). Yapılan çalışmalar sayesinde sosyal hizmet mesleği mesleki müdahaleleri önemli bir ivme kazanmıştır.

Sosyal hizmet disiplinin hem akademik hem de pratik alanındaki ilerlemesi, 1990’lı yıllara ulaşıldığında sağlam temelleri olan bir temele kavuşmuştur. Sanayi Devrimi, Fransız İhtilali, Birinci ve İkinci Dünya Savaşı ve 1929 Dünya Ekonomik Krizi gibi insanlık tarihinde büyük oranda etkiye sahip olan toplumsal, ekonomik, çevresel ve siyasi olaylara paralel gelişen sosyal hizmet disiplini, yaşadığımız günün şartlarında multidisipliner bir alan özelliğine sahip olarak sorunların çözülmesinde kendi kendine görev almadan farklı sosyal bilimsel disiplinler ile ortaklaşa çalışan ve küreselleşmenin etkileriyle birlikte yaşanan hızlı değişimlere uygun çözümler üretmek için uğraşan bir mesleki disiplin olmaya başlamıştır. Bir meslek alanı olarak kendini devamlı ilerleten, akademik bağlamda mesleki yaklaşım şekillerini çoğaltan bir meslek olan sosyal hizmet, günümüz koşullarında önemli biçimde yaygın ve ihtiyaç duyulan bir meslek olmuştur (Acar ve Duyan, 2003: 12).

Türkiye’de sosyal hizmete verilen değer ülkelerinde rastlanmaktadır. Sosyal devlet anlayışı ekseninde geliştirilen sosyal hizmet sistemi birçok AB ülkesinde belediyeler koordinesinde hizmet verilmektedir. Ülkemizdeki var olan sosyal hizmet kuruluşları gibi İngiltere, Almanya, İsveç, Almanya, Hollanda gibi ülkelerde sosyal ve refah hizmetleri sunumunda toplum merkezleri, sosyal buluşma alanları, bakım evleri bulunurken, sosyal hizmetin müracaatçı profiline göre ekonomik yardım, sağlık, eğitim ve barınma imkânları sağlanmaktadır (Şaşmaz, 2019: 3-8). Türkiye’deki sosyal hizmet kuruluşları daha öncesinde olduğu gibi toplumun ihtiyaçları gözetilerek açılmış ve hizmet vermeye başlamıştır.

1.1.2.2. Sosyal Hizmetin Amaçları

Sosyal hizmet mesleği ve meslek disiplinin özümseydiği amaç, aslında onun sınırlarını da belirler ve bununla yanında mesleğini icra ederken mesleğin sahip olduğu yol ve yöntemlere ait bilgileri aktarır (Duyan, 2014: 34). Bu meslek profesyonel meslek disiplinlerinde mevcut olan bütün dinamiklere sahip olarak faaliyetlerini yürütür.

Uluslararası Sosyal Hizmet Çalışanları Federasyonu'na göre sosyal hizmet alınının dört temel amacı bulunmaktadır. Bunlar; kişilerin karşılaşılabileceği problemler ile baş edebilme ve mevcut kapasitelerini yükseltme, kişilerin mevcut kaynak ve sunulan hizmetlere erişimini gerçekleştirmek, sosyal hizmetlerin sunumunda işlevsel ve insan haklarına saygılı bir şekilde yürütülmesini sağlamak ve sonuncu olarak yapılacak olacak olana sosyal politikaların gelişmesine destek vermesini sağlamaktır (Duyan, 2014: 34). Uluslararası Sosyal Hizmet Çalışanları Federasyonu sosyal hizmetin beş temel değeri olarak ifade ettiği; insan onur ve değeri, sosyal adalet, insanlığa hizmet, dürüstlük ve hak çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmektedir (Altındağ, 2011: 19-31). Sosyal hizmet mesleği amaçlarından önce mesleki disiplini belirlediği başlıca değerleri öncelikli olarak değerlendirmek gerekir.

Sosyal hizmet, kişi ve içinde olduğu grup veya toplumla ilişkisinde oluşan kontrolsüz durumların sebep olduğu problemlerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması problemlerin ortaya çıkardığı ve kişi üzerinde bıraktığı etkilerin önlenmesini amaç edinir (Kongar, 1978: 26). Bu hedefleri gerçekleştirebilmek için sosyal hizmet, tek başına çalışmamakta diğer mesleki disiplinler ile koordineli olarak çalışmakta hem de birey, grup ve toplum ile ilişkide bulunma görevlerine devam eder. Sosyal hizmetin öncelikli amacı insan olmakla birlikte, insanın hayat standartlarının iyileştirilmesi, insanın toplum içinde insan haklarına ve onuruna yakışır bir şekilde hayatını devam ettirebilmesini sağlamaya çalışmaktır (Ayan, 2019: 14).

Bir mesleki disiplin ve akademik bir alan olarak sosyal hizmet, mevcut siyasi yöneticilerin vatandaşlarına refah sağlamak için organizasyonunu yaptıkları, sistemli ve düzenli hizmetlerin insan temel hak ve özgürlüklerini esas alarak, olumlu bir şekilde toplumsal değişmeyi, kişilerin sorunlarını ortadan kaldırmaya ve insanı güçlendirmeyi amaç edinirken, toplumun genelinde sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, barınma ve ekonomiyi korumayı hedef edinmektedir (Genç ve Barış, 2015: 97). Sosyal hizmet disiplini sunduğu hizmetleri temel insan haklarına uygun bulunduğu toplumun tüm dinamiklerini dikkate alarak gerçekleştirmektedir.

Sosyal hizmet, farklı unsurları bünyesinde barındıran bir meslektir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları farklı durumlarda olan bireyleri ve sorunlarını çözümlemek ile meşgul olmaktadır. Bazı uzmanlar birey ve aile odaklı çalışma yürütürken bazıları ise daha küçük topluluklar ya da toplum ile çalışabilmektedir. Başka bir deyişle sosyal hizmet, “geniş

bir ekosistem” içerisinde ihtiyacı olan gruplara karşı yükümlülüklerini gerçekleştirmeyi hedeflemektedir (Acar, Negiz ve Akman, 2013: 97).

Bu kadar farklı insan gruplarıyla çalışan sosyal hizmet uzmanları, yeni amaçlar ve uygulama modellerini de edinerek uygun bir mesleki müdahale sürdürmeye çalışmaktadır (Ayan, 2019: 13). Özetle sosyal hizmet çalışmalarının temel amacı birey ve toplumu yıpratıcı etkenleri engellemektir (Taşçı, 2010: 35). Yani çağın şartlarına göre bireylere yönelik risk etmenlerini engellemek ya da bunların etki gücünü kırabilmek sosyal hizmet uygulamalarının amacıdır (Ayan, 2019: 14).

1.1.2.3. Sosyal Hizmetin İşlevleri

Sosyal hizmet literatüründe mesleğin ya da disiplinin üç temel görevi ön planda sunulmaktadır. Bunlar sırasıyla; danışmanlık, kaynak yönetimi ve eğitim işlevleridir. Danışmanlık işlevinde mesleğin uzmanları öncülüğünde sosyal problemlerin çözülmesi amacıyla birey, aile, grup ve toplumlarla uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Kaynak yönetiminde ise, insanların gereksinimleri karşılamak amacıyla gereksinim duyduğu hizmete ve bununla birlikte bağlantılı olan kaynaklara ulaşmaları için çalışma yapılır. Bu işlevde sosyal hizmet mesleğinin uzmanları kaynağın bulunmasında ve sunulmasında bağlantı sağlayarak, kişiyi savunucu rol alır. Eğitim işlevi ise mesleğin uzmanlarıyla doğrudan ilişkilidir. Bu işlevde sosyal hizmet uzmanlarının araştırma, bilgilendirme, öğretim gibi nitelikleri rol oynar (Duyan, 2014: 37). Sosyal hizmetin bu işlevler sıralamasından da anlaşılacağı üzere sosyal hizmet mesleği, problem çözme odaklı çalışır. Fakat söz konusu işlevler yerine getirilirken bu mesleki alanda faaliyet yürüten kişilerin rol becerilerine bağlı olabilmektedir (Ayan, 2019: 14).

1.1.2.4. Türkiye’de Sosyal Hizmet Sistemi ve Uygulamaları

Türkiye Cumhuriyeti kuruluş aşamasında sosyal hizmet yaşanan savaş ortamı nedeniyle etkin olarak uygulanmaya çalışılmıştır. Bu dönemde ülkeye, savaşın verdiği zararları hafifletebilmek veya ortadan kaldırmak ve devlet etkisini artırıcı yenilikler sunmak siyasi yöneticilerin sosyal politikasını oluşturmuştur. Bu amaçla yoksulluğun önemli bir biçimde yükseldiği savaş sonrası dönemde Sosyal Yardım Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı (1936) kurulmuş, ekonomik yoksunluk yaşayan insanlara ihtiyaç duydukları yardımların ulaştırılması amaçlanmıştır. Aynı şekilde İkinci Dünya Savaşı sonrasında daha da görünür

olan vefatlar, anne-babasız kalan çocuklar, fakirleşen ve gıda kıtlığı yaşayan kişiler için Birleşmiş Milletler' in etkinlikleri artmıştır. Birleşmiş Milletler 'in sosyal hizmetler alanında başlattığı eğitim seferberliğinden Türkiye de gerekli desteği almış, bu alanda eğitim veren kurumlar hizmet vermeye başlanmıştır (Tufan ve Koşar, 1999: 30).

Türkiye'de sosyal hizmetin tarihi Cumhuriyet Dönemi öncesi ve sonrası olarak iki bölümde incelenmektedir. Cumhuriyet öncesi Osmanlı Devleti uygulamaları incelendiğinde dezavantajlı durumda olan vatandaşlar için gerekli tedbirlere başvurulmaktadır. Bu dönemde Anadolu şehirlerinde kurulan vakıflar vasıtasıyla yoksul, anne ve babasız, yaşlı gibi insanlara yardım edilmeye çalışılmıştır. Bu dönemde uzun bir süre hayırsever vatandaşlar ya da vakıflar aracılığıyla verilen bu hizmetler, İkinci Abdülhamit Dönemi ile birlikte devletin eliyle verilemeye başlanmıştır. Bu dönemde öncelikle Hilal-i Ahmer Cemiyeti (1868) yani günümüz ismi ile Kızılay, daha sonrasında Darülaceze (1896) ve Hamidiye Etfal Hastane-i Alisi (1899) gibi kurumlar faaliyete girmiştir (Şeker, 2008: 12).

Osmanlı Dönemi'nde hayırseverlik faaliyeti olarak başlayan ve kısmen de olsa devlet idaresiyle yönetilen sosyal hizmet gelişimi Cumhuriyet Dönemi'nin 1960'lı yıllarında daha sistematik bir biçimde ilerlemiştir. Bu dönemde 1961 Anayasası ile beraber sosyal devletin gereği olarak koruyucu uygulamalar devreye sokulmaya başlamıştır (Taşgın ve Özel, 2011: 179). Aynı şekilde bu dönemde -özellikle 1960-70 yıllarda- sosyal hizmet uygulamaları artış göstermiş hem akademik hem de kurumsal düzeyde bunun ilk örneği de 1959 senesinde açılan Sosyal Hizmetler Enstitüsü ve 1961 senesinde açılan Sosyal Hizmetler Akademisi olmuştur (Yolcuoğlu, 2017: 129).

Türkiye'de sosyal hizmetler, 27.05.1983 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile yasal bir zemine oturmuştur (Taşçı, 2010: 15). Ancak 1961 Anayasa'sı kapsamında getirilen yeni düzenlemelere rağmen 1960-1971 senelerinde sosyal hizmet uygulamalarında tam olarak etkili olmamıştır. Ayrıca bu dönemde uluslararası alanda oluşan petrol krizi ve 1974 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nin Türkiye'ye yönelik yaptığı ambargo nedeniyle gelişen ekonomik sorunlar ile birlikte siyasal ve sosyal problemler ülkedeki sosyal hizmet sistemini olumsuz bir biçimde etkilemiştir (Taşgın ve Özel, 2011: 179).

Türkiye, 1980'li yıllardan sonra neo-liberal ekonomiye yönelimde bulunmuştur. Bu yeni ekonomik görüş sosyal devlete yönelik önemli eleştirileri ortaya çıkarmış, budan dolayı sosyal hizmet, piyasa koşullarına bağlı ve onun hegemonyasında örgütlenmeye

alışılmıştır. Bu dönemde yaşanan önemli gelişmelerden biride 2828 sayılı SHÇEK ve 1986 yılında kurulan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Teşvik Fonu olmuştur. Bu iki kurum 2011 senesine kadar sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmüştür. Fakat 2011 senesinde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın kuruluşuna kadar bu alanda Aile Araştırma Kurumu, Kadının Statüsü ve Sorunları Başkanlığı, zrller İdaresi Başkanlığı gibi alt kurumlar tesis edilmiştir. ncesinden birbirinden ayrı ve dağınık bir düzende ocuk, engelli ve yaşlı gibi gruplara yönelik verilen sosyal hizmet, bu dönemle birlikte SHÇEK çatısı altında toplanmıştır. 1980'li yıllarda ortaya çıkan sosyal, siyasal ve iktisadi problemler ister istemez sosyal hizmet alanına da etkilemiştir. 1997 yılında SHÇEK Kanunu'nda yapılan değişiklikler paralelinde ocuk ve gençlik merkezleri, kadın ve erkek konukevleri, aile danışma merkezleri, rehabilitasyon merkezleri gibi alana yeni kuruluşlar eklenmiştir (Taşgın ve zel, 2011: 182). Cumhuriyet'in ilk başlarından yakın zamana kadar sivil ve daha sonrasında resmi kimlik kazanan SHÇEK, dezavantajlı gruplara sunulan hizmette uzmanlaşma sürecini tüm ülke genelinde kısa bir sürede örgütlenmeyi sağlayabilmiştir (Kesgin, 2013: 73). Yani 1980-2000 dönemi arasında Türkiye'de sosyal hizmet, kurumsallaştırılmaya çalışılmıştır (Taşgın ve özel, 2011: 185).

2000'li yıllarda ulaşıldığında, Türkiye'de sosyal hizmetler 1999 senesinde yapılan Helsinki Zirvesi sonucu Avrupa Birliği adaylık statüsü kazanmasının etkilerinde gelişme göstermiştir. Birliğe adaylık konusu sadece devletin resmi kuruluşları ile sınırlı kalmamış sivil toplum ve bağlantılı olduğu organizasyonların da değişim geçirmesini sağlamıştır (İlter, 2009: 54). Yaşanan bu gelişmelerle birlikte sunulan hizmetlerin daha düzenli bir şekilde sunulması için öncesinde Başbakanlığa bağlı olarak görev yapmakta olan sosyal hizmet kuruluşları 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın kurulması ile tek bir bakanlıkta toplanmıştır. Sosyal hizmetler alanında gerçekleştirilen bu değişimlerle yardım hizmetlerini devam ettirmek, sosyal politika ve bununla eşgüdümlü olarak stratejilerin beliremeye çalışmak, sunulan hizmetlerin daha hızlı ve verimli bir şekilde mevcut dezavantajlı kitlelere ulaştırmak, toplumdaki gönüllü, sivil toplum kuruluşları ile paydaşlık kurulup birlikte en nihayetinde aile temasını vurgulayarak, bu aile yapısının dağılmaması adına faaliyet yürütmek amaçlanmıştır (Reçber, 2019: 729). Bu amaçla Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulmuştur. Kurulan bakanlık daha sonrasında tekrardan isim değişikliklerine uğramıştır. Yeni kurulan bakanlığın ismi Aile, alışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olarak değişmiştir.

Sosyal hizmet merkezlerinden önce, mülga olan SHÇEK kapsamında Sosyal Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi (SHRM) olarak Bursa, Mersin, Samsun, Kocaeli ve Malatya illerinde pilot uygulama başlatılmıştır. 2010 yılında yayınlanan yönergede SHRM'ler bakanlığın hizmet alanına giren ve taşrada yürütülmesi gereken tüm iş ve işlemleri yürüten birimler olarak hizmet vermeye başlamıştır. Bu hizmet birimleri sayesinde sosyal hizmetler hizmeti en ücra köşelere kadar götürülmüştür. Bakanlığın görev alanlarına ilişkin tanımlar yıllar içerisinde toplumun değişimi ile birlikte gelişmeler kaydetmiş ve günümüzde uygulanan mevzuatın oluşmasına katkı sunmuştur.

Türkiye'deki sosyal hizmet sistemi içerisinde ASDEP sistemi uygulanmaya başlanmıştır. Bu sistem ile ülkenin en ücra köşesine kadar hizmeti götürmek, vatandaşlara arz odaklı sistemle hizmet götürmek amaçlanmıştır. Bu kapsamda hizmetin götürülebilmesi için ASDEP personeli alımları yapılmıştır. Bu bağlamda Türkiye'de önceki senelerde örneği bulunmayan ve yeni bir uygulama olan ASDEP, önemli bir uygulama modeli olarak ortaya çıkmıştır. Pilot çalışmaların ardından ülke genelinde yayılmaya başlamıştır (Özpolat, 2022: 162). Yapılan tetkikler neticesinde sosyal çalışmacıların çalışma yaşamındaki etkenler nedeniyle iş doyumunda düşüklük ve tükenmişlik hissinde artmalar yaşadıkları görülmüştür. Ayrıca çalışma koşullarının ağırlığı ve yetersiz sosyal çalışmacı çalıştırılmamasının iş doyumunun azalmasına tükenmişlik hissinin yaşanmasını ortaya çıkarmaktadır (Ceylan, Gül ve Öksüz, 2016: 66).

1.1.2.5. Mevzuat, İşleyiş ve Meslek Elemanları Yönüyle Sosyal Hizmet Merkezleri

Sosyal hizmet merkezleri, gereksinimi bulunan bireyleri tespit ederek, sosyal hizmet müdahalesinin gerçekleştirilmesinden dezavantajlı gruplara yönelik koruyucu, önleyici, destekleyici, geliştirici hizmetler ile rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin bir arada sunulmasından ve hizmetlerin koordinasyonundan sorumlu gündüzlü sosyal hizmet kuruluşlarıdır (ASHB Y., 2013: 28554). Mevzuatta bu kuruluşların görevleri şu şekilde ifade edilmektedir:

- Birey aile ve toplumu göz önünde bulundurarak çalışmalarını yürütmektedir.
- Birey aile ve toplum bazında ortaya çıkabilecek problemleri tespit ederek çözüm yolları geliştirmektedir.
- Bireyin karşılaşılabileceği toplumsal riskleri azaltma amacındadır.

- Bireyi çevresi içinde değerlendirerek sahip olduğu sosyoekonomik, kültürel koşulları dikkate alarak çalışmalarını yürütmektedir.
- Hizmet sağlama durumunda riskli grupları değerlendirerek öncelik sağlanması yönünde çalışmalar gerçekleştirmektedir.
- Aile ve çocuklara hizmet sağlar iken aile bütünlüğünü dikkate alarak çocukların korunmasına yönelik çalışmalar geliştirmektedir.
- Toplumsal hayatta engelli ve yaşlı bireylerin erişim, sosyal bütünleşme ve diğer ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla gerekli uygulamaları gerçekleştirmektedir (ASHB Y., 2013: 28554).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın son verilerine göre, Türkiye'nin tüm illerinde toplam 377 sosyal hizmet merkezleri bulunmakla birlikte, bölgelerin coğrafi konumu, ulaşım olanakları ve sosyo-demografik özelliklerine göre ilçelerde sosyal hizmet merkezleri açılabilir" (ASHB Y., 2013: 28554). Bu kuruluşlarda müdür, müdür yardımcısı, psikolog, çocuk gelişimcisi, psikolojik danışman ve rehber öğretmen, sosyolog, istatistikçi, öğretmen, aile ve tüketici bilimleri bölümü mezunları, sağlık personeli ve sosyal hizmet mezunu görevleri görevlendirilmektedir. Ancak zaman içerisinde yönetmelikte idari personel dışındaki meslek elemanları genel olarak "sosyal çalışma görevlisi" olarak nitelendirilmişken, daha sonra bu ifade mülga olarak "meslek elemanı" başlığına çevrilmiştir.

Merkezlerde görev yapan meslek elemanlarının görevleri bakanlık hizmet alanına giren konularda gerekli eğitimi alan personel ile hizmetleri sunmayı amaçlamaktadır. Bu hizmetler; Merkezlerde görev yapan meslek elemanlarının görevlerini şu şekilde sıralamak mümkündür:

- 1) Birey ve ailelerin yaşadıkları sorunların çözümü adına mesleki uygulamayı sağlamak,
- 2) Sosyal Hizmet Merkezi'nin görev ve amaçlarını topluma tanıtmak,
- 3) Gerekli hizmet modellerinin birey ve ailelere sunulmasını sağlamak ve sosyal inceleme raporu düzenlemek,
- 4) Gizlilik ilkesine uygun olarak rapor ve dosyaları düzenlemek,
- 5) Hizmet içi eğitim programlarının uygulanmasına görev almak,
- 6) Meslek elemanlarıyla işbirliği içinde çalışmak (ASHB Y., 2013: 28554).

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarına ek olarak 2016 yılında ASDEP programı kapsamında belirli alanlardan mezun olan meslek elemanları istihdam edilmeye başlanmıştır. Bu kapsamda çalışan meslek elemanları, ev ziyaretleri gerçekleştirerek dezavantajlı konumda olan müracaatçıları tespit ederek uygun müdahaleleri gerçekleştirmektedir (ASHB, 2023. md. 4/1).

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nde başvuru, tespit ve izleme birimini görevleri genel olarak, kuruluşa gelen müracaatçıların başvurusunu almak ve verileri işlemek olarak sıralanmaktadır. Uygulama biriminde ise yatılı kuruluş talebi olan bireylerin işlemlerini yapmak, konu ile alakalı takibini yapmak gibi işlemleri yürütmektedir. Eğitim ve danışmanlık biriminin görevleri arasında; hizmetlerin tanımını yapmak ve paydaşların danışmanlık hizmetlerini sunmak bulunmaktadır. Sosyal hizmet merkezlerinin şehit yakınları ve gaziler biriminin görevleri ise, şehit ve yaralanma haberleri alındıktan sonra ailelerle görüşmek, veri tabanı oluşturmak ve uygulamalar yürütmekle görevlidir (ASHB Y., 2013: 28554).

1.1.2.6. Sosyal Hizmet Yönetimi

Sosyal hizmet yönetimi; genel olarak, kişilerin, grupların ve toplulukların refah alanını güzelleştirmek için sosyal problemlerin önlenmesi, azaltılması veya çözülebilmesine destek olmak için aile, grup ve toplum ölçeğinde verilen profesyonel ve gönüllü çalışmaların araştırılmasını kapsayan, bu mesleki çalışmaların yönetilmesi sürecini ifade eder. Bu amaçla faaliyete geçirilen bu uygulamalar, belli başlı örgütlerin bünyesinde faaliyetlerini yürütmektedir. Yürütülen bu çalışmaların plan ve programı, faaliyeti yürüten kurumun mevcut personel yapısı, o kuruda bulunan yönetici kademesinde ulunanların durumu, kurumdaki iletişim iklimi gibi tüm nedenler, sosyal hizmet yönetimi olarak isimlendirilmekte ve meslekteki uzmanların iş hayatını etkilemektedir (Tsui ve Chung, 2009: 148-157).

Sosyal hizmet merkezlerinde gerçekleştirilen müdahalelerin etkili ve verimli olabilmesi için yönetim süreçlerinin dengeli olması gerekmektedir. İsaetli planlanan yönetim süreci sonucun etkililiği açısından büyük öneme sahiptir (Altın, 2022: 23-24). Sosyal hizmet ve sosyal hizmet yönetimi sürecini; alışlagelmiş bir işletme yönetimi sürecinden ayıran birden fazla nedeni bu yönetim sürecinin anlamayı güçleştirmektedir. Faaliyete geçirilen uygulamaların temel amacı daha da büyüme ve rekabet eksenli bir görüşün dışında sosyal adalet ve eşitlik ilkesi çerçevesinde kurulmalı; hizmet verilen bu grupların temel amacı

hassas gruplardan oluşmaktadır; yöneticiler yapılan işler bakımından hesap verme yükümlülüğü ve müracaatçılar vb. birden çok değerlendirmelerle muhatap olmaktadır. Sosyal hizmet ana amacında verilen hizmetlerin öncelikli yararlanıcıları vatandaşlar ve müracaatçılar oluşturmakta, işletmelerdeki odak ise tüketici kitlesi oluşturmaktadır. Sosyal hizmet ile işletmeleri ayıran özelliklerde; sosyal hizmet kuruluşların gelirlerini bağışlar ve devlet destekli vergiler oluştururken, işletmelerde gelir satın alma ve ücretler oluşturmakta; sosyal hizmet kapsamında alınan sonuçlar sosyal yardım faaliyetlerini kapsamakta, ticari bir amaç hedeflememektedir; ayrıca yasal dayanak, strateji ve nihai amaçları da sosyal hizmetin ticari işletmeden farklı yanları olduğunu ortaya koymaktadır (Tsui ve Chung, 2009: 148-157).

Hem yerelde hem de dünyada, toplumsal problemlerin çeşitlik kazanmasıyla birlikte sosyal hizmet alanında çalışanların görevi zamanla çoğalmasıyla birlikte beraberinde rol karmaşaları, meslekteki görev tanımlamalarında belirsizlik oluşturmuştur. Karmaşa öyle bir duruma gelmiş ki yaşanan bu karmaşanın sosyal hizmet çalışanlarının stres ile baş başa kalma olasılığını artırdığı ve bu sürecin kontrol altına alınması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu düşünceyle bakıldığında sosyal hizmet alanında çalışan kişilerden günlük işlerinde yapılması beklenen görevler ile etik değerler arasında çatışma meydana geldiği, çalışanların iş hayatındaki görevlerinde ne yapacakları bilmemeleri nedeniyle köklü bir memnuniyetsizlik olma durumuyla karşılaşabilmektedir. Yöneticilerle ilişkiler, çalışanların verimliliğini ve performansının artmasında rol oynamaktadır. Yöneticiler, çalışanlarla irtibat kurarak tükenmişlik seviyesini düşürebilmektedir (Kafadar, 2014: 17). Kalifiyeli çalışanlar, var olan bütçe, yönetici, aktif çalışan arasındaki ilişkilerin önemi gibi unsurlar yönetsel olarak çalışanın verimini etkilemektedir. Alan yazında var olan çalışmalarda da; tükenmişlik ve stresle baş etme kapasitelerinin sosyal hizmet uzmanlarında genellikle kişisel bağlamda değerlendirildiği görülmüştür (Altın, 2022: 26).

1.1.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı incelendiğinde işteki doyumsuzluk, çevresel ve kişisel şartlardan kaynaklanan stres, yaşam memnuniyeti, hayat kalitesi kavramları birbirinden ayrılamayacak kavramsal ilişki içindedir. Birbiri ile ilişkili bu kavramların, her bireyin yaşam şartlarında farklı davranış ve tutumlarda görülebilir. Çalışma hayatında mesleki doyumun yaşanmadığı ve stres faktörünün etkili bir şekilde hissedildiği hayat memnuniyeti ve tükenmişlik seviyelerinin istenmeyen şekilde değişebileceği görülebilir. İnsanların

hayatlarında önemli sorunların nedeni olacak olan tükenmişlikle mücadele etmek gerekir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 117).

Bilimsel alanda bulunduğumuz dönemde ortaya çıkan yeni gelişmeler insanların hem rutin hayatını hem de mesleki yaşamlarını farklı biçimlerde etkilemektedir. Gelişen bu durum bireylerin hayatına bir taraftan kolaylık sağlarken öte taraftan bireylerin çeşitli problemler yaşamasına neden olmaktadır. Yaşanan bu problemler bireylerin gündelik hayatında ve iş yaşamlarında tükenmişlikle karşılaşmalarına neden olmaktadır. Bu nedenle dünyadaki birçok ülkede olduğu gibi bizim yurdumuzda da 1970'lerden itibaren bireylerin yaşamları üzerinde bedensel, bilişsel ve duygusal baskı yaratan stres ve yüksek düzeyde hissedilen ilerlemiş hali olan tükenmişlik kavramı akademik çevrelerde oldukça popüler bir konu olmaya başlamıştır (Çapri ve Güler, 2016: 60).

Tükenmişlik kavramının tanımını bilimsel alanda ilk olarak 1974 senesinde Alman asıllı Herbert J. Freudenberger yapmıştır. Freudenberger "Burnout: The High Cost of High Achievement" adlı çalışmasında, tükenmişliği, insanların çokça çalışmasından kaynaklı, iş hayatındaki rutin işlerinde zorluk çekmesi ve bu yüzden sorumlu olduğu ileri yapamayacak hale düşmeleri anlamında, duygusal tükenmişlik olarak tanımlamıştır (Özgen, 2007: 116-124). Tükenmişlik ilk ortaya çıkışı 1961 senesinde bir mimarın işinden ayrılması ve Afrika ormanlarına yerleşmesini konu alan olguya dayanmaktadır (Kafadar, 2014: 9).

Kavram olarak tükenmişliğin Freudenberger'in 1974 yılında tanımlanması, sağlık hizmetinde görev yapan gönüllü çalışanlarda fark edilen yorgunluk, düş kırıklığı ve iş bırakmalarıyla birlikte yaşanan ortak durumu tanımlamak için kullanılmaya başlanmıştır. Cezaevinden çıkan mahkûmların iyileşmeleri amacıyla kurulan serbest kliniklerde Freudenberger ve kendisi ile beraber görev yapan genç ve idealist gönüllü insanların, tedavilerinin sorumluluğu yaptıkları hasta mahkûmlara giderek hal ve hareketlerinde olumsuzluk yaşandığı görülmüştür. Freudenberger, bu merkezlerde yaptığı gözlem ile tükenmişlik kavramını, bireylerin bireysel başarı duygusunda azalmışlık ve bu nedenle duygusal tükenmişliğe ve buna bağlı olarak farklı kişilerle olan görüşmelerini sonlandırmadan kaynaklanan ve hissedilen üzüntünün psikolojik olduğu konusunda görüş belirtmiştir (Erkan, 2009: 7).

Tükenmişliğin fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenmişlik şeklinde üç tür üzerinden tanımlanmaktadır. Bu görüşe göre fiziksel tükenmişlik bedensel yorgunluk, uyku problemleri, enerji kaybı, bitkinlik, güçsüzlük gibi belirtiler şeklinde görülmektedir. Duygusal tükenmişlik ise depresyon, umutsuzluk, iş ve yaşam doyumunda azalma ve

çaresizlik gibi şeklinde görülmektedir. Son olarak zihinsel tükenmişlik belirtileri ise bireyin hizmet verdiği kişilere, kuruma vb. olumsuz tutum ve düşüncelerini içermektedir (Eğrigözlü, 2002: 62). Christina Maslach tükenmişlik kavramını “insanlarla birebir çalışan kişilerle arasında sıklıkla ortaya çıkan duygusal tükenme ve sinizm sendromu” olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jacson, 1981: 105). Tükenmişlik, iş ve meslek yaşamında ortaya çıkan problemlerin stresi yaratması ile birlikte bu stresin bireyin bu yükü taşıyamaması nedeniyle ortaya çıkmasıdır. İnsan vücudunda rahatsızlık çıkarabilecek psiko-sosyal bir problemdir (Tepeci ve Birdir, 2003: 965). Tükenmişlik kavramı, “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarıda azalma duygusu” olmak üzere üç boyutta ele alınmıştır (Torun, 1995: 7). Duygusal tükenme, tükenmişliğin bireysel seviyede yaşadığı stres boyutunu göstermekte ve kişinin duygusal ve bedensel gelişiminde olumsuz olarak geriye gitmeyi belirtmektedir” (Budak ve Sürgevil, 2016: 103). Duygusal tükenmişlik yaşayan kişi, iş yaşamında mücadele ettiği sorunlar karşısında kendini başvuran kişilerin ve birlikte yaşadığı insanların sorunlarını gidermede güçsüzlük yaşar ve hizmet verdiği kişilerin hissettiklerine duygu içermeyen mesafeli ve tepki vermeyen bir şekilde davranacağı belirtilmiştir. Bireysel başarı seviyesinin düşmesi (lack of personal accomplishment); kişinin kendisine yönelik olumsuz düşünceleri düşünme eğilimi olarak da düşünülebilir (Budak ve Sürgevil, 2016: 105).

1.1.3.1. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik kişilerde çok farklı şekilde görülebilir. Tükenmişliğin özellikleri incelendiğinde genel olarak; fiziksel, psikolojik ve davranışsal özellikleri olduğu görülmektedir. Çoğunlukla ortaya çıkan özellikleri; öfke kontrol problemleri, yorgunluk, bitkinlik, bıkkınlık, motivasyonsuzluk, hayatından ve yaptıklarından mutlu olmama yalnızlık, umutsuzluk duyguları ve çaresizlik duygusudur. Tükenmişlik; yaşamının her anında yapacaklarının sonunu görmeyen, başarma kaygısını en üst seviyede yaşayan kişiler, çalışma hayatında yoğun ve hareketli bir düzeni olan, çalışma ve kişisel hayatında yapması gerekenden daha fazlasını yapmak isteyen ve yapabilmek için çabalayan kişiler daha çok bu hissi yaşar ve genellikle bu kişilerde görülmektedir (Güler, 2014: 63). Tükenmişlik yaşayan insanlar tükenmişliğin özellikleri ortaya çıktığında bunun farkına varamayabilir. Bu durumun nedeni insanların tükenmişlik duygusu hakkındaki bilgilerinin az olması ve duygularını ve yaşadıkları hisleri tanımlamaktaki zorluklar nedeniyle olabilir. Bu yüzden, tükenmişlik ve tükenmişliğin özelliklerine yönelik çalışma yaşamındaki

kişilerin bilgi sahibi olmaları, bu amaçla eğitim yapılmasının dar ve geniş anlamda fayda vermeye desteği olabilecektir (Özkurt, 2014: 61). Mesleki tükenmişlikteki insanlar; engellenmişlik duygusu, hayal kırıklığı ve çalışma yaşamına yönelik motivasyon, heyecan ve coşkuda düşüş durumuyla karşılaşabilmektedirler. Bu insanlar genel olarak bıkmış, yorulmuş ve halsizlik yaşamalarına, çalışmaya gitmek te isteksiz olmalarına, yaptıkları işi zorunluluktan yapmaya ve çalışma hayatındaki başarılarında azalmaya neden olabilir (Bayrakdar, 2014: 40-60).

1.1.3.1.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik bireyde; psikolojik bir gelişme olsa bile insan bedeninde fiziksel sorunları da ortaya çıkarabilmektedir. İnsan bedenindeki fiziksel sorunlara bakıldığında; kronik yorgunluk ve halsizlik hissedilmesi, uykusuzluk, tekrarlayan baş ağrıları, bedenin bazı kısımlarında uyuşukluk hissi, düzenli olarak beslendiği için çok fazla kilo kaybetme ya da kilo alma, nefes almakta zorluk, bedenin çoğunda nedeni belli olmayan ağrı ve sızılarının ortaya çıkması, kolesterol yüksekliği, koroner kalp rahatsızlığı, panik atak nöbetleri, soğuk terlemeler, soğuk alma grip olmaların çoğalması, gastrointestinal rahatsızlıklar, deride döküntüler ve farklı farklı kızarıklıkların oluşması, hafıza sorunları, süregelen iyileşmemiş sağlık sorunları olarak sıralanabilir (Keser ve Tüfekçi, 2018: 595-612).

1.1.3.1.2. Davranışsal Belirtiler

Çalıştığı yerden ayrılma, çalışmaya gitmeme, iş yaşamında uyum sorunları, içe kapanma, başarısızlık duygusu, ağlama, madde kullanımı, ani öfkelenme hali, çalışmaktan nefret etme, sürekli tedirginlik, çok fazla alınma, mesleki doyumsuzluk, kendine güvenmeme, bulunduğu ortamdan kendini dışlama, işe konsantreolamama, aşırı unutkanlık, rol çatışması, diğer çalışanlara fazla güvenme, çalışmayı istememe, iş ve hayata karşı sürekli bıkkınlık, detaysız kayıt tutma gibi çeşitli davranışsal hareketler belirtilerin örnekleri olarak sayılmaktadır (Keser ve Tüfekçi, 2018: 666).

1.1.3.1.3. Duygusal Belirtiler

Tükenmişliğin insanı etkileyen birçok duygusal belirtisi bulunmaktadır. Bu belirtiler yalnızlık, geleceğe karşı umudun olmaması, sürekli kızgın olma, çaresizlik, engellenmişlik, şüphecilik, cesaretsizlik ve can sıkıntısı sıkça dile getirilen şikâyetler arasındadır (Baltaş ve

Baltaş, 2008: 21). Motivasyonun düşük olması, özgüven eksikliği, huzursuzluğun çok olması, çabuk sinirlenme, aklın sürekli bir şeyle meşgul olması, bilişsel becerilerde güçlük duygusal belirtiler arasındadır (Arı ve Bal, 2008: 142). Bu duyguların açığa çıkarılmasının zor oluşu durumun sıklıkla göz edilememesini beraberinde getirmektedir (Mertoğlu, 2013: 9).

1.1.3.1.4. Kişisel Başarı Duygusunun Azalması

Tükenmişliğin başka bir belirtisi ise bireysel başarıma duygusunun azalmasıdır. Bireysel başarı duygusunun azalması belirtisi; kişinin kendisine yönelik kötü mukayesesi ve bireysel başarısındaki düşüklük olarak ifade edilebilir. Bu sayede kişi bireysel başarısızlığının devam edeceğini düşünerek çalışma hayatında pasif olur (Erçevik, 2010: 16). Bireysel başarı duygusu yok olan kişiler, mesleki kariyerinde olumlu ilerleme sağlayamadığını, kendisini geliştirmekte zorlandığını, çalışma hayatındaki başarı performansının düştüğünü görür ve suçluluk düşüncesine sahip olabilmektedir (Torun, 1995: 15). Kişi bu suçluluk duygu ve düşüncesiyle başkalarının kendisini sevmediği düşüncesine kapılıp başaramadığını hisseder. Bundan dolayı insan başarıma hissinin azalması ile birlikte tükenmişliğin son boyutuna geçmiş olur (Örmen, 1993: 20). İnsanlar kişisel başarı duygusunun azalması ile birlikte iş hayatına ilgileri azalır. Bireyler kendilerindeki bu işi başaracak yetkinlikten şüphe duymaları nedeniyle kendilerine olan güvenleri ve bireysel başarıları azalmaktadır (Keser ve Tüfekçi, 2018: 664). İnsanlarda bireysel başarı duygusunun azalması, bireyin kendisini başaramamış olarak tanımlaması, bireyin kendin hakkında olumsuz değerlendirmelerde bulunması olarak açıklanmaktadır. Bu düşünceyle kişinin kendini tam olarak yeterli görmeyip ve bundan dolayı başaramayacağını düşünmesi olarak ifade edilebilir (Özgüven ve Haran, 2000: 205).

1.1.3.2. Tükenmişlik ile Baş Edebilme

Birçok etkenin birlikte ortaya çıkmasıyla birlikte oluşan mesleki tükenmişlikten kurtulabilmek için veya korunmak için ilk başta yapılması gereken insanların, çalıştıkları kurumların ve yöneticilerin tükenmişlik kavramını bir sorun olarak görebilmeleri gerekir. Tükenmişlik sorunu hem iş yapan hem de işi yapılan insanlarda önemli problemler yaratabilmektedir (Yılmaz, 2017: 14). Bu nedenle insanların kendilerini tanımları, iç görülerinin fazla olması, duygu ve hareketlerini bilip anlamaları, iş yerinin ve yöneticilerin de bu konuda bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Hayatımızın önemli bir bölümünü

Çalıştığımız yerde yaşarız, bu nedenle çalışma hayatındaki kişilerin mutlu olması yapılan işinde verimliliğini yükseltir (ağlayaner, 2019: 72).

Tükenmişlik, kişinin işini; kendini açıklayabilmesini, kendinin varoluşunun gerekliliğini ve bunu başarabilmesi, bireysel olarak ilerletmesi ve bundan verim alıp bu durumdan doyum alabilmesi ile mümkün olacaktır (Baltaş ve Baltaş, 2008: 22). Toplumda sosyal refah hizmetlerinin sunulduğu sosyal hizmet kurumlarında psikolojik sağlamlığı kuvvetlendiren kurumsal anlayışların kabul görmesi bu alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının fazlasıyla etkili ve verimli olmalarını sağlayacak ortamların olmasına da katkı sağlayabilir (Büyükbodur, 2018: 39).



İKİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMLERİ

2.1. Araştırmanın Problemleri

Sosyal hizmet uzmanları yaklaşık 50 yıldır sosyal hizmetlerin farklı hizmetlerinin sunumunda ülkemizde görev yapmaktadır. Son senelerde sosyal hizmet eğitiminin verildiği eğitim kurumlarının artması yüksek lisans programlarının çoğalması sosyal hizmet araştırmalarında da geniş bir yelpazeye yayılmasını sağlamıştır. En çok meslek elemanı olan sosyal hizmet kuruluşlarının başında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı Sosyal Hizmet Merkezleri bulunmaktadır. Yapılan literatür taraması sonucunda ülkemizdeki meslek elemanlarının tükenmişliklerini konu alan çalışmalara rastlanmaktadır; ancak bu çalışmalar daha çok belirli grup meslek elemanına yöneliktir. Bu sebeple araştırma sosyal hizmet merkezlerinde çalışan tüm meslek elemanlarını Sosyal Çalışmacı, Psikolog, Sosyolog, Çocuk Gelişimcisi, Aile ve Tüketici Bilimi, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik kapsamaktadır.

2.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Son yıllarda sosyal hizmet alanı genişlemiş ve toplumun tüm kesimlerine ulaşma amacını taşımıştır. Bu nedenle sosyal hizmet sunumunda görev yapan meslek elemanları hizmet sunarken tükenmişlik yaşayabilmektedir. Sosyal hizmette tükenmişlikle ilgili en kapsamlı çalışmaların başında Vedat Işıkhani'nin 2011 yılında gerçekleştirdiği “Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntemleri” adlı araştırmasıdır (Işıkhani, 2011). Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu'nda (SHÇEK) görev yapan 491 sosyal hizmet uzmanıyla yapılmıştır.

Araştırmanın amacı Türkiye'de SHÇEK ve bağlı kuruluşlarda çalışan sosyal çalışmacıların iş ortamında yaşadıkları tükenmişlikle başa çıkarken hangi yöntemleri kullandıklarını belirlemektir. Yapılan bu çalışmada tükenmişliği ölçülen meslek elemanı grubu sınırlı olmuş, günümüzde sosyal hizmet alanında çalışan altı meslek elemanı grubu olması

nedeniyle bu çalışma sayesinde altı meslek elemanı grubunun tükenmişlik bilgilerine ulaşılmıştır. Bu sayede tükenmişliğe neden olan sorunları tespit edip gerekli müdahaleler gerçekleştirilebilir.

Bu araştırma sosyal hizmet merkezlerinde çalışan altı meslek elemanı grubunu kapsamaktadır. Yapılacak bu çalışmanın sosyal hizmet mesleğine kuramsal bilgi kazandırması hem yöneticilerin hem de meslek elemanlarının daha verimli çalışabilmeleri için yol gösterici olması hedeflenmektedir. Buradan hareketle bu çalışmada Sosyal Hizmet Merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının tanımlayıcı özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkinin olup olmadığı, uygulanacak olan politikaların geliştirilebilmesi bu araştırmanın verilerinden yararlanılması ve gelecekte yapılacak araştırmaların hangi konulara odaklanması gerektiğini göstermesi araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

2.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nicel araştırmalar, oluşturulmuş olan hipotezlerin sınanması amacıyla belirlenen örneklem grubu üzerinden nicel verilerin toplandığı ve toplumsal olgu ve olayların arasındaki neden-sonuç ilişkisinin istatistiksel yöntemlerle araştırıldığı araştırmalardır. Nicel araştırmalarda parçalar üzerinden analiz gerçekleştirilmektedir. Nicel araştırmalarda elde edilen verilerin genellemesi yapılabilmektedir ve sayılar üzerinden istatistiksel yollarla analiz yapılmaktadır (Şavran, 2018). Araştırmada kullanılan tekniğe istinaden nicel araştırma yönteminin uygun olduğu düşünülmektedir.

2.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeğine istinaden demografik verilerle analizler yapılması amaçlanmaktadır. Bu sebepten dolayı araştırmanın hipotezleri şu şekilde tasarlanmıştır:

H₁: Medeni duruma göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₂: Çocuğun olup olmaması durumuna göre meslek elemanlarının tükenmişlik seviyeleri değişmektedir.

H₃: Cinsiyete göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₄: Öğrenim durumuna göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₅: Mesleğe göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₆: Çalışılan yere göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₇: Sosyal Hizmet Merkezi'nde çalışma süresine göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₈: Çalışma statüsüne göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₉: Gelir durumuna göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₁₀: Çalışılan birime göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₁₁: İş yoğunluğuna göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

H₁₂: Tükenmişlik yoğunluğuna göre meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri farklılaşmaktadır.

2.5. Araştırmanın Veri Toplama Teknikleri

Bu araştırmada kullanılacak olan teknik sosyal bilimlerde sıklıkla kullanılan, kısa sürede geniş bir örneklemden yüzeysel veriler elde etmek için kullanılan, önceden hazırlanmış soruların katılımcılara çeşitli yöntemlerle ulaştırılmasını içeren anket yöntemidir (Şavran, 2018). Bu kapsamda ilk olarak verilerin toplanması için anket formu oluşturulmuş, ardından demografik veriler ve ölçekten oluşan anket formu katılımcılara aktarılmıştır. Bilgilendirilmiş onam formu alınmasının ardından veriler toplanmış ve gerekli analizler yapılmıştır.

2.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evren, araştırmanın sonuçlarının genellenmek istendiği elemanlar bütünüdür. Örneklem ise belirli bir evrenden, belirli bir büyüklükte ve yansızlık kuralına göre seçilmiş ve seçildiği evreni temsil yeterliliği kabul edilen küçük kümelerdir (Karasar, 2016). Bu araştırmada Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı sosyal hizmet merkezlerinde görev yapan meslek elemanları evren olarak seçilmiştir. Toplamda 341 kişinin bulunduğu evrende araştırma örneklemini ise 2021-2022 yılları arasında Ankara Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde hizmet veren meslek elemanları oluşturmaktadır. Örneklemin seçiminde kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir (Şavran, 2018). Bu örneklem üzerinden evrenin temsiliyetinin sağlanması için aşağıda bulunan (Tablo 1) evren-örneklem tablosu baz alınmıştır:

Tablo 1. Evren-Örneklem Tablosu

	+ - 0.03 örnekleme hatası (d)			+ - 0.05 örnekleme hatası (d)			+ - 0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5 (heterojen)	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5 (heterojen)	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5 (heterojen)	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1.000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2.500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5.000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10.000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25.000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50.000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100.000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1.000.000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Erdoğan ve Yazıcıoğlu, 2014.

Örneklem boyutu hesabı yapıldığında ise %95 güven aralığında 165 meslek elemanına çalışmanın uygulanması gerektiği sonucuna varılmıştır. Bu çalışmada 181 kişiye ulaşılmış olup, 181 kişi üzerinden analiz gerçekleştirilmiştir.

2.7. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Bu araştırma kapsamında toplanması gereken veriler iki form üzerinden toplanmıştır. Formlar şu şekildedir:

Demografik Bilgi Formu: Bu formda katılımcıların demografik bilgileri toplanmıştır. Bu kapsamda medeni durum, çocuk sahipliği, cinsiyet, öğrenim durumu, meslek, çalışılan yer, gelir durumu, çalışılan birim, iş yoğunluğu ve tükenmişlik yoğunluğu bilgileri toplanmıştır.

Tükenmişlik Ölçeği: Maslach tarafından geliştirilmiş olan “Tükenmişlik Ölçeği”nin Türkçe geçerliliği Canan Ergin tarafından 1996 yılında yapılmıştır (Ergin, 1996). Ölçekte toplamda 22 soru bulunmakta ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Duygusal tükenme,

duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarından oluşan ölçekte yüksek puan tükenmişlik seviyesinin yüksek olduğuna işaret etmektedir.

2.8. İstatistiksel Analizler

Çalışmada yer alan değişkenlerin normal dağılıma uygunluk gösterip göstermediği normallik testi yapılmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları olan Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı puanlarının ve ölçek toplam puanının, bireylerden elde edilen demografik değişkenler açısından karşılaştırılmasında, değişkenlerin türüne ve dağılımına göre Kruskal Wallis testi ve Mann Whitney testi kullanılmıştır. Gruplar arasında anlamlı farklılık olduğu belirlenen değişkenlerin ikili karşılaştırılmasında Tukey metodu tercih edilmiştir. İstatistiksel analizler ve hesaplamalar için IBM SPSS Statistics 25.0 (IBM Corp. Released 2012. IBM SPSS Statistics for Windows, Version 25.0. Armonk, NY: IBM Corp.) ve MS-Excel 2021 programları kullanıldı. İstatistiksel anlamlılık düzeyi $p<0.05$ olarak kabul edildi.

2.9. Sınırlılıklar

Araştırma sonuçları 2021-2022 yılları içerisinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı Sosyal Hizmet Merkezlerinde görev yapan meslek elemanları olarak Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik (PDR), psikoloji, sosyal hizmetler, sosyoloji, çocuk gelişimi ve Aile Tüketim bilimcisi gibi branşlar ile sınırlıdır. Araştırma kapsamında meslek elemanlarından alınan görüşler, kullanılan ölçme araçlarından elde edilen verilerle sınırlıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırma kapsamında katılımcıların demografik değişkenlerine göre tükenmişlik seviyeleri analiz edilmiştir. Bu kapsamda ilk olarak katılımcıların demografik verilerine yer verilmiş, ardından ölçeğin yapısal analizleri yapılarak demografik değişkenlere göre ölçek puanları analiz edilmiştir.

3.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Katılımcıların demografik bilgileri Tablo 2’de gösterilmiştir:

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Bilgileri*

N=181	n	%	Ort±Ss
Medeni Durum			
Evli	107	59,1	
Bekâr	74	40,9	
Çocuk Sahipliği			
Var	74	40,9	
Yok	107	59,1	
Cinsiyet			
Erkek	47	26,0	
Kadın	134	74,0	
Öğrenim Durumu			
Lisans	141	77,9	
Yüksek L./Doktora	40	22,1	
Meslek			
Aile Tüketici Bilim	9	5,0	
Çocuk Gelişimci	9	5,0	
Öğretmen	21	11,6	
PDR	11	6,1	
Psikolog	27	14,9	
Sosyal Çalışmacı	74	40,9	
Sosyolog	30	16,6	
Çalıştığınız Yer			
Akyurt	10	5,5	
Altındağ	13	7,2	
Beypazarı	8	4,4	
Çubuk	7	3,9	
Etimesgut	10	5,5	
Gölbaşı	10	5,5	
Kahramankazan	8	4,4	
Keçiören	30	16,6	
Mamak	17	9,4	
Polatlı	6	3,3	
Pursaklar	6	3,3	
Sincan	13	7,2	
Yenimahalle	43	23,8	
SHM Çalışma Süresi			
0-5 yıl	113	62,4	
6-10 yıl	54	29,8	
11-15 yıl	7	3,9	
16-20 yıl	1	0,6	
21-30 yıl	3	1,7	
31 ve üzeri	3	1,7	
Çalışma Statüsü			
ASDEP 4/B	52	28,7	
ASDEP 4/D	25	13,8	
Ek Ders	26	14,4	
Kadro lu (657-4a/4c)	59	32,6	
Sözleşmeli (4b)	19	10,5	

Tablo 2 (Devam). Katılımcıların Demografik Bilgileri*

Gelir Durumu		
5500-7500	30	16,6
7501-9500	9	5,0
9501-11500	93	51,4
11501-13500	33	18,2
13501 ve üzeri	16	8,8
Çalışılan Birim		
Başvuru Tespit ve İzleme Birimi	12	6,6
Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri	13	7,2
Engelli Evde Bakım Hizmetleri	32	17,7
Korunmaya Muhtaç Çocuk Birimi	23	12,7
Kadın İrtibat Noktası	13	7,2
Sosyal ve Ekonomik Destek ve Sosyal Yardımlar Birimi	47	26,0
Şehit ve Gazi İş ve İşlemler Birimi	6	3,3
Uygulama Birimi	35	19,3
İş Yoğunluğu Değerlendirmesi		
Düşük	14	7,7
Orta	72	39,8
Yüksek	34	18,8
Çok Yüksek	61	33,7
Tükenmişlik Değerlendirmesi		
Düşük	40	22,1
Orta	70	38,7
Yüksek	46	25,4
Çok Yüksek	25	13,8
Yaş	32,49±8,65	

*Frekans Analizi

Katılımcıların demografik özellikleri değerlendirildiğinde %59,1'inin evli olduğu, %59,1'inin çocuk sahibi olmadığı, %74,0'ünün kadın olduğu ve %26,0'sının erkek olduğu, %77,9'unun lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %40,9'unun sosyal çalışmacı, %16,6'sının sosyolog ve %14,9'unun psikolog olduğu; %23,8'inin Yenimahalle, %16,6'sının Keçiören ve %9,4'ünün Mamak'ta çalıştığı; %62,4'ünün 0-5 yıl, %29,8'inin 6-10 yıl ve %3,9'unun 11-15 yıl arasında çalıştığı; %32,6'sının kadrolu, %28,7'sinin Asdep 4-B personeli ve %14,4'ünün ek dersli çalıştığı; %51,4'ünün 9501-11500 TL arasında, %18,2'sinin 11501-13500 TL arasında ve %16,6'sının 5500-7500 TL arasında gelirin bulduğu; %26,0'sının Sosyal ve Ekonomik Destek Birimi'nde çalıştığı, %19,3'ünün uygulama birimi ve %17,7'sinin Engelli Evde Bakım Birimi'nde çalıştığı; iş yoğunluğu değerlendirmesinde %39,8'inin orta düzeyde değerlendirdiği; tükenmişlik değerlendirmesinde %38,7'sinin orta düzeyde değerlendirme yaptığı sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 2).

Tablo 3. Ölçek Sorularına Verilen Cevapların Dağılımı*

N=181	1		2		3		4		5	
Sorular	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	29	16,0	33	18,2	73	40,3	33	18,2	13	7,2
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	21	11,6	21	11,6	68	37,6	55	30,4	16	8,8
Sabah kalktığımda birgün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.	52	28,7	35	19,3	64	35,4	18	9,9	12	6,6
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	8	4,4	3	1,7	45	24,9	95	52,5	30	16,6
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	130	71,8	24	13,3	14	7,7	7	3,9	6	3,3
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	25	13,8	48	26,5	61	33,7	37	20,4	10	5,5
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	4	2,2	8	4,4	26	14,4	104	57,5	39	21,5
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	36	19,9	47	26,0	56	30,9	29	16,0	13	7,2
Yaptığım iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum.	5	2,8	11	6,1	28	15,5	79	43,6	58	32,0
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	56	30,9	57	31,5	36	19,9	25	13,8	7	3,9
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	37	20,4	38	21,0	54	29,8	36	19,9	16	8,8
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	13	7,2	18	9,9	58	32,0	62	34,3	30	16,6
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	29	16,0	40	22,1	60	33,1	34	18,8	18	9,9
İşimden çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	12	6,6	36	19,9	48	26,5	47	26,0	38	21,0
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	129	71,3	23	12,7	19	10,5	2	1,1	8	4,4
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	30	16,6	51	28,2	64	35,4	23	12,7	13	7,2

Tablo 3 (Devam). Ölçek Sorularına Verilen Cevapların Dağılımı*

İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	5	2,8	31	17,1	56	30,9	61	33,7	28	15,5
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	12	6,6	31	17,1	74	40,9	44	24,3	20	11,0
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	17	9,4	29	16,0	62	34,3	49	27,1	24	13,3
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	83	45,9	35	19,3	39	21,5	15	8,3	9	5,0
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	4	2,2	24	13,3	51	28,2	76	42,0	26	14,4
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissedirim.	70	38,7	41	22,7	47	26,0	16	8,8	7	3,9

*Frekans Analizi, 1: Hiçbir Zaman, 2: Çok Nadir, 3: Bazen, 4: Çoğu Zaman, 5: Her Zaman

Katılımcıların ölçek sorularına verdikleri cevaplar dikkate alındığında %40,3'ünün işinden soğuduğunu hissettiği konusunda kararsız olduğu; %37,6'sının iş dönüşü kendini tükenmiş hissetme konusunda kararsız kaldığı; %35,4'ünün sabah kalktığında bu konuda tükenmişlik hissettiği konusunda kararsız kaldığı; %52,5'inin işi gereği karşılaştığı insanların ne hissettiğini anladığı; %71,8'inin insan değilermiş gibi davranmadığı; %33,7'sinin bütün gün insanlara uğraşmanın çok yıpratıcı olmadığını düşündüğü; %57,5'inin en uygun çözüm yollarını bulduğu; %30,9'unun yaptığı işten yıldığını hissetme konusunda kararsız olduğu; %43,6'sının yaptığı iş sayesinde insanlara katkı sağladığını düşündüğü; %31,5'inin insanlara karşı sertleşmediğini düşündüğü; %29,8'inin bu işin kendini katılaştırmasından korktuğu; %34,3'ünün çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşündüğü; %33,1'inin işimin beni kısıtladığını düşünme konusunda kararsız kaldığı; %26,5'inin işinde çok fazla çalıştığını hissetmediği; %71,3'ünün işim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunun umurunda olmadığı konusunda fikre katılmadığı; %35,4'ünün doğrudan doğruya çalışmanın çok fazla stres yapmadığına yönelik kararsız kaldığı; %33,7'sinin insanlarla rahat bir ortam yarattığı; %40,9'unun kendini canlanmış hissetme konusunda kararsız kaldığı; %34,3'ünün birçok kayda değer başarı kaydetme konusunda kararsız kaldığı; %45,9'unun yolun sonunda olduğunu hissetmediği; %42,0'sinin duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaştığı; %38,7'sinin bazı problemleri ben yaratmışım gibi hissetmediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 3).

3.2. Ölçeğe İlişkin Analizler

Tablo 4. Ölçeğin Faktör Analizi

Faktörler	Maddeler	Faktör Yükleri	Faktör Açıklayıcılığı	Alfa
Duygusal Tükenme	TÜKENME1	,865	31,851	,920
	TÜKENME2	,862		
	TÜKENME3	,855		
	TÜKENME4	,842		
	TÜKENME5	,814		
	TÜKENME6	,730		
	TÜKENME7	,710		
	TÜKENME8	,655		
	TÜKENME9	,595		
	TÜKENME10	,578		
Kişisel Başarı	KİŞİSEL1	,766	17,074	,796
	KİŞİSEL2	,717		
	KİŞİSEL3	,680		
	KİŞİSEL4	,650		
	KİŞİSEL5	,620		
	KİŞİSEL6	,606		
	KİŞİSEL7	,548		
	KİŞİSEL8	,526		
Duyarsızlaşma	DUYAR1	,762	7,072	,650
	DUYAR2	,715		
Toplam Açıklayıcılık			55,997	
KMO Ölçüm Yeterliliği				,875
Bartlett Küresellik Testi			Ki-Kare	1688,300
			Serbestlik Derecesi	190
			Anlamlılık (Sig.)	,000

Ölçeğin faktör analizi değerlendirildiğinde ölçekte yer alan 22 sorudan 2 tane sorunun (s22-s10) faktör yükünün .30'un altında olduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı sorular faktör yapısından çıkarılmış ve 20 sorudan-3 boyuttan oluşan bir yapıya sahip olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin açıklanan toplam varyansı 55,997; anlamlılık değeri ise .000 olduğundan ölçeğin faktör analizine uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeğin boyutlarının güvenilirliği duygusal tükenme için .920; kişisel başarı için .796 ve duyarsızlaşma için ise .650 olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4).

Tablo 5. Ölçeğin Normallik Analizi*

Ölçek İsmi	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Tükenme	,162	-,344
Kişisel Başarı	-,588	2,044
Duyarsızlaşma	1,906	3,501
Tükenmişlik Ölçeği	,384	2,762

**Normallik Analizi*

Ölçeğin faktör analizi sonrasında ölçek boyutlarının normal dağılımı değerlendirmek adına çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Bu kapsamda duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenmişlik ölçeğinin genelinde çarpıklık ve basıklık değerinin -2 ile +2 arasında bulunduğundan dolayı normal dağılım göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 5).

3.3. Farklılık Analizleri

Bu bölümde ölçekten alınan puanların demografik değişkenlere göre farklılaşma gösterip göstermediğine yönelik analizler yapılmış ve tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 6. Medeni Duruma Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	U Değeri	p
Duygusal Tükenme	Evli	107	28,06	7,91	3550,50	,238
	Bekâr	74	26,72	10,14		
Kişisel Başarı	Evli	107	28,37	4,36	3856,00	,766
	Bekâr	74	28,33	6,20		
Duyarsızlaşma	Evli	107	3,00	1,66	3720,50	,432
	Bekar	74	3,18	1,92		
Tükenmişlik Ölçeği	Evli	107	59,44	9,90	3636,50	,352
	Bekâr	74	58,25	13,16		

**Mann Whitney U Testi*

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların medeni duruma göre değerlendirmesi yapıldığında duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenme ölçeğinin genelinde medeni duruma göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>.05$) (Tablo 6).

Tablo 7. Çocuğun Varlığı ile Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Çocuk Durumu	N	Ortalama	Standart Sapma	U Değeri	p
Duygusal Tükenme	Var	74	28,12	8,69	3759,00	,564
	Yok	107	27,10	9,04		
Kişisel Başarı	Var	74	29,17	4,66	3519,50	,204
	Yok	107	27,79	5,46		
Duyarsızlaşma	Var	74	3,16	2,01	3897,00	,838
	Yok	107	3,02	1,59		
Tükenmişlik Ölçeği	Var	74	60,45	12,10	3662,00	,391
	Yok	107	57,92	10,69		

**Mann Whitney U Testi*

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların çocuk duruma göre değerlendirmesi yapıldığında duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenme ölçeğinin genelinde çocuk sahipliğine göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>.05$) (Tablo 7).

Tablo 8. Öğrenim Durumuna Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Öğrenim Durumu	N	Ortalama	Standart Sapma	U Değeri	p
Duygusal Tükenme	Lisans	141	26,55	8,83	2011,50	,006
	Y. Lisans/Doktora	40	30,92	8,32		
Kişisel Başarı	Lisans	141	28,25	5,23	2780,50	,892
	Y. Lisans/Doktora	40	28,72	5,04		
Duyarsızlaşma	Lisans	141	3,10	1,73	2611,50	,416
	Y. Lisans/Doktora	40	3,00	1,92		
Tükenmişlik Ölçeği	Lisans	141	57,91	11,25	2048,50	,008
	Y. Lisans/Doktora	40	62,65	10,95		

**Mann Whitney U Testi*

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların öğrenim duruma göre değerlendirmesi yapıldığında duygusal tükenme ve tükenmişlik ölçeğinin genelinde öğrenim durumuna göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenme boyutunda lisans mezunlarının ($X: 26,55 \pm Ss: 8,83$) yüksek lisans ve doktora mezunlarına göre ($X: 30,92 \pm Ss: 8,32$) daha az duygusal tükenme yaşadığı; tükenmişliğin genelinde ise lisans mezunlarının ($X: 57,91 \pm Ss: 11,25$) yüksek lisans ve doktora mezunlarına göre ($X: 62,65 \pm Ss: 10,95$) daha az tükenmiş hissettiği sonucuna ulaşılmıştır ($p<.05$). Kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarında gruplar arasında anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>.05$). (Tablo 8).

Tablo 9. Cinsiyete Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	U Değeri	p
Duygusal Tükenme	Erkek	47	26,65	9,77	2928,50	,475
	Kadın	134	27,82	8,57		
Kişisel Başarı	Erkek	47	29,42	5,82	2514,00	,039
	Kadın	134	27,98	4,90		
Duyarsızlaşma	Erkek	47	3,34	1,99	2896,50	,351
	Kadın	134	2,99	1,68		
Tükenmişlik Ölçeği	Erkek	47	59,42	13,42	3018,50	,673
	Kadın	134	58,79	10,55		

**Mann Whitney U Testi*

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların cinsiyete göre değerlendirmesi yapıldığında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenme ölçeğinin genelinde cinsiyete göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>.05$). Kişisel başarı boyutunda ise erkeklerin ($X: 29,42 \pm Ss: 5,82$) kadınlara göre ($X: 27,98 \pm Ss: 4,90$) daha fazla kişisel başarılı hissettiği sonucuna ulaşılmıştır ($p<.05$) (Tablo 9).

Tablo 10. Mesleğe Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Meslek	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Değeri	p
Duygusal Tükenme	Sosyal Çalışmacı	74	26,86	8,70	5,003	,543
	Sosyolog	30	29,20	9,11		
	Psikolog	27	28,00	9,53		
	PDR	11	23,63	7,74		
	Öğretmen	21	28,52	9,64		
	Aile Tüketici B.	9	26,11	5,98		
	Çocuk Gelişimci	9	29,66	10,04		
Kişisel Başarı	Sosyal Çalışmacı	74	28,39	5,68	2,000	,920
	Sosyolog	30	28,60	3,66		
	Psikolog	27	28,44	6,12		
	PDR	11	28,72	4,71		
	Öğretmen	21	27,61	4,79		
	Aile Tüketici B.	9	27,66	4,69		
	Çocuk Gelişimci	9	29,00	5,40		
Duyarsızlaşma	Sosyal Çalışmacı	74	3,17	1,77	4,663	,588
	Sosyolog	30	2,93	1,41		
	Psikolog	27	3,37	2,27		
	PDR	11	2,54	1,50		
	Öğretmen	21	2,95	1,88		
	Aile Tüketici B.	9	2,44	1,01		
	Çocuk Gelişimci	9	3,55	2,06		
Tükenmişlik Ölçeği	Sosyal Çalışmacı	74	58,43	11,77	5,289	,507
	Sosyolog	30	60,73	7,98		
	Psikolog	27	59,81	13,47		
	PDR	11	54,90	8,98		
	Öğretmen	21	59,09	13,70		
	Aile Tüketici B.	9	56,22	6,61		
	Çocuk Gelişimci	9	62,22	11,27		

*Kruskal Wallis Testi

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların mesleğe göre değerlendirilmesi yapıldığında duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenme ölçeğinin genelinde mesleğe göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>.05$) (Tablo 10).

Tablo 11. Çalışılan Yere Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Çalışılan Yer	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Değeri	p
Duygusal Tükenme	Yenimahalle	43	26,30	7,52	14,210	,287
	Sincan	13	30,15	8,07		
	Mamak	17	33,35	8,83		
	Altındağ	13	30,46	10,39		
	Beypazarı	8	26,12	9,38		
	Etimesgut	10	26,30	8,96		
	Keçiören	30	25,53	8,35		
	Çubuk	7	24,85	10,64		
	Pursaklar	6	30,00	7,87		
	Akyurt	10	24,90	10,17		
	Gölbaşı	10	27,60	13,62		
	Kahramankazan	8	24,50	5,87		
	Polatlı	6	30,33	8,89		
Kişisel Başarı	Yenimahalle	43	27,55	4,43	10,888	,539
	Sincan	13	28,23	3,65		
	Mamak	17	31,00	4,03		
	Altındağ	13	29,23	5,21		
	Beypazarı	8	29,87	5,56		
	Etimesgut	10	27,20	4,46		
	Keçiören	30	29,36	4,65		
	Çubuk	7	27,85	6,54		
	Pursaklar	6	28,50	4,54		
	Akyurt	10	26,90	7,72		
	Gölbaşı	10	28,20	9,11		
	Kahramankazan	8	26,62	4,34		
	Polatlı	6	25,33	5,27		
Duyarsızlaşma	Yenimahalle	43	3,20	1,61	15,466	,217
	Sincan	13	3,38	1,70		
	Mamak	17	3,70	2,41		
	Altındağ	13	3,46	2,50		
	Beypazarı	8	2,12	,35		
	Etimesgut	10	2,50	1,08		
	Keçiören	30	3,06	1,48		
	Çubuk	7	2,14	,37		
	Pursaklar	6	2,50	,83		
	Akyurt	10	2,50	1,26		
	Gölbaşı	10	4,30	3,09		
	Kahramankazan	8	2,37	1,06		
	Polatlı	6	2,83	1,60		

Tablo 11 (Devam). Çalışılan Yere Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

Tükenmişlik Ölçeği	Yenimahalle	43	57,06	8,91	19,612	,075
	Sincan	13	61,76	10,15		
	Mamak	17	68,05	11,11		
	Altındağ	13	63,15	13,96		
	Beypazarı	8	58,12	7,77		
	Etimesgut	10	56,00	8,57		
	Keçiören	30	57,96	7,20		
	Çubuk	7	54,85	13,15		
	Pursaklar	6	61,00	11,41		
	Akyurt	10	54,30	15,23		
	Gölbaşı	10	60,10	22,74		
	Kahramankazan	8	53,50	6,50		
	Polatlı	6	58,50	7,23		

**Kruskal Wallis Testi*

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların çalıştıkları yere göre değerlendirmesi yapıldığında duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenme ölçeğinin genelinde çalıştıkları yere göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>.05$) (Tablo 11).

Tablo 12. Sosyal Hizmet Merkezi’nde Çalışma Süresine Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Çalışma Süresi	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Değeri	p	Farklılaşan Gruplar
Duygusal Tükenme	0-5 yıl	113	26,27	8,47	12,631	,027	1-2
	6-10 yıl	54	30,14	9,09			
	11-15 yıl	7	30,57	10,35			
	16-20 yıl	1	11,00	--			
	21-30 yıl	3	22,66	4,72			
	31 ve üzeri	3	30,33	8,14			
Kişisel Başarı	0-5 yıl	113	28,80	4,69	9,917	,078	
	6-10 yıl	54	27,31	6,03			
	11-15 yıl	7	31,57	3,45			
	16-20 yıl	1	21,00	--			
	21-30 yıl	3	28,66	4,16			
	31 ve üzeri	3	25,00	6,55			
Duyarsızlaşma	0-5 yıl	113	2,90	1,61	7,158	,209	
	6-10 yıl	54	3,44	1,95			
	11-15 yıl	7	3,57	2,69			
	16-20 yıl	1	2,00	---			
	21-30 yıl	3	3,66	2,08			
	31 ve üzeri	3	2,00	,00			
Tükenmişlik Ölçeği	0-5 yıl	113	57,98	9,92	10,980	,052	
	6-10 yıl	54	60,90	13,22			
	11-15 yıl	7	65,71	13,52			
	16-20 yıl	1	34,00	---			
	21-30 yıl	3	55,00	9,53			
	31 ve üzeri	3	57,33	10,50			

*Kruskal Wallis Testi

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların sosyal hizmet merkezlerinde çalışma sürelerine göre değerlendirmesi yapıldığında kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenme ölçeğinin genelinde çalıştıkları yere göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>.05$). Duygusal tükenme boyutunda var olan farklılığı tespit etmek adına yapılan Post-Hoc analizi sonucunda (LSD Testi) 0-5 yıl çalışanların ($X: 26,27 \pm Ss: 8,47$) 5-10 yıl çalışanlara göre ($X: 30,14 \pm Ss: 9,09$) daha fazla duygusal tükenmiş hissettiği sonucuna ulaşılmıştır ($p<.05$) (Tablo 12).

Tablo 13. Çalışma Statüsüne Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Çalışma Statüsü	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Değeri	p	Farklılaşan Gruplar
Duygusal Tükenme	Kadrolu(657-4a/4c)	59	28,18	9,31	11,558	,021	Asdep 4D-Asdep 4B/Ek Ders/4B Sözleşmeli
	Asdep 4/b	52	26,40	8,61			
	Asdep 4/d	25	31,96	7,66			
	Ek Ders Karşılığı	26	26,11	8,84			
	Sözleşmeli	19	24,57	8,28			
Kişisel Başarı	Kadrolu(657-4a/4c)	59	29,62	5,25	3,615	,461	
	Asdep 4/b	52	27,59	5,76			
	Asdep 4/d	25	27,96	3,84			
	Ek Ders Karşılığı	26	27,96	4,04			
	Sözleşmeli	19	27,57	5,92			
Duyarsızlaşma	Kadrolu(657-4a/4c)	59	3,42	2,06	9,951	,041	ASDEP 4B/Kadrolu-Asdep 4D
	Asdep 4/b	52	2,57	1,41			
	Asdep 4/d	25	3,68	2,09			
	Ek Ders Karşılığı	26	2,88	1,33			
	Sözleşmeli	19	2,89	1,41			
Tükenmişlik Ölçeği	Kadrolu(657-4a/4c)	59	61,23	11,67	13,300	,010	Asdep 4B-Kadrolu/Asdep 4D-Asdep 4D-Sözleşmeli Sözleşmeli-Kadrolu
	Asdep 4/b	52	56,57	11,93			
	Asdep 4/d	25	63,60	9,03			
	Ek Ders Karşılığı	26	56,96	8,94			
	Sözleşmeli	19	55,05	11,66			

***Kruskal Wallis Testi**

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların kadrolarına göre değerlendirmesi yapıldığında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenme ölçeğinin genelinde kadrolarına göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<.05$). Duygusal tükenme boyutunda ASDEP 4D personeli olanların ($X: 31,96 \pm Ss: 7,66$) ASDEP 4B

personeli olanlara (X: 26,40±Ss: 8,61), ek dersli çalışanlara (X: 26,11±Ss: 8,84) ve sözleşmeli 4B personellere göre (X: 24,57±Ss: 8,28) duygusal tükenmelerinin daha fazla olduğu; duyarsızlaşma boyutunda 4B’li ASDEP personellerinin (X: 2,57±Ss: 1,41) kadrolu personellere (X: 3,42±Ss: 2,06) ve 4D’li ASDEP personellerine (X: 3,68±Ss: 2,08) duyarsızlaşma seviyelerinin daha düşük olduğu; tükenmişliğin genelinde ise 4B’li Asdep personellerinin (X: 56,57±Ss: 11,93) kadrolu personellerine (X: 61,23±Ss: 11,67) ve 4D’li ASDEP personellerine göre (X: 63,60±Ss: 9,03) daha düşük tükenmişliklerinin olduğu; 4D’li ASDEP personellerinin (X: 63,60±Ss: 9,03) sözleşmeli personellere göre (X: 55,05±Ss: 11,66); sözleşmeli personellerin (X: 55,05±Ss: 11,66) kadrolu personellere göre (X: 61,23±Ss: 11,67) tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p<.05) (Tablo 13).

Tablo 14. Gelir Durumuna Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Gelir Durumu	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Değeri	p
Duygusal Tükenme	5500-7500 TL	30	26,00	10,10	5,391	,249
	7501-9500 TL	9	33,11	9,34		
	9501-11500 TL	93	27,24	8,31		
	11501-13500 TL	33	28,33	9,68		
	13501 ve üzeri	16	27,12	7,41		
Kişisel Başarı	5500-7500 TL	30	27,93	5,81	2,550	,636
	7501-9500 TL	9	27,11	6,67		
	9501-11500 TL	93	28,16	4,88		
	11501-13500 TL	33	29,63	5,13		
	13501 ve üzeri	16	28,37	5,12		
Duyarsızlaşma	5500-7500 TL	30	3,16	1,89	4,882	,300
	7501-9500 TL	9	4,44	3,08		
	9501-11500 TL	93	2,81	1,45		
	11501-13500 TL	33	3,21	1,89		
	13501 ve üzeri	16	3,43	1,82		
Tükenmişlik Ölçeği	5500-7500 TL	30	57,10	13,58	3,986	,408
	7501-9500 TL	9	64,66	15,53		
	9501-11500 TL	93	58,22	10,27		
	11501-13500 TL	33	61,18	11,68		
	13501 ve üzeri	16	58,93	9,03		

*Kruskal Wallis Testi

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların gelir durumuna göre değerlendirmesi yapıldığında duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenme ölçeğinin genelinde gelir durumuna göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (p>.05) (Tablo 14).

Tablo 15. Çalışılan Birime Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	Çalışılan Birim	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Değeri	p
Duygusal Tükenme	SED	47	28,76	9,06	10,240	,175
	Korunmaya Muhtaç Çocuk	23	24,73	7,27		
	Başvuru Tespit	12	26,41	9,87		
	Şehit ve Gazi İşlemleri B.	6	24,66	11,14		
	Uygulama Birimi	35	25,31	8,23		
	Kadın İrtibat Noktası	13	31,69	9,31		
	Eğitim ve Danışmanlık B.	13	29,53	9,72		
	Evde Bakım Birimi	32	28,53	8,63		
Kişisel Başarı	SED	47	28,82	4,63	9,616	,211
	Korunmaya Muhtaç Çocuk	23	26,91	5,08		
	Başvuru Tespit	12	26,41	8,42		
	Şehit ve Gazi İşlemleri B.	6	30,16	2,78		
	Uygulama Birimi	35	28,97	6,04		
	Kadın İrtibat Noktası	13	27,46	2,93		
	Eğitim ve Danışmanlık B.	13	30,61	3,73		
	Evde Bakım Birimi	32	27,87	4,81		
Duyarsızlaşma	SED	47	3,36	1,88	7,862	,345
	Korunmaya Muhtaç Çocuk	23	3,17	1,82		
	Başvuru Tespit	12	3,16	2,36		
	Şehit ve Gazi İşlemleri B.	6	4,16	2,40		
	Uygulama Birimi	35	3,14	1,76		
	Kadın İrtibat Noktası	13	2,53	,96		
	Eğitim ve Danışmanlık B.	13	2,38	,96		
	Evde Bakım Birimi	32	2,81	1,65		
Tükenmişlik Ölçeği	SED	47	60,95	9,97	9,720	,205
	Korunmaya Muhtaç Çocuk	23	54,82	10,05		
	Başvuru Tespit	12	56,00	18,60		
	Şehit ve Gazi İşlemleri B.	6	59,00	11,86		
	Uygulama Birimi	35	57,42	11,01		
	Kadın İrtibat Noktası	13	61,69	9,56		
	Eğitim ve Danışmanlık B.	13	62,53	10,13		
	Evde Bakım Birimi	32	59,21	11,78		

*Kruskal Wallis Testi

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların çalıştıkları birime göre değerlendirmesi yapıldığında duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenme ölçeğinin genelinde çalıştıkları birime göre gruplar arasında anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>.05$) (Tablo 15).

Tablo 16. İş Yoğunluğu Değerlendirmesine Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	İş Yoğunluğu	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Değeri	p	Farklılaşan Gruplar
Duygusal Tükenme	Düşük	14	25,92	10,87	13,972	,003	Çok Yüksek → Düşük-Orta-Yüksek
	Orta	72	25,27	8,19			
	Yüksek	34	26,61	8,41			
	Çok Yüksek	61	31,03	8,65			
Kişisel Başarı	Düşük	14	27,21	8,46	,193	,979	
	Orta	72	28,25	5,17			
	Yüksek	34	28,55	4,86			
	Çok Yüksek	61	28,63	4,46			
Duyarsızlaşma	Düşük	14	3,57	2,21	1,653	,647	
	Orta	72	3,05	1,71			
	Yüksek	34	3,00	1,51			
	Çok Yüksek	61	3,04	1,88			
Tükenmişlik Ölçeği	Düşük	14	56,71	18,75	11,081	,011	Orta-Çok Yüksek
	Orta	72	56,58	10,27			
	Yüksek	34	58,17	8,85			
	Çok Yüksek	61	62,72	10,87			

***Kruskal Wallis Testi**

Katılımcıların iş yoğunluğuna göre ölçek puanları değerlendirildiğinde duygusal tükenme ve tükenmişliğin genelinde gruplar arasında anlamlı farklılığın bulunduğu ($p < .05$); kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarında ise gruplar arasında anlamlı farklılığın bulunmadığı ($p > .05$) sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenme boyutunda çok yüksek düzeyde görenlerin ($X: 31,03 \pm Ss: 8,65$) düşük görenlere ($X: 25,92 \pm Ss: 10,87$), orta görenlere ($X: 25,27 \pm Ss: 8,19$) ve yüksek görenlere ($X: 26,61 \pm Ss: 8,41$) göre daha yüksek duygusal tükenme yaşadığı; tükenmişliğin genelinde ise orta düzeyde olanların ($X: 56,58 \pm Ss: 10,27$) çok yüksek görenlere göre ($X: 62,72 \pm Ss: 10,87$) tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 16).

Tablo 17. Tükenmişlik Yoğunluğu Değerlendirmesine Göre Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi*

	İş Yoğunluğu	N	Ortalama	Standart Sapma	Kruskal Değeri	p	Farklılaşan Gruplar
Duygusal Tükenme	Düşük	40	18,42	7,57	85,260	,000	Düşük→
	Orta	70	26,30	5,53			Orta-
	Yüksek	46	32,39	6,90			Yüksek-
	Çok	25	36,52	7,15			Çok
	Yüksek						Yüksek
Kişisel Başarı	Düşük	40	29,40	7,12	5,996	,112	
	Orta	70	27,95	4,87			
	Yüksek	46	28,30	3,72			
	Çok	25	27,92	4,68			
	Yüksek						
Duyarsızlaşma	Düşük	40	2,75	1,61	2,945	,400	
	Orta	70	3,07	1,57			
	Yüksek	46	3,13	1,74			
	Çok	25	3,56	2,46			
	Yüksek						
Tükenmişlik Ölçeği	Düşük	40	50,57	12,37	56,951	,000	Düşük→
	Orta	70	57,32	7,92			Orta-
	Yüksek	46	63,82	8,55			Yüksek-
	Çok	25	68,00	11,87			Çok
	Yüksek						Yüksek

*Kruskal Wallis Testi

Katılımcıların tükenmişlik yoğunluğuna göre ölçek puanları değerlendirildiğinde duygusal tükenme ve tükenmişliğin genelinde gruplar arasında anlamlı farklılığın bulunduğu ($p<.05$); kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarında ise gruplar arasında anlamlı farklılığın bulunmadığı ($p>.05$) sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenme boyutunda düşük olanların ($X: 18,42 \pm Ss: 7,47$) orta düzeyde olanlara ($X: 26,30 \pm Ss: 5,53$), yüksek düzeyde olanlara ($X: 32,39 \pm Ss: 6,90$) ve çok yüksek düzeyde olanlara ($X: 36,52 \pm Ss: 7,15$) duygusal tükenme seviyelerinin düşük olduğu; tükenmişliğin genelinde boyutunda düşük olanların ($X: 50,57 \pm Ss: 12,37$) orta düzeyde olanlara ($X: 57,32 \pm Ss: 7,92$), yüksek düzeyde olanlara ($X: 63,82 \pm Ss: 8,55$) ve çok yüksek düzeyde olanlara ($X: 68,00 \pm Ss: 11,87$) tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 17).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada ortaya çıkan sonuç ve bunlara ilişkin öneriler “sonuç” ve “öneriler” başlıkları altında sunulmuştur.

Sonuç

Bu araştırma, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı Sosyal Hizmet Merkezlerinde görev alan meslek elemanların duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutları ile tükenmişlik ölçeğinin genelinde demografik değişkenlerine göre seviyelerinin değişip değişmediğini araştırmak adına tasarlanmıştır. Araştırma sonucunda medeni durum, çocuk varlığı, meslek, çalışılan yer, gelir durumu ve çalışılan birimde tükenmişlik açısından gruplar arasında farklılık bulunmuyorken; öğrenim durumu, cinsiyet, çalışma süresi, çalışma statüsü, iş yoğunluğu ve tükenmişlik yoğunluğu açısından gruplar arasında farklılık bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tükenmişlik ölçeğine ait Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı alt boyutları ve ölçeğin toplam puanı, bireylerin medeni durumuna göre karşılaştırılmış; bekâr ve evli bireylerin duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve ölçeğin genelinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bu durum da evli veya bekâr olmanın sosyal hizmet merkezlerinde çalışmada tükenmişliğe etkisinin olmadığı görülmüştür. Sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştiren sosyal hizmet personeli evli veya bekâr olmanın yaptıkları iş ile ve hizmet sunduğu müracaatçı kesimine yönelik hizmet anlayışında farklılığa neden olmadığı görülmüştür Budak ve Sürgevil’in araştırmasında da bu araştırmada ulaşılan sonuca benzer bir sonuç bulunmuştur (Budak & Sürgevil, 2016).

Çocuğu olan bireylerin duygusal tükenme alt boyutundan elde ettikleri puanlar ile çocuğu olmayanların puanları incelendiğinde yine, çocuğu olan bireylerin duyarsızlaşma alt

boyutundan elde ettikleri puanları ve çocuğu olmayanların elde ettikleri puanlar incelendiğinde; çocuğu olan ve olmayan bireyler arasında duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve ölçek toplam puanları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu durumda çocuğu olan veya olmayanın sosyal hizmet merkezlerinde çalışmada tükenmişliğe etkisinin olmadığı görülmüştür. Bunun aksine (Baran, 2022)' in çalışmasında çocuklu personelin yaşam ve mesleki doyumunu etkilediği ifade edilmiştir. Bu durumda SHM'ler de çalışan personelin iş hayatlarında çocuklarına yönelik oluşabilecek sorunlara karşı planladıkları bu nedenle sorun yaşamadıkları düşünülmektedir.

Erkeklerin duygusal tükenme alt boyutundan elde ettikleri puanları ve kadınların elde ettikleri puanlar incelendiğinde; erkekler ve kadınlar arasında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve ölçek toplam puanları açısından anlamlı bir farklılık yoktur. Ancak kişisel başarı puanları açısından erkeklerin elde ettikleri puanlar kadınlardan anlamlı derecede yüksektir. Bu durumda erkekler ve kadınlar arasında sosyal hizmet merkezlerinde çalışmada duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve ölçek toplam puanları açısından tükenmişliğe etkisinin olmadığını göstermiştir. Ancak erkeklerin kişisel başarılarının yüksek olmasına kadınların ise erkeklere göre daha az başarılı olmalarını etkilediği görülmüştür. Erdem'in yaptığı çalışmada cinsiyet faktörünün tükenmişliğe ve iş doyumuna anlamlı bir şekilde etki etmediği sonucuna varılmıştır (Erdem, 2019). Baran'ın çalışmasında aksine kadınların yaşam doyumlarının erkeklere oranla daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır (Baran, 2022).

Lisans mezunlarının ölçeklerden aldıkları puanlar değerlendirildiğinde duygusal tükenme ve ölçeğin genelinde anlamlı farklılık bulunuyorken; kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bilgilerden lisans ve yüksek lisans/doktora mezunlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarılarında sosyal hizmet merkezlerinde çalışmada tükenmişliklerine etkisinin olmadığını göstermiştir. Ancak duygusal tükenme ve ölçek toplam puanları açısından lisans mezunlarının elde ettiği puanlar yüksek lisans/doktora mezunlarının elde ettikleri puanlara göre daha düşük olmaktadır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde Ertutar'ın yaptığı çalışmada da benzer sonuçlar görülmüştür (Ertutar, 2021). Bunun yanında Bilgin ve arkadaşlarının farklı zamanlarda yapılan araştırmalarda çalışmanın aksine sonuçlar ortaya çıkmıştır (Bilgin, Emhanve Bez, 2011). Baran'ın çalışmasında da lisansüstü çalışma yapan meslek gruplarının, lisans mezunu meslek grubundakilere oranla yaşam doyumlarının daha yüksek

olduğunu vurgulamıştır (Baran, 2022). Çalışmadan elde edilen sonuçlar literatür ile bazı araştırmalarda paralellik gösterirken bazı çalışmalarda paralellik göstermemektedir.

Tüm meslek gruplarının elde ettiği duyarsızlaşma, kişisel başarı ve tükenmişlik ölçeği toplam puanlarının ortancaları incelendiğinde meslek grupları arasında, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve ölçek toplam puanı açısından anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle farklı meslek gruplarının sosyal hizmet merkezlerinde çalışmada tükenmişliğe etkisinin olmadığı sonucuna varılmaktadır. Ayan'ın yaptığı çalışmada bu durumun aksine meslek elemanları arasındaki farklı grupların iş yaşamında etkilendiğini ifade etmiştir (Ayan, 2019).

Çalışma süresi 0-5 yıl, 6-20 yıl ve 21 yıl ve daha çok çalışan bireylerin puanları incelendiğinde duygusal tükenme açısından anlamlı farklılık varken; kişisel başarı, duyarsızlaşma ve ölçeğin genelinde anlamlı farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenmede 0-5 yıl çalışanların 5-10 yıl çalışanlara göre daha az tükenmişlik hissettiği tespit edilmiştir. Baran'ın 2022 yılında yaptığı çalışma da görev süresi arttıkça tükenmişliğin arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Baran, 2022). Ertutar'ın çalışmasında ise bunun aksine SHM de uzun yıllar çalışmanın personeli olumsuz olarak etkilemediği sonucuna varılmıştır (Ertutar, 2021). Erdem'in çalışması da benzer sonuçlara yer vermiştir (Erdem, 2019).

ASDEB 4/B personeli, ASDEB 4/D personeli, ek ders karşılığı çalışan ve kadrolu bireylerin elde ettikleri puanlar incelendiğinde; statü grupları arasında kişisel başarı açısından anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu sebeple, farklı statüde görev yapan meslek elemanlarında sosyal hizmet merkezlerinde çalışmanın tükenmişliğe etkisinin olmadığını göstermektedir. Ancak ölçek toplam puanlarının ikili karşılaştırma sonuçlarına göre, ASDEP 4/B ve ASDEP 4/D personeli olan bireylerin bu alt boyutlardan aldıkları puanların birbirinden anlamlı derecede farklı olduğu belirlenmiştir. Bu da bize 4/B personel ile 4/D personelin Sosyal hizmet merkezinde çalışmasından dolayı farklı düzeylerde tükenmişlik yaşadığını göstermektedir. Özpolat'ın çalışması da bu araştırma paralelinde sonuçlara değinmiştir (Özpolat, 2022). Karakuş'un yaptığı çalışmada da personel özlüklerinin tek çatı altında toplanmasının olumlu sonuçlar doğuracağı sonucuna varılmıştır (Karakuş, 2019). Sonuç olarak mesleki statünün tükenmişlik yaşama hissinde etkili olduğu sonucu literatür ile örtüşmektedir.

Aylık geliri 5.000-9.500 TL, 9.501-13.500 TL ve aylık geliri 13.501 TL ve daha çok olan bireylerin puanları incelendiğinde; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı alt

boyutlarına ait puanlar ve ölçek toplam puanı, bireylerin gelir düzeyine göre farklılık göstermemektedir. Bu nedenle, farklı gelire sahip olmanın sosyal hizmet merkezlerinde çalışmada tükenmişliğe etkisinin olmadığını göstermektedir. Bunun aksine Karakuş'un 2019 yılında yapmış olduğu çalışmasında SHM' de çalışan personelle ilgili ekonomik desteğin çalışmayı etkilediği sonucuna varılmıştır (Karakuş, 2019). Bu durumda SHM de çalışan personellerin başka koşulların bu durumu etkilediği, buna bağlı koşulların personelleri etkilediği düşünülmektedir.

Başvuru Tespit Birimi'nde, Eğitim ve Danışmanlık Biriminde, Uygulama Birimi'nde ve Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri Birimi'nde çalışan bireylerin puanları incelendiğinde; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı alt boyutlarına ait puanlar ve ölçek toplam puanı, bireylerin çalıştıkları birime göre farklılık göstermemektedir. Bu durumda, farklı birimlerde görev yapmanın sosyal hizmet merkezlerinde çalışmada tükenmişliğe etkisinin olmadığını göstermektedir. Karakuş' un yaptığı çalışmada bunun aksine, farklı birimlerde çalışmanın etki ettiğini, birimler arası oryantasyonun yapılmasının mesleki tükenmişliğe engel olabileceği anlatılmaktadır (Karakuş, 2019). Bu sonucun literatür ile örtüşmediği görülmektedir.

İş yoğunluğu çok yüksek, yüksek, orta ve iş yoğunluğu düşük olan bireylerin iş yoğunlukları arasında duyarsızlaşma, kişisel başarı açısından anlamlı farklılık yoktur, fakat duygusal tükenme ve toplam puan açısından anlamlı farklılık vardır. Bu durumda iş yoğunluğunun sosyal hizmet merkezinde görev yapmanın, kişiyi duyarsızlaştırdığı ve kişisel başarısını düşürdüğü ancak duygusal olarak tüketmediğini göstermektedir. (Karakuş, 2019) 'un yaptığı çalışmada benzer sonuçlara varılmıştır. Ertutar(2021)'in çalışmasında bunun aksine sonuçlara ulaşmıştır.

Tükenmişlik seviyesini çok yüksek, yüksek, orta ve düşük olarak işaretleyen bireylerin puanları incelendiğinde tükenmişlik seviyeleri arasında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve toplam puan açısından anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu durumda kişilerin tükenmiş olarak hissettikleri ile tükenmişlik ölçeğine göre yapılan değerlendirmede farklı sonuçlarla karşılaştığımızı göstermektedir. Bu durumda tükenmiş olarak ifade edilen durum ölçeğe göre değerlendirildiğinde birbirinden farklı sonuçlar verdiği görülmektedir. (Karakuş, 2019)'un çalışması da SHM de çalışan kişilerin tükenmişlik durumlarının değişebileceği sonucunu işaret etmektedir.

Bireylerin çalıştıkları sosyal hizmet binaları göz önüne alındığında, bireylerin çalıştıkları hizmet merkezleri arasında sadece toplam puan açısından anlamlı farklılık olduğu

belirlenmiştir. İkili karşılaştırma sonuçlarına göre, toplam puanlar açısından çalışılan binaların yerine göre anlamlı farklılığın bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bilgiler doğrultusunda farklı sosyal hizmet merkezlerinde çalışmanın tükenmişliğe etkisinin fazla bir etkisinin olmadığını görülmektedir. Ayan'ın yaptığı çalışmada da çalışılan ortamın iş verimliliğini etkilediğini ortaya koymaktadır (Ayan, 2019). Bu yönüyle çalışmanın sonuçlarıyla paralellik göstermese de etkinin yadsınamaz olduğu gerçektir.

Öneriler

Meslek elemanlarının çalıştıkları sosyal hizmet binalarının yaptıkları işi etkilediği, çalışma ortamı yeterli olan SHM'lerde meslek elemanlarının daha mutlu oldukları ve çalışma ortamının yetersiz olduğu SHM'lerde tükenmişliğe etki ettiği görülmektedir. Bu nedenle SHM'lerde çalışma ortamının düzenlenmesi ve iş koşullarına uygun yeterli ortam haline getirilmesinin meslek elemanlarının daha mutlu bir şekilde çalışmasını sağlayacaktır. SHM'lerde çalışılan iş ortamının düzeltilmesi durumunda SHM personeli günlük zamanının büyük bölümünü geçirdiği iş yerinde daha istekli ve verimli çalışmaya gayret göstereceği ortadadır.

Yapılan araştırma sonucunda; ASHB'na bağlı SHM'lerde çalışma yılının 5 yıldan fazla olması durumunda sosyal hizmet merkezlerinde çalışmada tükenmişliğe etkisinin olduğu görülmüştür. Bu nedenle bakanlığın farklı hizmet birimleri olması nedeniyle SHM'lerinde çalışan meslek elemanlarının farklı hizmet birimlerinde çalıştırılmak üzere rotasyona tabi tutmanın meslek elemanlarının kişisel başarılarında artma ve duygusal olarak tükenmemesini sağlayacaktır. Ayrıca SHM' de çalışan meslek elemanlarının çalıştıkları müracaatçı grubu olarak ihtiyaç ve gereksinimi yüksek olan ve zorlu dosyalarla çalışmaları nedeniyle mesleki olarak yıprandıkları düşünüldüğünde mesleki rotasyonun ve yıpranma hakkının verilmesi durumunda SHM personelin iş yapma potansiyelinin artacağı düşünülmektedir.

Çalışma kapsamında elde ettiğimiz veriler incelendiğinde iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle iş yoğunluğunun sosyal hizmet merkezinde görev yapmanın, kişiyi duyarsızlaştırdığı ve kişisel başarısını düşürdüğü ancak duygusal olarak tüketmediğini göstermektedir. ASHB'nın tüm hizmetlerinin yürütüldüğü SHM'lerde iş yoğunluğunun azaltılması için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu amaçla ASHB' nın yapacağı mesleki personel alımlarının artırılmasıyla birlikte bu yoğunluğun azaltılabileceği düşünülmektedir.

SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının eğitim durumları incelendiğinde araştırma verilerine göre yüksek lisans ve doktora mezunlarının lisans mezunlarına göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Bu nedenle eğitim durumunun ilerlemesiyle birlikte SHM’lerde çalışmanın meslek elemanlarını daha fazla tükettiği, bu nedenle eğitim durumuna göre bakanlıkta çalışma alanlarının belirlenmesi ve uzmanlık alanlarına göre çalıştırılmasının uygun olacağı düşünülmektedir. Ayrıca eğitim durumlarına göre özlük haklarının iyileştirilmesi gerekmekte olup, bu sayede bakanlık içerisindeki mesleki personellerin eğitim seviyesinin yükseltilmesi teşvik ederek personel ve vatandaş memnuniyetinin artırılacağı düşünülmektedir.

Yapılan araştırma neticesinde kişisel başarı puanları açısından erkeklerin elde ettikleri puanlar kadınlardan anlamlı derecede yüksektir. Bu veriler düşünüldüğünde SHM’ de çalışan erkek meslek elemanlarının kişisel başarılarının yüksek olduğunu, çalışan meslek elemanı kadınların ise erkeklere göre daha az başarılı olmalarını etkilediği düşünülmektedir. Bu nedenle kadın meslek elemanlarının yaşadıkları sorunların çözümü için bakanlığın çalışma koşullarında iyileştirme yapmaları gerekmektedir. Bu amaçla çalışma ortamı planlamasında kadın meslek elemanlarına pozitif ayrımcılık yapılması için yapılacak çalışmaların kadın meslek elemanlarının iş motivesini artıracakları düşünülmektedir. Bu durum çalışma hayatında birlikte görev yapan meslek elemanlarının iş yaşamına eşit bir şekilde katılımını sağlayacaktır.

Yeni işe başlayan meslek elemanlarının kendi içerisinde 4/D ve 4/B olmaları nedeniyle ve daha öncesinde çalışan kadrolu meslek elemanları arasında özlük hakları ve görev tanımları nedeniyle huzursuzluklar yaşanmış bu durumda iş barışını bozmuştur. Bir oda içerisinde çalışan ve aynı işi yapan meslek elemanlarının farklı farklı statülerde olması ve farklı özlük haklarına sahip olmaları iş barışını etkilemektedir. Bu durum yaptığımız araştırmada elde ettiğimiz verilerde ortaya çıkmaktadır. SHM’lerde var olan bu farklılıkların düzeltilmesi durumunda iş barışını ve personel çalışma şevkini artıracakları düşünülmektedir. Bu nedenle var olan farklı mesleki statülerin birleştirilmesi ve yapılacak yeni alımların bu farklılıklar göz önünde bulundurarak gerçekleştirilmesi bakanlık içerisinde ki mesleki karışıklığı düzeltip personel iş barışını düzeltereği düşünülmektedir.

Sosyal hizmetler yürütülen faaliyetler kamu yönetimi özelliği taşıması nedeniyle yürütülen bu çalışmada elde edilen veriler incelenerek, kamuda çalışan sosyal hizmet mensubu meslek elemanlarının koşullarının düzeltilmesi kamu yönetiminin işlerliğini artıracaktır.

Sosyal Hizmet Merkezleri, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağılı olarak tüm illerde en az bir tane olmak üzere bütün ilçelerde bakanlığın hizmet sorumluluğunda olan tüm görevleri yerine getiren birimleridir. Sosyal hizmet merkezleri; ihtiyaç grupları olarak birey, aile ve toplumu esas alır. bu yapılarda ortaya çıkabilecek sorunları tespit ederek çözme yoluna gider, toplumsal riskleri en aza indirmeye çalışır. Hizmet sunulacak bölgenin sosyo-ekonomik, kültürel koşulları göz önüne alınarak alan taraması yöntemi ile değerlendirme yapar. Hizmet sunumlarında öncelikli olarak riskli gruplar değerlendirilir. Ailenin parçalanmasının engellenmesi amaçlanarak çocukların aile yanında yetişmesi için gerekli olanakları sağlamaya çalışır, engelli ve yaşlı insanların erişim, sosyal kaynaşma ve diğer ihtiyaçlarını gidermek için modeller uygular. yani özetlenecek olursa koruma, bakıma ve ekonomik desteğe muhtaçlığı olan bireyleri bulup onları ihtiyaçlarını gidermeye çalışır ve oluşabilecek riskleri önleyici girişimlerde bulunmaya çalışır ya da önlenmesine yönelik gerekli çalışmalara destekte bulunmaktadır. Sosyal Hizmet Merkezinde görev yapan meslek elemanları; dezavantajlı grupta yer alan bireylerle ve olumsuz olaylarla çalışmak zorunda kalmaktadır. Sosyal Hizmet Merkezinde görev yapan meslek elemanları, çalıştıkları vakalar ve müracaatçı yapısı dikkate alındığında oldukça zor işler gerçekleştirmektedir.

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun bakanlık olması ile birlikte verilen hizmet türlerinin genişlemesi ve hizmet alan müracaatçı sayısının artmasıyla birlikte mevcut çalışan meslek elemanlarına ek olarak çeşitli meslek gruplarından alımlar yapılmaya başlanmıştır. Bakanlık, Aile ve Sosyal Destek Programına 2016 yılından itibaren sosyal hizmet, sosyoloji, psikoloji, Çocuk Gelişimi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık, Aile ve Tüketici Bilimleri alanlarından mezun olan meslek elemanlarını istihdam etmeye başlamıştır. Bu program kapsamında 2016 ve 2017 yıllarında 4/D ve 2019 ve 2022 yıllarında 4/B sözleşmeli- ASDEP alımları yapılmıştır. Bakanlığın personel ihtiyacını karşılamak için yaptığı bu alımlar, alanda çalışan meslek elemanlarının özlük hakkı ve çalışma şartları düşünülmeden yapılması nedeniyle göreve başlayan meslek elemanlarının işe adapte olma ve yapılan işi benimsemelerinde sorunlar yaşamalarına neden olmuştur.

SHM' de çalışan meslek elemanları, bakanlığın verdiği tüm hizmetlerin ilk başvuru yeri olması ve hizmetlerin yerinde görülüp gerekli mesleki çalışma ile çözümlemeye çalışan birimi olması nedeniyle oldukça yoğun bir çalışma temposu içerisinde çalışmakla birlikte

yaşanılan diğer sorunlar nedeniyle meslek elemanlarının fiziksel duygusal ve ruhsal sorunlar yaşamasına ve mesleki olarak tükenebileceği düşünülmektedir.

Sosyal Hizmet Merkezinde çalışan meslek elemanları, idari ve diğer personellerin özlük haklarının ve bakanlığın personeline yönelik olarak sunduğu veya sunamadığı hizmetleri bakımından diğer bakanlıklara nazaran yetersiz olduğu, merkezlerin verdiği hizmetler bakımından geniş bir yelpazesinin olması ve hizmet sunulan kesimin dezavantajlı olmaları nedeniyle mesleki olarak yıpranmalarına rağmen gerekli desteği alamamaları nedeniyle sosyal hizmet çalışanlarının aidiyet ve iş tatmini konularında sorun yaşanmasına neden olduğu düşünülmektedir.

Birçok farklı durumun oluşmasıyla ortaya çıkan mesleki tükenmişliği aşabilmek ve mesleki tükenmişlikten korunabilmek için öncelikle; çalışan personelin ve idarecilerin tükenmişliği bir problem olarak görmeleri gerekir. Tükenmişlik problemi hem çalışanlarda hem de hizmet verilen müracaatçılarda büyük sorunlara neden olabilmektedir. Bu nedenle bireylerin kendini iyi tanıması, iç görülerinin yüksek olması, duygu ve davranışlarını tanıyıp anlayabilmeleri, kurumun ve idarecilerin de bu hususta bilinçli olmaları gerekmektedir. Hayatımızın büyük bir bölümünü iş yerimizde geçiririz. Bu nedenle iş hayatında çalışanların mutluluğu, doyumu verilen hizmetlerin kalitelerini de artırır. Bu amaçla yapılacak düzenlemeler ile alanda görev yapan meslek elemanlarının koşullarının iyileştirerek yaptıkları işi daha verimli yapmalarına ve yaptıkları işten dolayı örselenmemeleri sağlanabilir. Bu amaçla kamu yönetimini etkileyecek derecede önemli olan tükenmişlik sorunu ile mücadele edebilmek için yönetsel anlamda yapılacak düzenlemelerle ve personel çalışma koşullarında yapılacak iyileştirmelerle kamu yönetimi etkili ve verimli bir şekilde sürdürülebilir.

KAYNAKÇA

- Acar, H. ve Çamur D, G. (2003). Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 14(1), 1-19.
- Acar, H., Negiz, N. ve Akman, E. (2013). *Sosyal Politika ve Kamu Yönetimi Bileşenleriyle Sosyal Hizmet Temelleri ve Uygulama Alanları*. Ankara: Maya Akademi.
- Akın, Ö. ve Çolak, E. E. H. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarıyla Örgütsel Performans Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2), 85-114.
- Altın, G. (2022). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stres ile Başetme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet Kapsamında İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Ankara.
- Altındağ, Ö. (2011). Sosyal Hizmet'in Doğası ve Amaçları. *Ankara Sosyal Hizmet Uzmanları Dergisi*, 19-31.
- Arı, S. G. ve Bal, Ç. E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 11-48.
- ASHB. (2023. md. 4/1, 04 25). <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/sosyal-hizmet-merkezleri-yonetmeligi/> adresinden alındı
- ASHB, Y. (2013: 28554, 02 09). *Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı*. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı: <https://kms.kaysis.gov.tr/Home/kurum/24301121?AspxAutoDetectCookieSupport=1> adresinden alındı
- Avşaroğlu, S., Deniz, E. M. ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(14), 115-129.
- Ayan, S. (2019). *Sosyal Hizmet Merkezlerinde Verilen Hizmetlerin Sosyal Hizmet Çalışanlarının Bakış Açısından Değerlendirilmesi "Ümraniye Sosyal Hizmet Merkezi Örneği"*. Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitapevi.

- Baran, M. (2022). *Sosyal Hizmet Merkezlerinde Görev Yapan Sosyal çalışma Görevlilerinin İş ve Yaşam Doyumunun İncelenmesi*.İstanbul.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi),İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul.
- Bayrakdar, N. (2014). Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Öğretmenlerinin Mesleklerinden Beklentileri ve Mesleki Tükenmişlik Algıları. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(37), 40-60.
- Bilgin, R., Emhan, A. ve Bez, Y. (2011). Sosyal HizmetKurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik ve Depresyon: Diyarbakır İli Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*,10(38), 210-228.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2016). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Büyükbodur, A. Ç. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarında Psikolojik Dayanıklılık ve İkincil Travmatik Stresin İncelenmesi. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Klinik Odaklı Sosyal Hizmet Bilim Dalı, Ankara.
- Ceylan, H., Gül, N. ve Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Cılga, İ. (2009). Bilim ve Meslek Olarak Türkiye'de Sosyal Hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 9. Toplum ve Sosyal Hizmet: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tsh/issue/48445/613676> adresinden alındı
- Çağlayaner, S. (2019). *Aile, Çalışma Ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Bağlı Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlikleri İle Psikolojik Dayanıklılıkları Ve Umutları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*.Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Ankara.
- Çapri, B. ve Güler, M. (2016). Yaşam Doyumu Düzeyleri Farklı Hemşirelerin Mesleki ve Eş Tükenmişliklerinin İncelenmesi. *Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*, 25, 55-69.
- Çengelci, E. (1996). *Cumhuriyet Türkiye 'sinde Sosyal Hizmetlerin Örgütlenmesi*. Ankara: Şafak Matbaacılık.
- Demir, B. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanı Bakış Açısı İle Türkiye'de Mültecilere ve Sığınmacılara Yönelik Sosyal Hizmet Müdahalesi*. Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Manisa.
- Duyan, V. (2014). *Sosyal Hizmet*. Ankara: Sosyal Çalışma Yayınları.
- Eğrigözlü, E. (2002). *Hemşirelerde İş Kontrolü, Kontrol İsteği ile Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler*.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi),Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.

- Erçevik, R. (2010). *Hemşirelerde İşe Bağlı Gerginlik, Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Erdem, M. (2019). *Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ergin, C. (1996) Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları. *3P Dergisi*, 4(1), 28-33.
- Erkan, M. (2009). *İç Hastalıkları Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yöneticiliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ertutar, M. (2021). *Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Doyumu ve Kurumsal Aidiyet Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Samsun İli Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Gartland, 1., Berzy, 1., Akt: Birinci vd., 2., Kidneigh, 1., & Öktem, M. K. (2006). Kamu Yönetimi Tartışması Bağlamında Sosyal Hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 41-58. Dergi park: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tsh/issue/48525/615805> adresinden alındı
- Genç, Y. ve Barış, İ. (2015). Sosyal Hizmetlerin Yeniden Yapılandırılmasında Yerinden Yönetimin İşlevselliği. *Sosyal ve Siyaset Dergisi*, 32, 95-117.
- Güler, S. (2014). *Örgütlerde Güven Algılamasının Örgütsel Sinizm Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Denizli.
- IFSW. (2023, 05 -12). IFSW. IFSW: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/> adresinden alındı
- Işıkhani, V. (2011). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntemleri*. Ankara: Vizyon Ofset ve Matbaa.
- İlter, O. (2009). *Uzmanlık Tezi*. Sosyal Yardım Alanında SYDV ve STK İşbirliği, Sorunlar, Çözüm Önerileri. Ankara: T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü.
- Kafadar, T. (2014). *Uzmanlık Tezi*. Bipolar Bozukluğu Olan Hastaların Bakım Veren Yakınlarında Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal İşlevsellik Düzeyleri. Kırıkkale Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Kırıkkale.
- Karaboğa, T. ve Zehir, C. (2020). Henri Fayol ve Yönetim Alanına Katkıları Üzerine Bir İnceleme. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 53-68.
- Karakuş, M. (2019). *Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Doyumlarının Analizi*. Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul.

- Kaya, B. (2009). *Ebelerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarını Etkileyen Faktörler*. Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doğum-Kadın Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Aydın.
- Keser, A. ve Tüfekçi, Ü. (2018). *Çalışma Yaşamında Davranış*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Kesgin, B. (2013). *Kamu Sorumluluğunda Sosyal Hizmet*. İstanbul: Açılım Kitap.
- Kidneigh, J. C. (1968). Administration and Community Organization in Social Work. *International Social Work*, 11(3), 17-22.
- Kongar, E. (1978). *İnsanı Yönlendirme ve Sosyal Hizmetler*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Laudon, K. ve Laudon, J. (2006). *Yönetim ve Bilişim Sistemleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Maslach, C. ve Jacson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occipital Behavior*, 2(2), 99-113.
- Mertoğlu, S. (2013). *Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi'nde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Özgen, I. (2007). Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. *I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler* (s. 116-124). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Özgüven, H. D. ve Haran, S. (2000). *Tükenme, Kriz ve Krize Müdahale*. Ankara: Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları.
- Özkurt, Y. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik (Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği)*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Özpolat, A. O. (2022). Sosyal Hizmetlerin Sunumunda Yeni Bir Model Olan Aile Sosyal Destek Programının (ASDEP) İncelenmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(54), 141-167.
- Reçber, B. (2019). Sosyal Hizmetin Gelişiminde Türkiye'nin Konumu: Teorik Bir Analiz. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 715-738.
- Seyyar, A. (2002). *Sosyal Siyaset Terimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Shefaor, W. ve Horejsi, J. (2016). *Sosyal Hizmet Uygulaması*. Ankara: Nika Yayınevi.

- Şaşmaz, A. (2019). *Sosyal Hizmet Sunum Sistemi ve Sosyal Hizmet Merkezlerinin İşleyiş ve İşlevlerinin Türkiye ve AB Açısından Kıyaslaması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul.
- Şeker, A. (2008). *Sosyal Hizmete Giriş*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Şimşek, M., Şerif, Çelik, A. ve Akatay, A. (2016). *İnsan Kaynakları Yönetimi Ve Kariyer Uygulamaları*, Eğitim Kitabevi, 3. Baskı, Konya.
- Taşçı, F. (2010). *Sosyal Yardım-Sosyal Politikalarda Can Simidi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Taşgım, N. Ş. ve Özel, H. (2011). Türkiye'de Sosyal Hizmetlerin Dönüşümü. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 175-190.
- Tepeci, M. ve Birdir, K. (2003). Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu. 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Sunulmuş Bildiri. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Yayını* (s. 959-972). Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Yayını.
- Tsui, H.& Chung, F. (2009). Sosyal Hizmet Yönetimi Yeniden Ziyaret Edildi: Kavramların, Bağlamin ve İçeriğin Yeniden İncelenmesi. *Sosyal Hizmet Dergisi*, 148-157.
- Tomanbay, İ. (1999). *Sosyal Çalışma Sözlüğü*. Ankara: Selvi Yayınevi.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Tufan, B. ve Koşar, N. (1999). *Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Tarihçesine Bir Bakış B.Tufan ve Koşar içinde, Prof.Dr. Sema KUT'a Armağan:Yaşam Boyu Hizmet*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını.
- Turan, N. (1999). *Sosyal Kişisel Çalışma-Birey ve Aileler İçin Sosyal Hizmet*. Ankara: Aydınlar Matbaası.
- Uğur, S. ve Uğur, U. (2015). Yöneticilik ve Liderlik Ayrımında Kişisel Farklılıkların Rolü. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 122-136.
- Yenisu, E., Şahin, H. ve Öztekkeli, H. (2019). Yönetim Düşüncesinin Evriminde Sistem Kuramının Etkileri: Kavramsal Bir Çözümleme. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(18), 514-527.
- Yıldırım, K. ve Yıldırım, N. (2008). *Sosyal Hizmete Giriş*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Yılmaz, D. (2017). Sağlık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Tekirdağ'daki Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yolcuoğlu, İ. G. (2017). *Sosyal Hizmet Sosyal Çalışma Bilim ve Mesleğine Giriş*, İstanbul: Nar Yayınları.

Zastrow, C. (2013). *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Nika Yayınevi.



EKLER

Ek1. Anket Soruları

SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ TANIMLAYICI ÖZELLİKLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE ETKİSİ

1-) YAŞ?

2-) MEDENİ DURUM?

a-) EVLİ

b-)BEKAR

c-) BOŞANMIŞ

3-) ÇOCUĞUNUZ VAR MI?

a-) EVET

b-) HAYIR

4-) CİNSİYET?

a-) KADIN

b-) ERKEK

5-) ÖĞRENİM DURUMU?

a-) LİSANS

b-) YÜKSEK LİSANS

c-) DOKTORA

6-) MESLEK GRUBU?

a-) SOSYAL ÇALIŞMACI

b-) PSİKOLOG

c-) SOSYOLOG

d-) ÇOCUK GELİŞİMCİSİ

e-) ÖĞRETMEN

f-) AİLE TÜKETİCİ BİLİMLERİ

g-) PDR

7-) ÇALIŞTIĞINIZ SOSYAL HİZMET MERKEZİ?

a-) ALTINDAĞ

b-) MAMAK

c-) SİNCAN

d-) ÇUBUK

e-)GÖLBAŞI

f-) KAHRAMAN KAZAN

g-) ETİMESGUT

h-) KEÇİÖRENİ

i-) YENİMAHALLE

i-) BEYPAZARI

j-) PURSAKLAR

k-)AKYURT

l-) POLATLI

8-) SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE ÇALIŞMA SÜRENİZ?

a-) 0-5

b-) 6-10

c-) 11-15

d-) 16-20

e-) 21-30f-) 31 VE ÜZERİ

9-) ÇALIŞMA STATÜNÜZ?

a-) KADROLU(657- 4 A/C)

b-) SÖZLEŞMELİ(4/B)

c-) ASDEP 4/B

d-) ASDEP 4/D

e-) EK DERS KARŞILIĞI

10-) GELİR DURUMUNUZ?

a-) 5500-7500 b-) 7501-9500 c-) 9501-11500d-) 11501-13500e-) 13501 ve üzeri

11-) SOSYAL HİZMET MERKEZİNDE ÇALIŞTIĞINIZ BİRİM ?

a-)BAŞVURU TESPİT VE İZLEME BİRİMİ

b-)SOSYAL EKONOMİK DESTEK VE SOSYAL YARDIMLAR BİRİMİ

c-)ENGELLİ EVDE BAKIM HİZMETLERİ BİRİMİ

d-)KORUNMAYA MUHTAÇ ÇOCUK BİRİMİ

e-)SHM KADIN İRTİBAT NOKTASI

f-)ŞEHİT VE GAZİ İŞ VE İŞLEMLERİ BİRİMİ

g-)EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ BİRİMİ

h-) UYGULAMA BİRİMİ(Birden fazla Birimde Çalışanlar için)

12-) ÇALIŞTIĞINIZ SOSYAL HİZMET MERKEZİNDE İŞ YOĞUNLUĞUNUZ NEDİR?

a-) DÜŞÜK(1-20 Dosya) b-)ORTA(21-40 DOSYA)c-)YÜKSEK(41-50 DOSYA) d-)ÇOK YÜKSEK(51 VE ÜZERİ DOSYA)

13-) TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİZİ HANGİ SEVİYEDE TANIMLARSINIZ?

a-)DÜŞÜK DÜZEYDE b-)ORTA DÜZEYDE c-) YÜKSEK DÜZEYDE d-)ÇOK YÜKSEK DÜZEYDE

Ek-1 (Devam). Anket Soruları

	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanlara katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissederim.					

Ek 2. Enstitü Etik Kurul Kabul Kararı

	T.C. AKSARAY ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ YÖNETİM KURULU KARARI	Doküman No	KYS-FRM-102	
		İlk Yayın Tarihi	30.04.2018	
		Revizyon Tarihi	30.04.2018	
		Revizyon No	00	
		Sayfa No	4/2	

Tarih	Toplantı Sayısı	Karar No	Saat	Özü
05.08.2021	31		14.30	

Karar No: 2021/31-04

Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Başkanlığı'nın, 03.08.2021 tarih ve 629072 sayılı yazısına istinaden, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı 202221406 numaralı öğrencisi **Mehmet Sedat DEMİR**'in, tez öneri formu ve tez konusu görüşüldü.

Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı 202221406 numaralı öğrencisi **Mehmet Sedat DEMİR**'in, tez danışmanı Dr. Öğr. Üyesi Oktay ALKUŞ'un önerisi, Anabilim Dalı Başkanının uygun görüşü ile "**Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Tanımlayıcı Özellikleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki**" konulu tez önerisinin kabulünün uygun olduğuna ve öğrencinin tez önerisini Ulusal Tez Merkezi tez veri giriş bölümüne yüklemesine katılanların oy birliğiyle karar verilmiştir.



Ek 3. Meslek Elemanlarının Sayısı Hakkında Resmi Yazı



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

Sayı : E-11276684-500[500]-586830

12.07.2021

Konu : Meslek Elemanı Hak.

YENİMAHALLE KAYMAKAMLIĞI
(Yenimahalle Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü)

İlgi : Yenimahalle Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünün 09.07.2021 tarihli ve E-17501800-000-573789 sayılı yazısı.

İlgi sayılı yazı ile dilekçede Sosyal Hizmet Merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının sayısına ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir.

Bahse konuya istinaden toplamda 314 meslek elemanı sosyal hizmet merkezlerinde çalışmaktadır. Bilgilerinize rica ederim.

Şenay DİZBAY
İl Müdür a.
İl Müdür Yardımcısı V.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: D2232683-2DE8-4570-B29C-92955926FB57

Anafartalar Caddesi No : 70 Ulus/Ankara
(312)418 66 62
(312)425 96 04

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/>

Bilgi için: Tuğçe YILDIRIM
Psikolog



Aksaray Üniversitesi Tez Değerlendirme Formu		
Öğrencinin Adı Soyadı: Mehmet Sedat DEMİR		EVET
Kapak		
1	Tez Başlığı tutanaktaki başlıkla aynı mı?	
2	Kapakta ay ve yıl savunmaya girilen tarihle tutarlı mı?	
3	Kapak format kılavuzdaki kapak formatına uygun mu?	
4	Kapakta yazılan tüm yazılar doğru olarak verilmiş mi?	
İçindekiler		
5	Sayfa numaraları tam verilmiş mi?	
6	Şekil, Çizelge vb. listeleri verilmiş mi? Sıralaması doğru mu?	
7	Özet, Abstract, Giriş, Sonuçlar vb. bölümler var mı?	
8	Yazım hataları kontrolü yapıldı mı?	
Giriş		
9	Hazırlanan tezin önemini anlatıyor mu?	
10	İkinci ve Üçüncü dereceden başlık içermemeli kuralına uyuldu mu?	
Özet/Abstract		
11	Kılavuza uygun mu?	
12	Ay ve yıl savunmaya girilen tarihle tutarlı mı?	
13	Özet; tek sayfa, tek aralık, tek paragraf kuralına uygun olarak yazıldı mı?	
14	Bilim kodu, sayfa adedi, anahtar kelimeler ve tez danışmanı yazıldı mı?	
Kaynakça		
15	Kaynakların tamamına metin içinde atıf yapıldı mı?	
16	Kaynak formatı Kılavuzdaki kaynak formatına uygun olarak hazırlanmış mı?	
17	Atıf formatı kılavuzdaki atıf formatına uygun mu?	
Atıf Yöntemi APA 6 ☐ CMS ☐ İSNAD ☐		
Genel Değerlendirme		
18	Etik Beyan açıklaması okundu, uyuldu ve imzalandı mı?	
19	Kabul/Onay sayfası kılavuzdaki formata uygun olarak düzenlenmiş mi?	
20	Kabul /Onay sayfasında belirtilen oy birliği/oy çokluğu seçeneklerinden uygun olanı savunmayla tutarlı olacak şekilde belirlenmiş mi?	
21	Sayfa kenar boşluklar ve sayfa numaraları kılavuzdaki formatına uygun mu?	
22	Paragraf boşlukları ve metin satır aralığı kılavuza uygun olacak şekilde düzenlenmiş mi?	
23	Başlık yazımları kılavuzdaki başlık formatlarına uygun mu?	
24	Yazı tipi ve boyutu kılavuzdaki yazı tipi ve boyutu formatına uygun mu?	
25	Şekil, Çizelge vb. açıklama ve numaralandırmaları kılavuzdaki formata uygun olarak yazılmış mı?	

Bu tezin tarafımdan “Tez yazım kuralları” okunarak dikkatlice hazırlanmış olduğunu ve doğabilecek her türlü olumsuzluktan sorumlu olacağımı kabul ederim.

Öğrencinin imzası