2020

YÜKSEK LİSANS TEZİ




T.C.

ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

# ADLİ ALANDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINDA İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Büşra DEMİR**

SOSYAL HİZMET POLİTİKALARI VE UYGULAMALARI PROGRAMI

Ankara, 2020

Büşra DEMİR

T.C.

ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

# ADLİ ALANDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARINDA İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Büşra DEMİR**

SOSYAL HİZMET POLİTİKALARI VE UYGULAMALARI

PROGRAMI

Ankara, 2020

**T.C.**
**ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ**
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

# Adli Alanda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarında İş Stresi Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Büşra DEMİR

Yüksek Lisans Tezi
02.07.2020

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Esra KILIÇ CEYHAN

Jüri Üyeleri

Prof. Dr. Cengiz ÖZBESLER

Dr. Öğr. Üyesi Esra KILIÇ CEYHAN

Dr. Öğr. Üyesi Rumeysa AKGÜN

Okuduğumuz ve Savunmasını dinlediğimiz bu tezin bir Yüksek Lisans derecesi için gereken tüm kapsam ve kalite şartlarını sağladığını beyan ederiz.

Prof. Dr. Seyfullah Oktay ARSLAN

Enstitü Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans derecesi için gereken tüm şartları sağladığını tasdik ederim.

**BEYAN**

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda patent ve telif haklarını ihlal edici etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tezde kullanılmış olan tüm bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.
02.07.2020

Büşra DEMİR

# TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans sürecim boyunca, tez sürecinde benimle birlikte özveri gösteren, dostane tavrıyla beni destekleyen sevgili tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Esra KILIÇ CEYHAN'a, diğer yandan sorunlara çözüm odaklı yaklaşan Prof. Dr. Cengiz ÖZBESLER ve bilimsel araştırma tekniklerini öğrenmeme yardımcı olan Doç. Dr. Esra ÇALIK VAR'a;

Araştırmaya veri sağlayan, adli sistemde çalışan tüm meslektaşlarıma;

Yüksek Lisans eğitimimi mesleki yaşantım ile birlikte sürdürebilmemde beni destekleyen, her zaman işlerimi kolaylaştıran dostlarım ve birim arkadaşlarım Psiko-Sosyal Servis'in değerli çalışanlarına;

Tez hazırlama sürecinde, sosyal yaşantımda bana destek olan manevi kız kardeşim Dilek başta olmak üzere sevgili CAN ailesine;

Beni her zaman koşulsuz sevgiyle sarmalayan en küçük yavrusu olduğum Canım Anneme, Babama, kardeşleri olmaktan mutluluk duyduğum Canım Ablalarıma ve iyi ki beni teyze yapan Sevgili Yeğenlerime;

Beş yıldır hayatımda olan ve hep olmasını istediğim, en yakın hissettiğim, güven kaynağım, en iyi arkadaşım, canım sevgilim, Canım Eşim Hüseyin'e;

Sevgi ve teşekkürlerimle…

**İÇİNDEKİLER**

**ÖZET** ..... **iv**
**ABSTRACT** ..... **v**
**KISALTMALAR DİZİNİ** ..... **vi**
**TABLOLAR DİZİNİ** ..... **vii**
**1. GİRİŞ** ..... **1**
**2. GENEL BİLGİLER** ..... **4**
2.1. Adli Sosyal Hizmet ..... 4
2.1.1. Adli Sosyal Hizmet Uzmanının Görevleri ..... 5
2.1.2. Dünyada ve Türkiye'de Adli Sosyal Hizmet ..... 6
2.1.2.1. Aile Mahkemelerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları ... 6
2.1.2.2. Çocuk Mahkemelerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları .. 8
2.1.2.3. Denetimli Serbestlik Hizmetlerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları ..... 10
2.1.2.4. Ceza İnfaz Kurumlarında Sosyal Hizmet Uygulamala 12
2.2. İş Stresi ..... 14
2.2.1. İş Stresi Kaynakları ..... 16
2.2.1.1. Bireysel Stres Kaynakları ..... 17
2.2.1.2. Örgütsel Stres Kaynakları ..... 19
2.2.2. İş Stresinin Sonuçları ..... 25
2.2.2.1. Stresin Bireysel Sonuçları ..... 25
2.2.2.2. Stresin Örgütsel Sonuçları ..... 26
2.3. İş Tatmini ..... 26
2.3.1. İş Tatmini Kavramı ..... 26
2.3.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler ..... 28
2.3.2.1. Bireysel Faktörler ..... 28
2.3.2.2. Örgütsel Faktörler ..... 30
2.3.3. İş Tatmini İle İlgili Kuramlar ..... 32
2.3.3.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı ..... 32
2.3.3.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ..... 33
2.3.3.3. Vroom'un Beklenti Teorisi Kuramı ..... 34
2.3.3.4. Amaç Kuramı ..... 34

**3. MATERYAL VE YÖNTEM ..... 35**
3.1. Araştırmanın Modeli ..... 35
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi ..... 35
3.3. Veri Toplama Araçları ..... 36
3.4. Verilerin Toplanması ..... 38
3.5. Verilerin Analizi ..... 39
3.6. Süre ve Olanaklar ..... 39
**4. BULGULAR ..... 40**
4.1. Katılımcılara Dair Betimsel Bulgular ..... 40
4.1.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular ..... 40
4.1.2. Katılımcıların Çalışma Yaşamına Yönelik Bulgular ..... 41
4.1.3. Katılımcıların Mesleki Tutumlarına Yönelik Bulgular ..... 43
4.2. Katılımcıların İş Stresleri ve İş Tatminine Yönelik Bulgular ..... 44
4.2.1. İş Stresi ve Minnesota İş Tatmini Ölçeklerinden Alınan Puanlar ve Normallik Testlerine Yönelik Bulgular ..... 44
4.2.2. Katılımcıların İş Stresi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular ..... 47
4.2.3. Katılımcıların İş Stresi ve İş Tatmininin Yaş Değişkeni İle İlişkisine Yönelik Bulgular ..... 48
4.2.4. Katılımcıların İş Stresi ve Minnesota İş Tatmini Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesine Yönelik Bulgular ..... 49
4.2.4.1. Katılımcıların İş Stresinin Çeşitli Değişkenlere Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Bulgular ..... 49
4.2.4.2. Katılımcıların İş Tatminlerinin Çeşitli Değişkenlere Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Bulgular ..... 58
**5. TARTIŞMA ..... 72**
5.1. Katılımcıların İş Stresine Yönelik Bulguların Tartışılması ..... 73
5.2. Katılımcıların İş Tatminine Yönelik Bulguların Tartışılması: ..... 80
5.3. Katılımcıların İş stresi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulguların Tartışılması ..... 89

**6. SONUÇ VE ÖNERİLER ..... 92**
**7. KAYNAKLAR ..... 97**
**8. EKLER ..... 114**
EK-1. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurul Onayı ..... 114
EK-2. Araştırma İzni ..... 115
EK-3. İş Stresi Ölçeği ..... 116
EK-4. Minnesota İş Tatmini Ölçeği ..... 117
EK-5. Kişisel Bilgi Formu ..... 118
EK-6. Özgeçmiş ..... 120

# ÖZET


## Adli Alanda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarında İş Stresi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu çalışma Türkiye'de adli sistemde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma nicel araştırma yöntemiyle, ilişkisel tarama modeli ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Türkiye'de adli sosyal hizmet alanında çalışan tüm sosyal hizmet uzmanları; örneklemini ise Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'na bağlı olarak çeşitli illerde, ceza infaz kurumları, aile ve çocuk mahkemeleri, denetimli serbestlik müdürlüklerinde çalışan 180 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır.

Katılımcıların iş streslerini ölçmek amacıyla İş Stresi Ölçeği, iş tatminlerini ölçebilmek amacıyla ise Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Veriler, SPSS 22 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkeni iş stresi, bağımlı değişkeni iş tatminidir.

Araştırma bulgularına göre adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresinin, verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Uzmanların işin kendisine yönelik sağladıkları tatminin (içsel tatmin) yüksek olduğu ancak; çalışma koşullarından sağlanan tatminin (dışsal tatmin) düşük olduğu tespit edilmiştir. Adli sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi ve iş tatmini arasında orta düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Bulgular neticesinde bu araştırmanın, uzmanların çalışma şartlarında iş tatminlerini ve iş kalitelerini arttıracak; iş streslerini azaltacak etmenlerin belirlenmesinde yardımcı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca bu çalışmanın adli sosyal hizmet alanında yapılacak diğer araştırmalara kaynak sağlayacağı düşünülmektedir.



**Anahtar Kelimeler:** Adli sosyal hizmet, aile mahkemesi, ceza infaz kurumu, çocuk mahkemesi, denetimli serbestlik, iş stresi, iş tatmini

# ABSTRACT

**Examination of the Relationship Between Job Stress and Job Satisfaction in Social Workers Working in the Forensic System**

This work was conducted to research the relationship between job stress and job satisfaction of social workers working in the forensic system in Turkey. The research was carried out with quantitative research method and relational screening model. The population of the research is composed of social workers who work in forensic social work in Turkey. The sample of this research is constituted from 180 employee among social workers working in depending on the Ministry of Justice of the Republic of Turkey in various provinces, penal instutions, family and juvenile courts, probation offices.

Minnesota Job Satisfaction Scale was used to measure the job satisfaction and The Job Stress Scale was used to measure the job stress. The data were analyzed in the SPSS 22 program. The independent variable of the research is job stress, the dependent variable is job satisfaction.

According to the research findings, it has been determined that the job stress of social workers working in the forensic system is at the level of stress that can affect productivity and threaten health. It has been determined that the satisfaction provided by the experts for the job (intrinsic satisfaction) was high, but the satisfaction provided by the working conditions (extrinsic satisfaction) was low. It has been determined that there is a moderate, negative and meaningful relationship between job stress and job satisfaction sub-dimensions of forensic social workers.

As a result of the findings, this research will increase job satisfaction and job quality of the experts at working conditions; It is thought to be helpful in determining the factors that will reduce job stresses. Also it is thought that this research will provide resources for other researches in forensic social work.



**Keywords:** Forensic social work, family court, penal ınstution, juvenile court, probation, job stress, job satisfaction

# KISALTMALAR DİZİNİ

ASHU : Adli Sosyal Hizmet Uzmanı

İSÖ : İş Stresi Ölçeği

MİTÖ :Minnesota İş Tatmini Ölçeği

# TABLOLAR DİZİNİ

**Tablo 2.1.** İş stresi kaynakları.....17
**Tablo 2.2.** İş tatminini etkileyen faktörler.....28
**Tablo 4.1.** Katılımcılara dair tanıtıcı bilgiler.....40
**Tablo 4.2.** Katılımcıların çalışma yaşamına dair bulgular.....41
**Tablo 4.3.** Katılımcıların mesleki tutumlarına yönelik bulgular.....43
**Tablo 4.4.** Katılımcıların İSÖ ve MİTÖ'den aldıkları puanların dağılımı.....45
**Tablo 4.5.** Katılımcıların iş stresi düzeylerine göre İSÖ'den aldıkları puanların dağılımı.....45
**Tablo 4.6.** İçsel ve dışsal tatmin puanları.....46
**Tablo 4.7.** İş stresi ve iş tatmini arasındaki korelasyon.....47
**Tablo 4.8.** İş stresi ve iş tatmini ile yaş değişkeni arasındaki korelasyon.....48
**Tablo 4.9.** İSÖ'nün cinsiyete göre t-Testi sonuçları.....49
**Tablo 4.10.** İSÖ'nün fiziksel koşullardan memnuniyet durumuna göre t-Testi sonuçları.....49
**Tablo 4.11.** İSÖ'nün iş yerinin özel yaşantıyı sınırlandırması durumuna göre t-Testi sonuçları.....50
**Tablo 4.12.** İSÖ'nün kurumda başka sosyal hizmet uzmanı bulunma durumuna göre t-Testi sonuçları.....50
**Tablo 4.13.** Katılımcıların İSÖ puanlarının eğitim düzeyine göre ANOVA sonuçları.....51
**Tablo 4.14.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alanda bulunma süresine göre ANOVA sonuçları.....51
**Tablo 4.15.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alanda bulunma süresine göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.....52
**Tablo 4.16.** Katılımcıların İSÖ puanlarının çalıştıkları kuruma göre ANOVA sonuçları.....52
**Tablo 4.17**. Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alanı tercih etme sebeplerine göre ANOVA sonuçları.....53
**Tablo 4.18.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alanı tercih etme sebeplerine göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.....53

**Tablo 4.19.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alandaki iş stresini diğer alanlara kıyasa göre ANOVA sonuçları .....54
**Tablo 4.20.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alandaki iş stresini kıyasa göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları .....54
**Tablo 4.21.** Katılımcıların İSÖ puanlarının çalışırken kendisini güvende hissetme durumuna göre ANOVA sonuçları .....55
**Tablo 4.22.** Katılımcıların İSÖ puanlarının çalışırken kendisini güvende hissetme durumuna göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları .....55
**Tablo 4.23.** Katılımcıların İSÖ puanlarının iş ortamından memnuniyete göre ANOVA sonuçları.....56
**Tablo 4.24.** Katılımcıların İSÖ puanlarının iş ortamından memnuniyete göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.....56
**Tablo 4.25.** Katılımcıların İSÖ puanlarının sabahları işe isteyerek gitme sıklığına göre ANOVA sonuçları.....57
**Tablo 4.26.** Katılımcıların İSÖ puanlarının sabahları işe isteyerek gitme sıklığına göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları .....57
**Tablo 4.27.** MİTÖ'nün cinsiyete göre t-Testi sonuçları.....58
**Tablo 4.28.** MİTÖ'nün fiziksel koşullardan memnuniyete göre t-Testi sonuçları....59
**Tablo 4.29.** MİTÖ'nün iş yerinin özel hayatı sınırlandırma durumuna göre t-Testi sonuçları .....60
**Tablo 4.30.** MİTÖ'nün kurumda başka sosyal hizmet uzmanı bulunma durumuna göre t-Testi sonuçları.....60
**Tablo 4.31**. Katılımcıların MİTÖ puanlarının eğitim düzeyine göre ANOVA sonuçları .....61
**Tablo 4.32.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli sosyal hizmet alanında çalışma süresine göre ANOVA sonuçları.....61
**Tablo 4.33.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli sosyal hizmet alanında çalışma süresine göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları .....62
**Tablo4.34.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının çalıştıkları kuruma göre ANOVA sonuçları .....62
**Tablo 4.35.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının çalıştıkları kuruma göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları .....63
**Tablo 4.36.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli alanı tercih etme sebeplerine göre ANOVA sonuçları.....64

**Tablo 4.37.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli alanı tercih etme sebeplerine göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları .....65
**Tablo 4.38.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli alandaki iş stresini diğer alanlara kıyasına göre ANOVA sonuçları .....65
**Tablo 4.39.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının alandaki iş stresini diğer alanlara kıyasına göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.....66
**Tablo 4.40.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının çalışırken kendisini güvende hissetme durumuna göre ANOVA sonuçları .....67
**Tablo 4.41.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli müracaatçılar ile çalışırken kendisini güvende hissetme durumuna göre göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları .....68
**Tablo 4.42.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının iş ortamından memnuniyete göre ANOVA sonuçları.....68
**Tablo 4.43.** Katılımcıların Minnesota İş Tatmini Ölçeği puanlarının iş ortamından memnuniyete göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları. .....69
**Tablo 4.44.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının işe isteyerek gitme sıklığına göre ANOVA sonuçları.....70
**Tablo 4.45.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının işe isteyerek gitme sıklığına göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları…….71

# 1. GİRİŞ

İş tatmini, bireylerin yaptıkları işle ilgili duygu, düşünce inanç ve değerlendirmelerini içermektedir. İş tatmini çok boyutlu bir kavramdır. İşin pek çok boyutu, olumlu ya da olumsuz olarak iş tatminini etkiler. İşin yönetimi, ücret, çalışma koşulları gibi örgüte bağlı özelliklerin yanı sıra bireyin gereksinimleri, istekleri ve beklentileri gibi kişisel özellikler ile ilişkisi de önem arz etmektedir (1). Pek çok meslek kolunda yapılan bilimsel araştırmalar, iş tatminini etkileyen önemli değişkenlerden birinin iş stresi olduğunu ortaya koymaktadır.

İş stresi, bireyin mesleki yeterliliklerine, örgütsel koşullara, fiziksel ya da psikolojik nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan ve bireyde gerilime sebebiyet veren durum olarak tanımlanmaktadır. İş stresi çalışma ortamında ortaya çıkmakta ve bireyleri fiziksel ve ruhsal olarak zorlayabilmektedir (2). Günümüzde her meslek ve hizmet alanı kendi başına bir stres kaynağı olarak kabul edilmektedir. Her işin kendine özgü gereklilikleri ve çalışma ortamı bulunmaktadır.

Sosyal hizmet mesleki disiplini uygulama alanları, hizmet sunduğu hassas müracaatçı kitlesi ile stresli meslekler arasındadır. Deneysel çalışmalarda sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek uzmanlarına nazaran daha yüksek stres yaşadıkları sonuçlarına ulaşılmıştır (3). Aynı çalışmada kayıt altına alınan veriye göre Kuzey Uganda'da hizmet uzmanlarında iş stresi üzerine yapılan araştırmaya göre; 188 sosyal hizmet uzmanının büyük çoğunluğunun (%91) yüksek iş stresi düzeyine sahip olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada araştırmacılar sosyal hizmet uzmanlarının iş stresine sebep olan anlamlı faktörleri "ekonomik koşullar, iş yükü, güvenlik kaygıları, aile ve isyancıların şiddeti" olarak kaydetmiştir.

Sosyal hizmet mesleğinin çalışılması en stresli, müracaatçı grubu en zor alanlarının başında şüphesiz adli sosyal hizmet gelmektedir.

Amerikan Ulusal Adli Sosyal Hizmet Organizasyonunun tanımına göre adli sosyal hizmet kanun ve adli sistemlerle ilgili konu ve sorunlara yönelik sosyal hizmet uygulamalarıdır. Bu uygulamalar suçluların rehabilite edilmesi ve psikiyatrik müdahalelerin sağlanması gibi kapsamlı müdahaleleri içermektedir (4). Adli sosyal

hizmet uzmanları ruh sağlığı, eğitim, çocuk refahı, çocuk ve yetişkin adalet sistemi gibi çeşitli alanlarda çalışmakta ve bireylerin refahını arttırmak, insan haklarını iyileştirmek ve sosyal adaleti güçlendirmek için kritik derecede önem arz etmektedir (5).

Günümüzde çalışan bireylerin vaktinin büyük çoğunluğu iş yerinde ve iş yaşantısında geçirmektedir. Kişilerin iş yaşantısından aldıkları doyumun kişilerin bireysel yaşantısını, kurumsal yaşantıyı, sunulan hizmetleri etkilediğine dair çok sayıda çalışma yapılmıştır. Çeşitli meslek gruplarında iş tatminini etkileyen değişkenleri konu alan çalışmalarda kişilerin iş streslerinin iş tatminlerini etkilediği saptanmıştır.

Sosyal hizmet alanında iş stresi ve iş tatmini kavramlarının birlikte ele alındığı çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. Yapılan literatür taramasında bu kavramların çoğunlukla tükenmişlik ile birlikte ele alındığı görülmüştür. Yansımaları itibarıyla iş tatmini ve iş stresi sosyal hizmet mesleki disiplininde 2000'li yılların başında çalışılmaya başlanmıştır. Işıkhan 2000 yılında Ankara'da çeşitli sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminini incelenmiş ancak bu çalışmada sayıca az olan adli sosyal hizmet uzmanları yer almamıştır (1). 2018 yılında Başçıllar ve Taşçı'nın sosyal hizmet uzmanlarının iş tatmini ve iş yükü üzerine yaptıkları çalışmada Türkiye'de sivil toplum kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları ile çalışılmıştır (6). İş stresini inceleyen çalışmalara bakıldığında; Işıkhan'ın 1999 yılında sosyal hizmet ve sağlık alanındaki yöneticilerin iş stresini (7), Hablemitoğlu ve Özmete'nin sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi kaynakları ve iş tatminini incelediği bilinmektedir (8). Ancak bu çalışmaların hiçbirinde adli sosyal hizmet uzmanlarının yer almadığı görülmüştür.

Ülkemizde çalışma alanları ceza infaz kurumları, denetimli serbestlik müdürlükleri ve mahkemeler olan adli sosyal hizmet uzmanlarının gerek mesleki gerek yönetimsel ve idari olarak stresli iş yaşantıları bulunmaktadır. Yukarıda da değinildiği gibi ilgili literatür incelendiğinde iş stresinin iş tatminini etkilediği görülmektedir. Dolayısıyla ülkemizde gün geçtikçe sayısı artan adli sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi ve iş tatminlerine ilişkin çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Alan yazına bakıldığında konuyla ilgili bilimsel çalışmalara rastlanmamıştır. Bu kapsamda adli sosyal hizmet uzmanlarının(ASHU) iş streslerinin ve iş tatminlerinin

ölçülmesi ve uzmanların iş stresleri ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığının araştırılması problemi doğmuştur.

Bu çalışmanın amacı Türkiye'de adli sistemde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Adli sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi ve iş tatmin düzeylerini ölçmek; iş stresi ve iş tatmininin sosyo-demografik, çalışma yaşamı ve mesleki tutumlara yönelik çeşitli değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ise çalışmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır.

Amaçlar doğrultusunda cevaplanması beklenen araştırma soruları şu şekildedir:

- Adli sosyal hizmet uzmanlarının iş stresleri ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Adli sosyal hizmet uzmanlarında iş stresi ve iş tatmini, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine, çalışma koşullarına ve mesleki tutumlarına göre farklılaşmakta mıdır?

Bu çalışma ile uzmanların iş stresleri ve iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı ortaya konulacaktır. Bulgular neticesinde bu araştırmanın, uzmanların çalışma şartlarında iş tatminlerini ve iş kalitelerini arttıracak; iş streslerini azaltacak yönde iyileştirmelere kapı aralayacağı düşünülmektedir.

Adli sosyal hizmet üzerine yapılan literatür taramasında Türkiye'de yapılan çalışmaların az sayıda olduğu görülmüştür. Bu kapsamda araştırmanın adli sosyal hizmet alanındaki literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

# 2. GENEL BİLGİLER

## 2.1. Adli Sosyal Hizmet

Sosyal hizmet, insan hakları ve sosyal adalet ilkelerini benimseyerek, insan davranışı ve sosyal sistemlere ilişkin bilgileri kullanarak, insanların iyilik durumlarının ve işlevselliklerinin artırılmasını amaçlayan, birey, aile, toplum düzeylerinde geniş bir müdahale çerçevesine sahip bir meslektir (9). Sosyal hizmetin uygulama alanlarından biri olan adli sosyal hizmet alanı, sosyal hizmetin hukuk alanındaki işlevselliğidir (10).

Adli sosyal hizmetlerde boşanma, bireysel veya toplumsal şiddete maruz kalma, yoksulluk, evsizlik, çocuk ve yetişkin suçluluğu gibi konular sosyal hizmetin görev alanına giren ve çalışılması zor gruplardır (5). Bu bireyler ve gruplar bir yönüyle sosyal hizmet uygulama alanını oluştururken bir yönüyle de adalet mekanizmasında sanık, mağdur, suça sürüklenen, tutuklu, hükümlü vb. isimlerle sıfatlanmaktadır. Suç, suçluluk, suça sürüklenen çocuk, adli sistem ve sürece dahil olan kişilerin haklarının korunması, mağduriyet ve suçtan zarar görme gibi konularla birey odaklı bir yaklaşım ile sosyal hizmet disiplini adalet mekanizması içerisinde önemli bir konumda bulunmaktadır (11).

Sosyal hizmet mesleği odağı insan olmasından ve evrensel etik ilkelere sahip olmasından dolayı genel tanımlamalara sahip olsa da adli sosyal hizmet ülkeler ve ülkelerin hukuk düzenleri ile ilişkili olmasından ötürü tanımlaması genişlemekte ve çeşitlenmektedir.

Barker'ın tanımına göre adli sosyal hizmet uygulaması adli sisteme ve adli alanda çalışanlara yöneliktir. Adli sosyal hizmet hukuki sürece odaklanır ve adli sistemde çalışan meslek elemanlarına uygulamalarda sosyal refahın sağlanması konusunda bakış açısı sunar. Adli sosyal hizmet uygulamaları mahkemelerde çocuğun velayetinin sağlanması, boşanma, çocuk suçluluğu, çocuğa gerekli bakımın sağlanabilmesi hususlarında bilirkişilik sağlanması gibi uygulamaları içermektedir (12). Wormer ve Arkadaşlarına göre adli sosyal hizmet; suçlu ve mağdur gibi hassas gruplara yönelik ihtiyaç duyulan bilgi ve hizmetlerin götürülmesi, sosyal hizmetlerin

sunulması ve buna uygun politikalar yürütülmesidir (13). Robbins ve arkadaşlarına göre ise adli sosyal hizmet hukuk sistemi ile sosyal hizmet uygulamalarının kesişimidir (14).

### 2.1.1. Adli Sosyal Hizmet Uzmanının Görevleri

Adli alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları, adalet mekanizmasına çeşitli sıfatlarla giren tüm bireylere yönelik sosyal hizmet bilgi ve becerilerini kullanarak uygulamalar gerçekleştirir ve adalet sistemine yardım eder (11). Sorun ve ihtiyaçlara çok yönlü bakarak bireyi çevresiyle birlikte ele alan uzmanlar, birey, aile, grup ve toplum boyutlarında müdahaleler gerçekleştirirler.

Adli sosyal hizmet uzmanlarının ruh sağlığı, eğitim, çocuk refahı, çocuk ve yetişkin adalet sistemi gibi çeşitli alanlardaki kolektif çalışmaları bireylerin refahını arttırmak, insan haklarını iyileştirmek ve sosyal adaleti güçlendirmek için kritik derecede önem arz etmektedir (5). Uzmanlar, uygulamaları kapsamında birey ve ailelerine yönelik eğitim, bilgilendirme, danışmanlık, teşhis, tedavi/ rehabilitasyon, savunuculuk gibi pek çok rol üstlenir (10). Adli sosyal hizmet uzmanları doğrudan adalet veya adaletsizlik konuları ile çalışmaktadır. Adli alanda çalışan uzmanlar ayrımcılık karşıtı mücadele ederek ve savunuculuk yaparak bireylerin, ailelerin ve toplumun refahını etkilemektedir (15). Adli alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları bireye ve çevreye odaklanarak sosyal hizmet ve terapötik hukuk arasında bir zemin oluşturur. Uzmanlar adli sisteme dahil olan bireylerin biyolojik, psikolojik, sosyal ihtiyaçlarını sistemli biçimde değerlendirerek kişilere yönelik uygun iyileştirme programları yürütür (16).

Amerikan Ulusal Adli Sosyal Hizmet Organizasyonuna göre adli sosyal hizmet uzmanlarının rol ve görevleri şöyle belirlenmiştir (4):

- Uzmanlar, adli sistem personellerine yönelik (avukatlar, yasa uygulayıcı konumundaki kişiler-hakim ve savcılara- hukuk öğrencilerine ve diğer kamu personelleri) çocuk adalet sistemi, adli sistem ve ıslah mekanizması hakkında eğitim ve danışmanlık sağlamaktadır.
- Uzmanlar, çocuk adalet sistemi ve ceza sistemi içerisinde yer alan kişilere yönelik teşhis, tedavi ve uygun müdahalelerde bulunmaktadırlar.

- Uzmanlar, mahkeme süreçlerinde çocukların gelişimsel durumlarına uygun olarak ifade sağlayıp sağlayamayacağını değerlendirmekte ve uygun müdahalede bulunmaktadırlar.
- Uzmanlar, adli süreçte bilirkişi olarak yer alabilmekte, arabuluculuk, savunuculuk görevlerinde bulunabilmektedirler.
- Uzmanlar, adli sistemde insan davranışlarına yönelik bilimsel değerlendirmelerde ve analizlerde bulunmaktadırlar.

### 2.1.2. Dünyada ve Türkiye'de Adli Sosyal Hizmet

#### 2.1.2.1. Aile Mahkemelerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları

Aile mahkemeleri uygulamaları ülkemizde kısa bir geçmişe sahip olmasına rağmen; yurtdışındaki uygulamalarda daha eskiye uzandığı görülmektedir. Uluslararası zeminde bakıldığında aile mahkemeleri Amerika Birleşik Devletlerinde 1899 yılında kurulmuştur. Bunu takip eden yıllarda 1949 yılında Japonya'da, 1960'lardan itibaren aile mahkemeleri giderek yaygınlaşmaya başlamış ve 1961 yılında Rhode Island'da, 1962'de New York'ta, 1965'te Hawaii'de,1975 yılında Avustralya ve Kanada'da, 1976 yılında Almanya'da, kurulmuştur (17).

Dünya Uygulamaları

Japonya'da aile mahkemeleri 1949 yılında kurulmuştur. 1960'lara gelindiğinde Rhode Island (1961), New York (1962) ve Hawaii'de aile mahkemeleri kurulmaya başlamıştır. Japonya'da aile mahkemeleri çocuk mahkemelerinin işleyişini de içine alan bir yapıya sahiptir. Yapılan incelemeler ile çocukları suça sürükleyen nedenler incelenmekte ve bu durumların iyileştirilmesi, kişilerin ıslahı amaçlanmaktadır. Japonya aile mahkemelerinin ilgilendiği diğer bir alan ise aile içi ilişkilerde yaşanan sorunlar ve boşanma ve aile içi şiddet konularıdır (18).

ABD'de aile mahkemeleri çocuklarla ilgili olarak çocukların ihmali, çocuk suçluluğu, evlat edinme, çocuk koruma, çocuk suçluluğu sorun alanlarında; aile içi ilişkilerde boşanma, çocukların bakım ve gözetimi, babalık davası, aile içi şiddet sorun alanlarına yönelik onarıcı ve destekleyici sosyal hizmet sağlamaktadır.

Avustralya aile mahkemeleri 1975 yılında kurulmuştur. Bu mahkemeler boşanma, boşanma sonrası çocukların durumları, çocuk koruma gibi sosyal sorunlar üzerinde çalışmaktadır. Kanada'da aile mahkemelerinin kuruluş ve zamanı ve çalışma yetki ve sınırları Avustralya örneklemine benzer bir tablo çizmiştir (18).

Türkiye Uygulamaları

Türkiye'de Aile Mahkemeleri, 09.01.2003 tarihinde 4787 sayılı Aile Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yargılama Usullerine Dair Kanun ile kurulmuştur (19). 4787 Sayılı "Aile Mahkemeleri'nin Kuruluş, Görev ve Yargılama Usullerine Dair Kanun"unda aile mahkemelerinde pedagog, psikolog ve hizmet uzmanı gibi uzmanların yer alacağı belirtilmiştir. Mevzuatta bu uzmanların görev içerikleri ve mesleki tanımları yeterince belirtilmemiştir. Mevzuatta yer aldığı şekilde uzmanlardan yararlanma başlığı altında uzmanların aile mahkemelerindeki görevleri şu şekilde belirtilmiştir (20):

*1.Davanın esasına girilmeden önce veya davanın görülmesi sırasında, mahkemece istenen konular hakkında taraflar arasındaki uyuşmazlık nedenlerine ilişkin araştırma ve inceleme yapmak ve sonucunu bildirmek,*

*2.Mahkemenin gerekli gördüğü hâllerde duruşmada hazır bulunmak, istenilen konularla ilgili çalışmalar yapmak ve görüş bildirmek,*
*3. Mahkemece verilecek diğer görevleri yapmak.*

İlgili mevzuat içeriğinde psikolog, pedagog ve sosyal hizmet uzmanının görevlerinin ve görev ayrımlarının neler olduğuna dair bilgi bulunmamaktadır. Ancak etik kurallar ve mesleki uygulama sınırları çerçevesinde gerçekleştirilen sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli görevleri söz konusudur.

Sosyal hizmet uzmanları, aile hukukundan kaynaklanan sebeplerle adli sistemin içinde yer alan bireyleri çevresi içinde (biyo-psiko-sosyal, kültürel, ekonomik) değerlendirerek geniş kapsamlı bir incelemede bulunur ve buna yönelik sosyal inceleme raporu hazırlar. Ailelerin sorun ve ihtiyaçlarının teşhisi ve çözümünde mahkemede bulunan diğer profesyonellerle ekip halinde çalışarak uygulamalar yapar (17). Boşanma ve velayet konularında çocukların bu durumdan en az etkilenmesi noktasında çalışmalar yapar. Aile üyeleriyle (anne, baba ve çocuk)

hem tek tek hem de tüm üyelerin yer aldığı görüşmeler gerçekleştirir. Görüşmede tarafların uzlaşma olanaklarını inceler, uzlaşma sağlanamadığında istem doğrultusunda boşanma, velayet, şahsi ilişki tesisi konularında değerlendirme yapar ve rapor halinde mahkemeye sunar (19). Çocuğun bu durumdan olumsuz etkilenmemesi için anne-baba tutumlarına ilişkin ebeveynlere eğitici ve destekleyici danışmanlık verir (17).

#### 2.1.2.2. Çocuk Mahkemelerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları

Çocuk adalet sistemi ile çocuklara özgü yasal düzenlemelerin yapılması amacıyla oluşturulmuştur. Bu sistem ile çocuğa özgü yargılama yapılması ve onlar için oluşturulmuş ayrı kurumlarda rehabilite ve toplumsallaşma amaçlanmıştır (21). Bu çerçevede kurulan çocuk mahkemeleri, suça sürüklenen çocukların yargılandığı, mahkemede konuyla ilgili özel olarak eğitilmiş hâkim ve savcıların yer aldığı, çocuğun biyo-psiko-sosyal ve suça sürüklenme süreçlerini değerlendiren ve raporlayan uzmanların bulunduğu mahkeme olarak tanımlanmaktadır (12).

Dünya Uygulamaları

Tarihsel süreçte çocuk mahkemelerinin kuruluşu 1899'da ABD'de çıkarılan çocuk mahkemesi yasasına dayanmaktadır. Çocuk mahkemeleri önce Amerika Birleşik Devletleri'nde, daha sonra İngiltere'de, ardından Avrupa'nın pek çok ülkesinde 20. Yüzyılın ilk yarısına doğru oluşumlarını tamamlamıştır. Bu kurumlar çocuk adalet sisteminin niteliğini belirleyen en etkili toplumsal kurumlardan biri olarak yer almıştır (22).

Fransa çocuk adalet sisteminin amacı, çocuğu cezalandırmak değil aksine çocuğu topluma yeniden kazandırmak, suça iten nedenler üzerine inceleme yapmak ve çocuğun ihtiyaçlarına uygun olarak tedbirlerde bulunmaktır. Bu tedbirler, psikolog, pedagog, eğitim uzmanlarının çocuklar ile yaptıkları görüşme ve sosyal incelemeler sonucunda mahkeme hâkimine iletilmektedir (23). İspanya'da çocuğun yüksek yararı kavramı ile cezalandıran hükümlerin en aza indirilmesi temel amaç kabul edilmiştir. İspanya çocuk mahkemelerinde yargılamayı sağlıklı kılmak adına uzmanlar tarafından sosyal inceleme raporu düzenlenmesi mecburiyeti bulunmaktadır.

Almanya'daki çocuk adalet sistemi de faili topluma yeniden kazandırmayı amaçlamıştır. Uzmanlar mahkemenin, çocuk hakkındaki çeşitli kararlarını verirken kullanacağı bir rapor hazırlayarak mahkemeye sunma, çocuğun üstün yararını gözetme, kişi hakkında koruyucu tedbirler önerme gibi savunuculuklarda bulunmaktadır (24).

Türkiye Uygulamaları

Türkiye'de günümüz çocuk adalet sistemini belirleyen temel düzenleme, 5395 sayılı Çocuk Mahkemelerinin Kuruluş Görev ve Yargılama Usulleri Hakkındaki Kanundur. Ülkemizde ilk çocuk mahkemesi 1987 yılında Ankara'da kurulmuştur (25). 2005 yılında gerçekleştirilen hukuk reformu, çocuk adalet sistemine olumlu katkılar sunmuştur. Avrupa Birliğine uyum sürecine bağlı olarak yapılan yasal düzenlemelerden biri olan "5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu", yeni çocuk adalet sisteminin temelini oluşturmuştur (26). Bu kanun ile korunmaya ihtiyacı olan ve suça sürüklenen çocukların korunması, haklarının ve esenliklerinin güvence altına alınmasını amaçlanmıştır. Çocuk mahkemelerinin kuruluş, görev ve yetkilerine ilişkin esaslar, bu kanunda yer almaktadır. Bu hükümlere göre, korunmaya ihtiyacı olan ve suça sürüklenen çocuk hakkında gerektiğinde çocuğu ve çevresini ele alan bir sosyal inceleme yaptırılır. Sosyal inceleme raporu, çocuğun, işlediği fiilin hukukî anlam ve sonuçlarını algılama ve bu fiille ilgili olarak davranışlarını yönlendirme yeteneğinin mahkeme tarafından takdirinde göz önünde bulundurulur. Bu inceleme sosyal çalışma görevlilerince (psikolog, sosyal hizmet uzmanı, pedagog, vb.) yapılmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanları, görevlendirildikleri çocuk hakkında sosyal inceleme sağlamakta, hazırladıkları raporları kendilerini görevlendiren mercilere sunmaktadır. Duruşma öncesi-esnası veya sonrasında suça sürüklenen ve mağdur çocuğun ifadesinin alınmasında veya sorgusu sırasında sosyal çalışma görevlileri bulunmaktadır. Ayrıca korunma ihtiyacı içerisinde olan çocuk hakkında tedbire konu olan süreçleri ve dosyaları incelemektedirler (27). Çocuk mahkemelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanları, çocukla iletişim kurma ve mesleki müdahale yapmada sahip oldukları bilgi, beceri ve donanımla çocuğa yaklaşırlar ve adli sistemde olduğu süre boyunca çocuğun yanında olurlar (28). Çocuk, fiziksel, duygusal, bilişsel,

sosyal, ahlaki gelişim boyutları göz önünde bulundurularak çevresi içinde değerlendirilir ve gereksinimleri tespit edilir (29). Çocuğun bu sistemde yer alma nedenini çocuğun anlayabileceği bilişsel seviyede çocuğa aktarmak önemlidir. Adli süreçten ve çocukta korku, kaygı uyandırabilecek adli mekânların soğuk yüzünden olumsuz etkilenmemesi adına çocuğun duygularını aktarabilmesi için çocukla iletişimde uygun yöntem ve metotlar (oyun terapisi, resim çizme, cümle tamamlama testleri, vb.) kullanılır (30). Bu yöntemler, çocuktan adli süreçle ilgili bilgi alırken de kullanılmalı ve sorgulanma sürecinden çocuğun zarar görmesi engellenmelidir.

#### 2.1.2.3. Denetimli Serbestlik Hizmetlerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları

Denetimli serbestlik sistemi suç işleyen bireyin cezasını özgürlüğünün sınırlanması olarak çekmesi yerine birey odaklı ve toplum içinde ıslah modelini savunan infaz sistemidir. Denetimli serbestlik infazı ile suç işleyen kişinin sosyalleştirilerek yeniden topluma kazandırılması amaçlanmaktadır (31).

Dünya Uygulamaları

İngiltere'de denetimli serbestlik infazında ücretsiz çalışma, belirli bir faaliyet yapma, belirli bir programa devam etme, sokağa çıkmama, belirli yerlere gitmeme, zorunlu ikamet, ruh sağlığı tedavisi şeklinde belirlenebilen yükümlülükler denetimli serbestlik sistemini şekillendirmiştir ve sosyal hizmet uzmanları önemli görevleriyle bu sistemin bir parçasıdır.

Amerika'da denetimli serbestlik görevlerinin sorumluluğu yükümlülere danışmanlık yapmak, onlarla yüz yüze görüşmek ve verilen yükümlülüklerin(sokağa çıkma yasağı, iş edinme zorunluluğu, kamu yararına çalışma) takibini sağlamak şeklindedir (32).

Hollanda'da denetimli serbestlik uzmanları; yükümlülere, tutuklama ve denetim sürecinde danışmanlık sağlamakta, davranış değişikliği temelli iyileştirme çalışmaları yürütmekte, toplumda kabul görülen sosyal davranışı kişilere yeniden kazandırma amaçlı iyileştirme çalışmalarına dahil etmektedir (33).

Litvanya'da Denetimli Serbestlik Hizmetleri; yükümlülere danışmanlık, ıslah çalışmaları sağlayarak kişilerin topluma yeniden kazandırılmasını sağlamakta böylece toplumun güvenliğini sağlamayı amaçlamaktadır. Litvanya denetimli serbestlik sisteminde sivil toplum örgütleri ve kamu, kişilere hukuki danışmanlık, iş bulma, sosyal etkinlik sağlama ve kişisel danışmanlık gibi konularda işbirliği çerisinde çalışmaktadır. Sistem uygulayıcısı profesyoneller yükümlülerin yeniden topluma kazandırılmasına destek olma, kişilerle ruhsal durumları veya yaşantısal problemleri konusunda bireysel görüşmeler yapma, psikolojik destek sağlama, bireysel ve grup terapileri düzenleme görevlerini yerine getirmektedir (34).

Türkiye Uygulamaları

T.C. Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifleri Genel Müdürlüğü Denetimli Serbestlik Daire Başkanlığının tanımlamasına göre denetimli serbestlik, mahkemece *belirtilen koşullar ve süre içinde, denetim ve denetleme planı doğrultusunda şüpheli, sanık veya hükümlünün toplumla bütünleşmesi açısından ihtiyaç duyduğu her türlü hizmet, program ve kaynakların sağlandığı toplum temelli bir uygulamayı ifade etmektedir* (35).

Ülkemizde bu sisteminin kapsamı, 20 Temmuz 2005 tarihinde Resmi Gazetede yürürlüğe giren Denetimli Serbestlik Hizmetleri Kanunu ile belirlenmiştir. Bu kanun ile denetimli serbestlik ve koruma kurullarının kuruluş, görev, çalışma usulleri belirlenmiştir. Denetimli Serbestlik Uygulamalarının yerine getirilmesinde belirleyici diğer ulusal mevzuat ise 5 Mart 2013 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliği'dir.

Mevzuata göre sosyal hizmet uzmanları eğitim ve iyileştirmeden sorumlu uzman olarak kabul edilmektedir. Bu mevzuat kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli görevleri bulunmaktadır. Uzmanlar, yükümlülerle bireysel görüşmeler yapma ve grup çalışmalarını yürütme, yükümlülerin boş zamanlarının yapılandırılmasına yönelik eğitsel ve sosyal çalışmaları düzenleme, yükümlülerin iyileştirilme süreçlerini izleme, iyileştirme sürecinde yükümlülere ev-okul- işyeri ziyareti yapma, yükümlü ve mağdura danışmanlık hizmeti verme gibi mesleki sorumluluklara sahiptir (36).

Denetimli serbestlik sisteminde her yükümlüye bireyselleştirilmiş iyileştirme programları uygulanmaktadır. Kişilerin genel risk ve ihtiyaç durumları saptanmakta buna göre denetim planı oluşturulmaktadır. İyileştirme faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen grup çalışmaları ile yükümlülerin, suçlu davranış zincirine yönelik farkındalık oluşturması ve olumlu yönde davranış değişikliğine giderek suç tekrarının önlenmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda yükümlülere yönelik Öfke-Kontrol Grup Çalışması, Sigara, Alkol ve Madde Bağımlılığı Müdahale Programı ve Hayat İçin Değişi Programı grup çalışmaları uygulanmaktadır (37).

#### 2.1.2.4. Ceza İnfaz Kurumlarında Sosyal Hizmet Uygulamaları

Dünya Uygulamaları

Dünyadaki infaz sistemleri, tarihsel süreçte infaz anlayışındaki değişimlere bağlı olarak klasik infaz anlayışından modern infaz anlayışına doğru değişim göstermiştir. Toplumdan izole, ceza odaklı infaz sisteminin hükümlüde oluşturduğu fiziksel, ruhsal sıkıntılardan dolayı (38) 18. Yüzyılın sonlarına doğru ceza hukukunda köklü değişimler yapılmıştır. Jeremy Bentham, 1785 yılında gözleme dayalı ilk hapishane modeli olarak anılan "Panapticon" u tasarlamıştır. Kişileri gözlemeye, değiştirmeye, terbiye etmeye, imkân veren bu sistem; gözlem mekanizması vasıtasıyla kişilerin üzerinde nüfuz sahibi olmanın yanında, tutumları üzerinde de etkili olmuştur (39). Panapticon sistemi ile kişileri suça yönelten davranış, durum ve koşulların önemli olduğu ve izlenmesi gerekliliği ve günümüz ıslah edici ceza anlayışının ve bunu uygulamakla sorumlu ceza infaz kurumu psiko-sosyal servislerinin ilk örnekleri görülmüştür (40).

Çağdaş infaz anlayışının gelişmesiyle sosyal hizmet disiplini suçun önlenmesi ve suçlunun rehabilitasyonu noktasında ceza infaz sisteminde faaliyet gösteren en önemli disiplinlerden birisi halini almıştır. Kişinin suç işlemesine etki eden faktörler kapsamında ayrıntılı bir değerlendirmesini ve uygun müdahaleleri içeren sosyal hizmet uygulamaları; infaz öncesi, infaz ve infaz sonrası sürece ilişkin kişinin yeniden işlevselliğini kazanabilmesinde hayati bir öneme sahiptir (41).

20. yüzyılın ortalarında ceza infazında uluslararası reform hareketleri ortaya çıkmıştır. 1957 yılında Birleşmiş Milletlerce "Mahpusların Islahı İçin Asgari

Standart Kurallar" kabul edilmiştir (42). Bu bildirilerde ıslah edici infaz rejiminde hükümlü ve tutukluların yeniden topluma kazandırılmasını içeren infaz rejiminin bütünsel bakış açısıyla bir sosyal hizmet sunumu olduğu kabul görmüştür. İlgili bildirinin kurumda eğitim ve iyileştirmeden sorumlu olarak yeterli sayıda psikiyatr, psikolog, sosyal hizmet uzmanı, öğretmen, meslek eğitimcisi personellerin çalışması gerektiğini belirtilmiştir (43).

Türkiye Uygulamaları:

Ülkemizde çağdaş ceza infaz hizmetlerinin yürütülmesinden birinci derecede sorumlu kurum Adalet Bakanlığı'dır. Adalet hizmetleri Adalet Bakanlığı'nca yürütülmekte olup, ceza infaz kurumlarına ait hizmetler Adalet Bakanlığı'na bağlı merkez teşkilatlanması içerisinde yer alan Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü tarafından yerine getirilmektedir.

Ceza İnfaz kurumlarında psiko-sosyal servis ve eğitim birimleri iyileştirme programlarını yürütmekle sorumlu birimlerdir. Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi İle Ceza Ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük'e göre Psiko-Sosyal Yardım Servisi, personel ve hükümlülerin ruh ve beden sağlığı ve bütünlüğüne ilişkin koruyucu, geliştirici programları araştıran, uygulayan ve gerektiğinde tedavi sürecine katılarak psikolojik destek ve müdahalede bulunan, ayrıca hükümlülerin bireysel özelliklerini, yaşam koşullarını ve suç işleme nedenlerini belirleyerek bireysel gelişmelerine yardımcı olan, kurum yaşamına uyumlarını ve toplumsal yaşamla uyumlaşmalarını sağlayan ve bireyin yeniden suç işlemesini engelleyecek önlemleri alan ve bu amaçla gerektiğinde kurum en üst amirinin bilgisi dahilinde, aileler ve sosyal çevreyle görüşme yapan servistir. Psiko-sosyal yardım servisinde, psikolog ve sosyal hizmet uzmanı görev yapar (44).

Hükümlü/tutuklu bireylerin psikolojik olarak desteklenmesi, cezaevi sürecindeki ruh hali ve tahliye sonrası toplum hayatına uyum için önem arz etmektedir (28). Ülkemizde ceza infaz kurumlarında uygulanan psiko-sosyal yardım hizmetleri üç temel aşamada sunulmaktadır. Kuruma girişteki hizmetler incelendiğinde; Ceza infaz kurumlarında 2014 yılından itibaren Bireyselleştirilmiş İyileştirme Sistemi uygulanmaya başlanmıştır. Bu sistem ile kişilere özgü kişisel iyileştirme programı planlanmaktadır. Hükümlü ve tutukluların genel risk ve ihtiyaç

durumları kişilere özgü farklılıklar göstermektedir. Bu sistemde hükümlü kişiyi tanıma, genel risk ve ihtiyaçlarına yönelik bireysel görüşme sağlanır. Bireysel özellikler, suç geçmişi, aile özellikleri, madde kullanım durumu, psikiyatrik durumu vb. bilgilerin yer aldığı formun tamamlanmasının ardından bireyselleştirilmiş bir müdahale planı oluşturulur (41).

Kurum sürecindeki hizmetler incelendiğinde; Bir hükümlünün iyileştirilmesi, olası bir suçun ve mağduriyetin önlenmesi, toplumsal hayatın düzeni ve huzuru için önemli bir etkiye sahiptir. Bu noktada ülkemizde ceza infaz kurumlarında paylaşım ve bilgilendirme odaklı çok sayıda yapılandırılmış grup çalışmaları yürütülmektedir (45). Kurumsal süreçte hükümlü-tutukluların ve ailelerinin sosyo-ekonomik yönden desteklenebilmesi amacıyla ihtiyaç içerisinde olan kişiler, bu konuda destek sağlayan kamu kurum-kuruluşları ve sivil toplum örgütlerine yönlendirilmektedir.

Mevzuat kapsamında hükümlünün topluma kazandırılması amacıyla psiko-sosyal yardım servisine, hükümlünün ailesi ve sosyal çevresi ile görüşme yapması sorumluluğu verilmiştir. Ceza infaz kurumunda söz konusu aile görüşmeleri genellikle telefon yoluyla veya kurumda aile görüşmesi şeklinde uygulanmaktadır (46). Aile görüşmeleri ile sosyal hizmet kuramsal temelinde sistem yaklaşımı çerçevesinde kişi ve aile ilişkileri, kişiyi suça iten etmenlere aile etkisi, kişi hakkında bilgi sağlanması üzerinde çalışılmaktadır.

Cezaevi ortamı, fiziksel yapısı itibarıyla toplumdan izole bir yaşantıyı gerektirmektedir. Bu izole yaşantı hükümlülerde fiziksel ve ruhsal bozulmalara sebep olabilmektedir. Hükümlü ve tutukluların bu yaşantıda sorunlara uygun baş etme mekanizmalarını geliştirmeleri, kendilerini bu süreçte yalnız hissetmemeleri önemli olmaktadır. Sosyal hizmet, hükümlülerin adli sisteminde yaşadıkları sorunlara uygun baş etme yöntemlerini bulmalarında kendileri ile birlikte çalışan bir mesleki disiplindir. Bu yönüyle ceza infaz kurumlarında hükümlü-tutuklu dinamiğine ek olarak personeller de çeşitli fiziksel ve ruhsal riskler ile karşı karşıya kalabilmektedir (47).

### 2.2. İş Stresi

İş hayatı, insanın gününün çoğunluğunu geçirdiğini, yaşamın büyük çoğunluğuna yayılan bir öneme sahiptir. Kişinin sahip olduğu iş, onun toplumsal

statüsünü, hayattan aldığı doyumu, kendisine ve çevresine sunduğu fırsatları ve hayattan aldığı zevki etkilemektedir (48). İş stresi, akademik tartışmalara konu olmaktadır. İş yerindeki stres, farklı meslek gruplarındaki çok sayıda çalışanı etkileyebilmektedir (49).

Stres kavramı, kavramın öncülerinden olan Hans Selye'ye göre bireyi etkileyen çevresel uyarıcı olarak görülmüştür (50). Stres kavramının ilk defa bilimsel olarak açıklayan Selye'ye göre stres bir algılama olayıdır. Hans Selye stresin iş hayatı ile ilişkisine yönelik düşüncesini "Stresten kurtulmak için görevinizi en iyi şekilde yapın." ifadesi ile aktarmıştır (48).

İş stresi, kişinin çalışma ortamında, kendi isteği ve kontrolü dışında gelişen olumsuz iş deneyimlerinin sonucunda oluşan duygusal ve fizyolojik belirtileri olan bir durumdur. Diğer yandan çalışanın meslek yaşantısındaki fiziksel, duygusal unsurlara ve iş ortamına karşı verdiği tepkilerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (51).

Stresin genel boyutu ve özelde iş stresi üzerine yapılan araştırmalarda ve kuramsal temellerde, stresin anlam ve nedenleri üzerinde durulmaktadır. Bu çalışmalar, genel olarak bireysel stres ve örgütsel stres konularında yapılmaktadır. Yapılan çalışmalarda iş stresinin, aynı anlamı içeren "mesleki stres(occupational stress)", "çalışma stresi(work stress)", "endüstriyel stres(industriel stress)", "iş stresi" (job stress) ve "örgütsel stres(organizational stress)"gibi çeşitli kavramlarla ifade edildiği görülmüştür (52).

İş stresi, genel stres kavramından daha özel bir anlam taşımaktadır. İş stresi çalışanların işyerindeki görev ve sorumluluklarını yerine getirirken, iş ve öznel yaşantısından kaynaklı çeşitli problemlerin oluşması sonucunda ortaya çıkan psikolojik bir tepki olarak adlandırılmaktadır (53). Son yıllarda iş stresi yalnızca insani ve kişisel boyutta ele alınmaktan ziyade örgütsel verimliliği etkilemesi ve ekonomik sonuçlar doğurması nedeniyle örgütsel boyutta da incelenmektedir(54). Işıkhan bütünsel olarak değerlendirdiği tanımlamasında iş stresini, *"bireyi normal fonksiyonlarından saptıran psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan bir durum"* olarak tanımlamıştır (7).

Stres, kişilerin çalışma performansını ve verimliliğini etkilemektedir. Bu etkinin nasıl çeşitlendiğine yönelik üç farklı görüş bulunmaktadır. Birinci görüşe

göre, stresin her zaman olumsuz etkisi vardır. İkinci görüş, birinci görüşün tam tersi bir görüşle bireylerin enerji ve motivasyonlarını arttırarak kişileri harekete geçirdiğini söylemektedir. Üçüncü görüşe göre ise makul oranda bir stres performansı olumlu yönde etkilerken, aşırı stres performansı olumsuz etkilemektedir (55).

Uzmanlar iş stresinin insan yaşamında önemli bir konumda olduğunu, belirli bir düzeyin üzerinde stres yaşayanların sağlık açısından tehlikeli sonuçlarla karşı karşıya kalabileceğini söylemektedir.

Her mesleğin ve her iş ortamının kendine özgü bir stres yaratma potansiyeli bulunmaktadır. Sosyal hizmet mesleği de doğası gereği iş stresinin yüksek olduğu meslek gruplarından birisi olmaktadır. Blomberg ve arkadaşlarına göre sosyal hizmet mesleği çoğu toplumlarda stresli bir meslek kolu olarak görülmektedir. Hassas müracaatçı grupları ve sosyal sorunlar ile çalışmanın bu stres üzerinde etkisi olduğu düşünülmektedir (56). Işıkhan'ın aktardığı araştırma bulgularına göre, Manchester Üniversitesi uzmanlarının 104 meslek grubu üzerinde yaptıkları araştırmada, yüksek stres altında çalışanlar arasında birinci sırada hapishane görevlileri yer alırken bunu, polisler, ambulans görevlileri, öğretmenler, itfaiye görevlileri, askeri personelin izlediği belirtilmiştir (7).

### 2.2.1. İş Stresi Kaynakları

İş stresinin nedenleri kişiden kişiye, örgütten örgüte değiştiği gibi toplumdan topluma da değişiklik göstermektedir. Bireyin çalıştığı işyeri, bulunduğu meslek alanı bütünüyle stres kaynağı konumunda olabilmektedir. Bireylerin mesleki yaşantılarında karar verme süreçlerine yetersiz katılımı, örgütsel iletişim sorunları, kurum içi kurallar gibi nedenler iş ortamında sorun olabilmektedir. İş ortamından yaşanan bu stres kaynaklarının yanında işin kendisinden kaynaklanan stres kaynakları da bulunmaktadır (57).

Tarihsel süreçte, iş stresinin kaynakları konusunda geleneksel ve modern pek çok görüş ortaya konmuştur. Cooper ve Marshaal(1976), iş stresinin kaynaklarını, işin niteliği, rol belirsizliği, rol çatışması, bireyler arasında ilişkiler, kariyer gelişim fırsatları ve iş ortamı olarak çeşitlendirmiştir. Bu araştırmacılara göre iş stresinin

belirlemesinde kişinin bireysel özellikleri ile iş ortamındaki dinamiklerin birbirleriyle olan etkileşimi belirleyici olmaktadır. Diğer yandan çevresel değişkenlerin de (kişilerin aile yaşantısına dair değerler, sorunlar) kişilerin iş stresi ile ilişkilendirilmektedir.

İş stresine bireysel, çevresel, kurumsal düzeyde birçok değişkenin etki ettiği aktarılmıştır (58). Luthans ise; iş stresi kaynaklarını fiziksel koşullar, örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, örgütsel süreçler olmak üzere dört başlıkta gruplandırmıştır (52). Araştırmamız kapsamında iş stresi kaynakları bireysel stres kaynakları ve örgütsel stres kaynakları olmak üzere Tablo 2.1'de gruplandırılmıştır.

**Tablo 2.1.** İş stresi kaynakları.

| Bireysel Stres kaynakları | Örgütsel Stres Kaynakları |
|---|---|
| Kişilik Özelliği<br>Kişi-İş Uyumsuzluğu<br>Yaş ve Cinsiyet<br>Deneyim | Olumsuz Fiziki Koşullar<br>Örgütsel Sosyal Destek Yoksunluğu<br>Rol Belirsizliği<br>Rol Çatışması<br>Aşırı veya Yetersiz İş Yükü<br>İletişim Sorunları Yaşama<br>Düşük Ücret<br>İşlerdeki Monotonluk<br>Kariyer Gelişimi ve Terfi Problemi<br>Kararlara Katılım<br>Yönetim Tarzı |

#### 2.2.1.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stres kaynakları kişilerin biyo-psiko-sosyal durumlarıyla ilgili olabilmektedir. Kişilerin biyolojik yapısı, sağlık durumları, kişiliği ve duygusal yapısı, aile dinamikleri, yaşam standartları ve alışkanlıkları, ekonomik durumları, orta ve ileri yaş değişkenleri, gibi pek çok faktör bireysel stres kaynakları arasında sayılmaktadır (59). Literatür incelendiğinde yaş, cinsiyet, aile içi dinamiklerdeki farklılaşmaların kişiler için bireysel stres oluşturabileceği belirtilmiştir (60). Keser(2014) bireysel stres kaynaklarını kişilik özelliği, kişi-iş uyuşmazlığı ve istenilmeyen işlerde çalışma olmak üzere üç kategoride incelemiştir (55). Literatürden edinilen bulgular ışında iş stresine sebep olduğu düşünülen faktörler aşağıda açıklanmıştır.

Kişilik Özelliği

Kişilik özelliklerindeki farklılıklar, bireyin mesleki yaşantısı ile ilgili birçok durumu etkilemektedir. Benzer şekilde kişisel farklılıklardan ötürü mesleki yaşantısından etkilendiği bilinmektedir. Kişilik özellikleri, çevresel ve örgütsel değişkenler ile birlikte strese etki etmektedir (55). Kişilik yapısı önemli stres kaynaklarından biridir. Bu nedenle kişilerin strese karşı gösterdikleri dayanıklılık kişiden kişiye göre farklılaşmaktadır (52). Diğer yandan bireylerin kişilik özelliğinin başlı başına bir stres kaynağı olduğu da bazı araştırmalarda vurgulanmaktadır.

Kişilikleri A ve B tipi olarak sınıflayan Friedman ve Rosenman (1974), bu kişiliklerin özelliklerini şöyle belirtmiştir:

A tipi kişilik özelliği; heyecanlı olma, aceleci olma, saldırganlık, çabuk ve sık öfkelenme, sabırsız olma, öznel yaşantıya zaman ayırmama, plansız olma, terfi isteği, başarı hırsı, başkaları ile sürekli bir kıyas hali gibi birçok özelliği gösterir (58). Bu özellikteki personellerin iş stresini daha çok yaşama ve etkilenme ihtimali bulunmaktadır. Bu özelliklerin tam aksine B Tipi kişilik özelliğine sahip bireyler sakin, daha az rekabetçi ve daha az saldırgan, panik hali bulunmayan, sabırlı bireylerdir. Bu yönde kişilik özellikleri, stresi sağlıklı olarak yönetme imkânı sunmaktadır (55).

Kişi-İş Uyumsuzluğu

Kişi-iş uyumu, bireyin aldığı eğitim, mesleki donanımı ve işe yönelik ilgi ve yeteneklerinin iş ile uyumlu olması olarak açıklanmaktadır. Kişi ile işi arasında bu yönlerde bir uyumsuzluk varsa bu durum kişide strese sebebiyet verebilmekte ve kişide gerginlik, performans düşüklüğü gibi olumsuz tepkiler oluşturabilmektedir (55).

Sosyal yaşantıda bireyler, kendi ilgi ve yeteneklerine, mesleki yeterliliklerine uygun iş bulamayabilmektedir. Yaşam koşulları nedeniyle kendi isteği dışında işleri

tercih edebilmektedir. İstek dışı yapılan bu mesleki tercihte kişiler işleri ile özdeşleşme kuramadıkları için stres yaşayabilmektedir (61).

Yaş ve Cinsiyet

Yaş değişkeni çalışanlarda iş stresini etkileyebilmektedir. Özellikle orta yaş ve ileri yaş dönemlerinde kişilerde fiziksel ve zihinsel yönden gerileme, beceri ve yeti kaybı gibi bireysel değişimler yaşanabilmektedir. Çalışanların yaşı ilerledikçe mesai saatleri kişilere zor gelmekte, genç meslektaşlarının çalışma temposuna ayak uydurmakta zorlanmalar yaşanabilmektedir (62). Bireylerin cinsiyet farklılıklarına göre stresi algılama düzeyleri ve stres kaynaklarına verdikleri tepkiler, strese dayanıklılıkları ve stres yönetimi farklılık gösterebilmektedir (57). Ancak güncel çalışmalara bakıldığında; cinsiyetin iş stresi üzerindeki belirleyiciliğinin azalmaya başladığı görülmektedir. Kadınların iş yaşamındaki rollerinin ve oranlarının artması, toplumsal cinsiyet eşitsizliği ile mücadele çalışmalarının artmasından ötürü güncel araştırmalarda cinsiyet iş stresi kaynağı olma rolünü yitirmeye başlamıştır (63).

Deneyim

Tecrübe, mesleki kıdem, deneyim ve hizmet süresi gibi çeşitli isimlerle adlandırılan bu etmen stres ile başa çıkmada önemli bir konumdadır. Yapılan araştırmalar, mesleğe veya bir kuruma yeni başlayan kişilerin deneyimli kişilere göre daha stresli olduklarını göstermektedir (62).

Yaşantı ve iş deneyimleri stresle başa çıkmayı ve stres algısını etkilemektedir. Deneyimli bir kişi stres ile daha sağlıklı bir biçimde başa çıkabilmektedir. Mesleğe veya kuruma yeni başlamış personeller işin ve kurumun belirsizliği, işi yapabilmeye yönelik zorluk, yanlış eylemde bulunma korkusu gibi etmenlerden ötürü kaygı ve stres altında çalışma sergileyebilmektedir (56).

### 2.2.1.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütler ve diğer bir adlandırma ile iş ortamı; bireylerin meydana getirdiği bir sosyal sistemdir. İnsanlar duygu, değer ve davranış zincirlemesinde davranışlarını oluşturmaktadır ve insan ile ilişkilerine bu zincir etki etmektedir. İnsanlardan oluşan

iş ortamları da bir sistem mekanizması olarak görülmektedir. Bu sistem işin kendisi, insan ilişkileri, örgüt yapısı ve sosyal çevre birleşiminden oluşmaktadır. Bu kaynaklar varlıkları sebebiyle stres kaynağı olabilmektedir (50). Bireyin günlük iş yaşamının önemli bir kısmı işyerinde geçmektedir. Dolayısıyla işyerinde yani örgütte yaşam kalitesi, bireyin genel yaşam kalitesini de etkilemektedir.

Kişilerin işin niteliğine bağlı problemler, aşırı iş talepleri, monoton işler, iş yükündeki dengesizlik, yetersiz sosyal destek algısı, karar serbestliğinin olmaması, kişilerarası ilişkilerde yaşanan sıkıntılar ve yetersizlikler, kurum yapısı ve kültürü, yönetici ile ilgili problemleri gibi problemler en sık karşılaşılan örgütsel stres kaynaklarıdır (56).

Güçlü, örgütsel stres kaynaklarını Schafer'ın (1987) kategorileştirmesine göre şöyle aktarmıştır:

- Örgütsel politikalara bağlı stres kaynakları: Düşük ücret, belirsiz politikalar.
- Örgütün yapısına bağlı olarak stres kaynakları: Karara katılmada yetersizlik, kariyer imkânının olmaması.
- Örgütsel sürece bağlı stres kaynakları: Kişiler arası zayıf iletişim, performansa ilişkin geribildirim alamama, rol belirsizliği ve çatışması, hizmet içi eğitim azlığı (64).

Literatürden edinilen bulgular ışında iş stresine sebep olduğu düşünülen örgütsel faktörler aşağıda kategorize edilerek açıklanmıştır.

Olumsuz Fiziki Koşullar

Çalışılan iş ortamına ait fiziksel çevre çalışanın iş kalitesi açısından oldukça önemlidir. Fiziksel çevre koşullarını oluşturan aydınlatma, havalandırma, ısı, gürültü, teknolojik kaynakların varlığı gibi etmenler, çalışanların iş kalitesini belirlemektedir. İşin yapıldığı fiziksel çevre koşullarının yetersiz olması, bireylerin iş streslerini arttırabilmektedir(55). Bunlara ek olarak yetersiz aydınlatma koşulları, çalışanlara ve işin niteliğine özel odaların eksikliği, teknolojik imkânlara erişmede yetersizlik, fiziksel güvenlik problemleri gibi sorunlar çalışma alanında sıkıntılara ve

çalışanlarda strese yol açabilmektedir. Adliye çalışanlarında iş stresi ve tükenmişliğin incelendiği çalışmada Adliyede çalışan personelin çalışma ortamının fiziksel şartlardan kaynaklanan uygunsuzluğunun mevcut olduğu ve bu durumun çalışanlarda strese yol açtığı, personelin performansını olumsuz etkilediği saptanmıştır (65).

Yapılan araştırmalarda, fiziksel ve ergonomik açıdan olumsuz fiziki koşulların bulunduğu işleri yapan kişilerde, iş stresi etkisiyle çeşitli sağlık sorunlarının; işe devamsızlık oranlarını ve iş kazalarını artması gibi fizyolojik kaynaklı sorunların yaşandığı görülmüştür (66).

Örgütsel Sosyal Destek Yoksunluğu

Örgütsel sosyal destek, stres ile başa çıkmada önemli bir etmendir. Birey, iş yaşamında sosyal desteği mesai arkadaşları ile kurduğu iletişimden almaktadır. Bilgi ve sorun paylaşımında bulunma, çalışanın yardıma ihtiyacı olduğunda sağlanan destek, çalışanın başarısının takdir edilmesi, çalışanda aitlik duygusu oluşturma gibi davranış ve tutumlar iş yerindeki sosyal destek unsurlarıdır (54).

Çalışanlar arasındaki iletişim eksikliği yada bozuklukları, olumsuz rekabet, kişiler arası çatışmalar gibi sosyal desteği baltalayan durumların varlığı çalışanlarda iş ortamına bağlı stres oluşturmaktadır (67).Destekleyici sosyal ilişkiler içinde olan bireyler, sosyal desteği yetersiz olan bireylere nazaran stresi daha başarılı yönetebilmektedir. Aile ve iş ortamında duyumsanan sosyal destek bireyleri fiziksel ve ruhsal yönden olumlu etkilemektedir (56).

Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması

Rol belirsizliği, çalışanların kendisi ve birlikte çalıştığı arkadaşlarının mesleki rolleri konusunda yeterli bilgiye sahip olmaması durumundan kaynaklı olarak ortaya çıkan önemli stres kaynaklarından biridir (68). İş ortamında işin amaçları yeterince tanımlanmamışsa, bireyler işin niteliği konusunda bilgilendirilmemişse, ne yapacağını bilemiyorsa rol belirsizliği yaşanmakta ve bu durum kişilerde stres oluşturabilmektedir (69). Rol belirsizliği, kişilerde kendine güven eksikliği, düşük

motivasyon, verimsizlik, işten ayrılma isteği, değersizlik duygusu gibi olumsuz duygu ve düşüncelerin oluşmasına sebebiyet verebilmektedir (66).

Rol çatışması, çalışandan talep edilen iş ile çalışanın mesleki uygulaması arasında yaşanan uyumsuzluk hali olarak tanımlanmaktadır. Yani rol çatışması, kişinin yaptığı iş ile örgütün o işten beklentilerinin çelişmesi durumudur. Çalışanın kendine ve mesleğine yönelik değerleri, bilgi ve becerileri ile işyerinin sağladığı olanaklar ve iş beklentisi birbiriyle uyumsuz olduğunda rol çatışması ortaya çıkabilmektedir (53).Araştırmalar rol çatışmasının çalışanın işine olan güvenini ve ilgisini azalttığını; çalışanların iş tatminini düşürdüğünü göstermektedir (68).

Aşırı ve Yetersiz İş Yükü

Aşırı iş yükü, işle ilgili stres kaynakları arasında en çok karşılaşılan etmenlerden biridir. İş stresi ve kaynaklarına yönelik yapılan araştırmalarda aşırı iş yükünün(workolad) iş stresi ile ilişkili olduğu görülmüştür. Kişinin normalinden fazla iş sorumluluğu altında bulunması sonucunda kişilerde strese bağlı fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri oluşabilmektedir (70). Cam'ın aktardığına göre İsveç'te Volvo fabrikalarında çalışan işçiler üzerinde yapılan bir araştırmada en önemli stres etmeni olarak "aşırı iş yükü" ya da "iş fazlalığı" gösterilmiştir (66).

Aşırı iş yükünün aksine bireyin yaptığı işin normal standartlarından az durumunda da bireylerde işe yönelik stres ve tatminsizlik oluşabilmektedir. Bireyin iş ortamında yapacak işinin olmaması çalışanda yetersizlik duygusunun oluşmasına ve sıkılmışlığa sebebiyet vermektedir (54). İş yükünün az veya işin niteliğinin kişinin zekâ ve mesleki becerilerinin altında olması durumunda kişiler işlerine karşı sıkılganlık yaşayabilmektedir (66).

İletişim Sorunları Yaşama

Günlük yaşantımızın büyük çoğunluğunun geçtiği iş yaşantısında, işin insani bir boyutta değerlendirilebilmesi adına kişinin iş ortamında kurduğu ilişkiler önemli olmaktadır. Bu ilişkiler kişinin yöneticileriyle kurduğu ilişkiler ve iş arkadaşlarıyla kurduğu ilişkiler olmak üzere iki boyutludur (54).

İş yerinde çalışanlarının birbiriyle kurdukları olumlu veya olumsuz iletişim iş ortamını etkilemektedir. Kişiler arası çatışmaların yaşandığı, iletişim sorunları yaşayan personelin var olduğu kurumlarda, sorunları çözmeye yönelik çaba gösterilmemekte, çalışanlar birbirlerine güven duymamaktadır (64).

Düşük Ücret

Ücret çalışan açısından bakıldığında, onun yaşam kalitesini belirleyici ve kişiye ve ailesine güvence sağlayıcı bir rol üstlenmektedir. Çalışana verilen ücretin işin niteliğini karşılar düzeyde adil olması çalışan için önemli olmaktadır. Aksi durumda ücret personel için bir stres kaynağı olabilmektedir. Araştırmalara göre çalışana verilen ücret verimliği ve performansı orantılı olarak etkilemektedir (68). Ücretin yetersiz olması, çalışanın kendisinin ve ailesinin temel yaşam ihtiyaçlarını karşılanmasını ve iyileştirmesini zorlaştırmaktadır. Yapılan araştırmalara göre kişinin yaşam kalitesi ile işi karşılığı aldığı ücret ilişkili olarak saptanmıştır (48).

İşlerdeki Monotonluk

Çalışanın yaptığı işin sürekli biçimde aynı olması ve çalışma düzeninin tekrara düşmesi durumunda personel zamanla kendisini işin evrelerine dâhil edemeye başlamakta ve iş mekanikleşmektedir. Bu durum kişide işe karşı yabancılaşma duygusu oluşturabilmekte ve oldukça yaygın olan bir stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır (60). Monotonluk, çalışanlar için memnuniyetsizlik kaynağıdır. Sürekli tekrarlanan, otomatikleşmiş iş ve işlemler, çalışanın üreticiliğini ortadan kaldırmaktadır. Bu durum işe karşı heyecanı ve bağlılığı azaltmakta; kişide strese sebebiyet vermektedir (70). Kişiyi monotonluktan çıkaran farklı işler ve çalışma düzeni kişinin beden ve ruh sağlığını koruyucu bir etki oluşturmaktadır (71).

Kariyer Gelişimi ve Terfi Problemleri

Kişiler iş yaşamında belli bir hedefe ulaşmak, otorite sahibi olmak, saygınlık ve para düzeyinde artış sağlamak adına terfi olmak isteyebilmektedir Bu taleplerin karşılanmaması ve çeşitli şekillerde engellenmesi çalışanda strese yol açabilmektedir (68).

Terfi olanaklarının az olması, adil olmayan terfi düzeni, terfiye yönelik engeller çalışanlar için stres kaynağı olabilmektedir. Terfi imkânının olamamasının aksine hızlı terfi de çalışanlar tarafından tercih edilmeyen bir durumdur. Hızlı terfi, çalışana kapasitesini aşan sorumluluklar yükleyebilmektedir. Bu durum kişinin kendisini yetersiz hissetmesine ve işe yönelik özgüveninin sarsılmasına sebep olabilmektedir (51).

Kararlara Katılım

Kararlara katılım, bireyin çalışma ortamında mesleki sürecine ve kendisi ile ilgili hususlarda karar verme sürecine dahil olup olmaması olarak açıklanmaktadır. Bu yönetim şekline katılımlı yönetim denmektedir. Bu yönetim biçimin olduğu kurumlarda çalışan personeller kendilerini etkileyen kararlarda aktif konumda olabilmektedir. Kişinin çalıştığı işte bu etmenin varlığı, iş tatminini, işe ve kuruma güven duygusunun olumlu yönde etkilemektedir (72).Çalışanların kararlara ve yönetime katılma düzeyin yetersiz olması durumu ise strese neden olabilmektedir. Çalışanları ilgilendiren kararlar hakkında çalışanların görüşünün alınmaması çalışanları olumsuz etkilemektedir (62). Kararlara katılım aynı zamanda çalışanın mesai arkadaşlarıyla, ast ve üstleri ile ilişkilerini olumlu etkilemektedir. Kişilerin işe aidiyetini arttırmakta, verimliliğini ve performansını olumlu etkilemektedir (64).

Yönetim Tarzı

Yönetim tarzı; hiyerarşik yapı, örgütsel iklim, ast-üst ilişkisi bütünselliğinde ele alınmaktadır. Örgütlerin hiyerarşik yönetim yapısı ve yönetim tarzı stres oluşumunda etkili olabilmektedir. Otoritenin hakim olduğu örgütlerde, güç kullanımı, çalışanların otoriteye karşı çekingen olmalarına ve stres içinde çalışmalarına sebep olabilmektedir(68). Hiyerarşik yapıların resmiyete dayalı olması, işletmede kapalı, tehdit edici, ast-üst arasında mesafeli iletişimin yaşandığı soğuk bir örgütsel hava oluşturabilmektedir (73).

Bu etmenlerin aksine çalışanların ast ve üstleri, mesai arkadaşları ile rahat iletişim kurabildikleri, çok merkeziyetçi olmayan, esnek bir örgütsel yapı çalışanlarda iş stresini azaltmakta ve daha tercih edilebilir olmaktadır (74).

### 2.2.2. İş Stresinin Sonuçları

Stresin kişileri ve kurumları farklı şekillerde etkilemektedir. Stresin bazı sonuçları kişiyi motive etmesi ve harekete geçirmesi yönünden olumlu iken bazı stres sonuçları ise zarar verici, rahatsız edici ve sağlığı tehdit edici olması yönüyle olumsuzdur (3).

İş hayatındaki stres meslek kollarına göre farklılaşmakta ve her çalışanın farklı düzeyde etkileyebilmektedir. Çalışanlar iş stresinden etkilenme düzeyleri farklılık göstermektedir. Kimi çalışanlar işten kaynaklanan durumlar sebebiyle uyku problemleri, baş ağrıları, anksiyete, hazımsızlık ve benzeri semptomlarla fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklara maruz kalabilmektedir (48).

İş stresi kişileri bireysel anlamda etkilediği gibi çalışılan iş ortamını yani örgütü de olumlu ve olumsuz olarak etkileyebilmektedir.

#### 2.2.2.1. Stresin Bireysel Sonuçları

Stresin bireysel boyutta neden olduğu fizyolojik, davranışsal ve psikolojik etkileri bulunmaktadır. Fizyolojik belirtiler incelendiğinde kişi strese maruz kaldığı süreçlerde ve ortamlarda, kalp atışlarında ve nefes alışlarında artma, tansiyon yükselmesi, kanın pıhtılaşma oranının ve kas geriliminin artması, sindirim problemleri, uyku düzenin bozulması, yeme bozuklukları, vücut direncinde düşme gibi olumsuz metabolizma değişimleri ve fizyolojik semptomlar ile karşı karşıya kalabilmektedir (3). Stresin neden olduğu psikolojik semptomlar incelendiğinde ise kişiler stres altında bulunduklarında duygu-durumda dengesizleşmeler, depresyon belirtileri, özgüven düşüklüğü, tükenmişlik hissi, öfke kontrolünde zorluk yaşama, gerginlik, anksiyete gibi ruhsal zorlantı yaşadıklarını belirten psikolojik semptomlar yaşanabildiği bilinmektedir (75).

İş stresi bireylerin çalışma performanslarını da etkilemektedir. İş stresinin yüksek olan çalışanlarda, mesai arkadaşları iletişim problemleri, iş performansında azalma, verimsizlik gibi olumsuz değişimler görülebilmektedir (63).

#### 2.2.2.2. Stresin Örgütsel Sonuçları

Dünya Sağlık Örgütünün tanımına göre iş sağlığı *"Her türlü işte çalışanların bedensel, ruhsal ve sosyal refahlarını en üst düzeye yükseltmek; çalışanların sağlıklarında iş şartlarından kaynaklanan bozulmaları önlemek; çalışanları sağlığa aykırı risk faktörlerinden korumak; her çalışanı kendi iş çevresinde bedensel ve psikolojik şartlarına uygun yere yerleştirmek ve orada muhafaza etmek"* koşullarının eksiksiz olarak sağlanmasıyla mümkündür (47).

Örgütler, personellerinin iş sağlığı ve güvenliklerini sağlamakla yükümlüdür. İş stresi bireyleri etkilediği gibi bireyler topluluğundan oluşan çalışma örgütlerini de doğal olarak etkisi altına almaktadır. Stresin örgütsel etkileri olarak işgücü devri oranının artması, çalışanın işe devamsızlık yapması, işe yabancılaşma, personelin iş başarısının düşmesi, iş kazalarının artması, işe yönelik tükenmişlik duygusu gösterilebilmektedir (3). Benzer şekilde stres, örgütleri yakından ilgilendiren işe gelmeme, işe geç gelme gibi devam sıkıntıları, personeller arası iletişim sorunları, örgütsel bağlılığı azaltma, işten ayrılma, performans düşüklüğü ve verimlilik düşüşü gibi sonuçları ortaya çıkarmaktadır (76).

Stresin performansa olumlu ve olumsuz iki boyutta etkisi bilinmektedir. Stresin düşük olduğu durumlarda personellerde verimliliğin düşük olduğu bilinmektedir. Sağlıklı stres olarak tanımlanan insanların ve örgütlerin sağlığını tehdit etmeyecek düzeyde stresin varlığı kişilerin ve örgütlerin performanslarını olumlu etkilemektedir. Ancak stres yoğunluğu ve düzeyi insan sağlığını tehdit edecek ölçüde yükseldikçe bireyde olumsuz yönde değişimler oluşabilmektedir. Bu durumdan hem bireyleri hem örgütleri yıpratıcı etkide bulunmaktadır (77).

## 2.3. İş Tatmini

### 2.3.1. İş Tatmini Kavramı

İş tatmini günümüzde akademik çalışmaların ve özellikle sosyal bilimcilerin çokça üzerine çalıştıkları bir konu halini almıştır. Bu kavramın anlaşılmasına yönelik ulusal ve evrensel düzeyde pek çok tanımlama yapılmıştır. İlgili literatür incelendiğinde çalışanların işlerinden duydukları memnuniyetin anlaşılmasında "iş

tatmini", "iş doyumu", "mesleki doyum", "mesleki tatmin" gibi farklı kavramların kabul edildiği ve kullanıldığı görülmüştür.

Vroom iş tatminini, çalışanların işlerindeki rolüne karşı vermiş olduğu duygusal tepkiler olarak tanımlamaktadır. Kişinin işine karşı olumlu tepkileri iş tatmini, olumsuz tepkilerini ise iş tatminsizliği olarak adlandırılmaktadır (78). İş tatminini, Hackman ve Oldham (1975) çalışanların işinden duyduğu mutluluk şeklinde tanımlarken, Spector(1997) iş tatminini insanların işlerinden memnun olma veya memnun olmama dereceleri olarak tanımlamıştır (79). Başka bir tanımlamada ise çalışanın beklentileri ile işin niteliğinin uyuşması durumunda iş tatmininin gerçekleştiği ifade edilmektedir (80). Şahin'in çalışmasında iş tatminine yönelik tarihsel kronolojik ve çalışma içerikleri yönüyle detaylıca incelenmiştir (81). Genel tanımlara bakıldığında çalışanın işine karşı olumlu tutumları işinden memnun olma ya da iş doyumu olarak; işine karşı olumsuz tutumları işinden memnun olmama ya da iş doyumsuzluğu olarak açıklanmaktadır (82).

Çalışan insanların iş tatminlerinin ve bunu olumlu-olumuz yönde etkileyen faktörlerin belirlenmesi önemlidir. Çalışanların işlerinden sağladıkları tatminin ölçüsü ile toplum sağlığı ilişkili bulunmaktadır (1).

İş tatmini bireysel ve örgütsel açıdan önem arz etmektedir. İş tatmini kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığını, yaşam tatminini etkilemesi yönü ile bireysel açıdan son derece önemlidir. Araştırmalar, insanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını korumada iş tatmininin etkili olduğunu, iş tatminsizliğinin stres, çatışma gibi sıkıntılara sebebiyet verdiği ve kişide olumsuz davranışsal değişimlere sebebiyet verdiğini ortaya koymuştur (83).

İş tatminini bireysel ve örgütsel açıdan pek çok faktör etkilemektedir. Yapılan araştırmalar incelendiğinde iş tatminini etkileyen faktörler ile iş stresini etkileyen faktörlerin çok benzer olduğu görülmüştür. Genel olarak is tatminini etkileyen faktörleri, iç ve dış faktörler olarak iki başlık altında toplamak mümkündür. İç faktörler; çalışanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, hizmet süresini ve medeni durum, işe yönelik tutumu, gibi bileşenleri içerirken; dış faktörler iş ve niteliğini, yönetim ve denetimi, ücreti, gelişme ve yükselme olanaklarını, çalışma koşullarını, birlikte çalışılan kişileri, kurumsal ortam gibi faktörleri içermektedir (84).

### 2.3.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatminini etkileyen faktörler kişilerin öznel durumlarına ve örgütsel etmenlere bağlı olarak farklılaşabilmektedir. Literatür incelendiğinde bu faktörlerin iç faktörler-dış faktörler veya bireysel faktörler-örgütsel faktörler olarak kategorize edildiği görülmüştür. Araştırmamız kapsamında iş tatminini etkileyen faktörler Tablo 2.2'de belirtilmiştir.

**Tablo 2.2.** İş tatminini etkileyen faktörler.

| Bireysel Faktörler | Örgütsel Faktörler |
|---|---|
| Yaş | Ücret |
| Cinsiyet | Terfi Olanakları |
| Eğitim Durumu | Çalışma Olanakları |
| Medeni Durum | Örgütsel İlişkiler |

#### 2.3.2.1. Bireysel Faktörler

İş tatminini kişilerin bireysel özelliklerine bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir. Bu farklılığın kaynağı olduğu düşünülen etmenler yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve medeni durum gibi bireysel faktörlerdir. Bireysel faktörler iş tatmini araştırmalarında iç faktörler olarak da adlandırılabilmektedir.

Yaş

Yaş, iş tatminine etki eden bireysel faktörlerden kabul edilmektedir. Herzberg'e göre(1974) çalışma hayatına erken başlayan genç yaşlardaki bireylerde iş tatmini yüksek; otuzlu yaşlara doğru bu tatmin azalmakta ancak yaşın ilerlemesiyle çalışma hayatının sonuna doğru tekrar yükselmektedir. Yani iş tatmini ve yaş ilişkisinin "U" şeklinde bir grafiği olduğunu öne sürmektedir (85). Diğer görüşün sahibi Luthans ve Thomas (1989) ise Herzberg'in aksine yaş ve iş tatminin arasındaki ilişkinin ters "U" şeklinde bir fonksiyona sahip olduğunu ifade etmiştir. Buna göre çalışanların işe ilk başladıkları zaman iş tatminlerinin düşük olduğu, zaman içerisinde işteki kıdemin de etkisiyle iş tatmin arttığını ancak bir noktadan sonra düşmeye başladığını ifade etmişlerdir. Literatür incelendiğinde yaş ve iş tatmini ilişkisini açıklayan görüşlerin çalışma alanları ve araştırmalara göre farklılık gösterdiği görülmüştür (81).

Cinsiyet

Yapılan araştırmalar cinsiyet değişkeninin iş tatminini etkileyen bir değişken olabildiğini ancak hangi cinsiyetin daha çok tatmin sağladığı konusunda değişkenliklerin olduğunu göstermektedir (83). Bazı araştırmalar kadınların, biyolojik cinsiyeti ve toplumsal cinsiyet rollerinden doğan sorumlulukları etkisiyle çalışma hayatından ekonomik yönü dışında yeterince tatmin sağlayamadıklarını öne sürmüştür (84). Ancak günümüzde cinsiyetlere yüklenen toplumsal rol ve kabuller azalmaya başladıkça, toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin azalması ve fırsat eşitliğinin pek çok alanda yaygınlaşmasının etkisiyle, özellikle son dönemde yapılan bilimsel araştırmalarda cinsiyet değişkenin belirleyiciliği azalmaya başlamıştır.

Eğitim Durumu

Eğitim durumu iş tatminini etkileyen bir faktör olarak görülmektedir. Yapılan araştırmalara göre eğitim durumu ve iş tatmini arasındaki ilişki doğrusal veya ters olabilmektedir. Doğrulsa ilişki olduğunu öne süren görüşlere göre çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe, genel iş tatminleri de yükselmektedir. Ancak eğitim düzeyi yüksek çalışanların bilgi ve becerilerine uygun olmayan pozisyonlarda çalıştırılmaması, iş tatmininin düşmesine neden olabilmektedir. Bu durum eğitim düzeyinin, yapılan işin niteliğini karşılar düzeyde olduğunda anlamlı bir belirleyici olabildiğini göstermektedir (86). Diğer görüşe göre ise kişilerin eğitim düzeyleri arttıkça işten beklentileri artacak ve bunun karşılanamaması durumu oluşabildiği için iş tatmini düşme eğilimi gösterecektir. Yani eğitim seviyesi yükseldikçe iş tatmini azalacaktır. Eğitim durumunun iş tatminini arttırdığı ve azalttığı çalışmaların yanı sıra, etkisi bulunmadığı çalışma örnekleri de yer almaktadır (87).

Medeni Durum

Medeni durum iş tatminini etkileyen faktörler arasında kabul edilmiştir ancak; arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda farklı sonuçlar elde dildiği görülmüştür. Herzberg'e göre evli olan personelin problem çözme becerilerinin daha iyi olması ve aile birliğini sağlama konusunda işe ihtiyaçlarının olmasından ötürü bekâr personele göre mesleki tatminleri daha yüksek olmaktadır (88).Bunun aksini öne süren araştırma bulguları da mevcuttur. Evli bireylerin evliliklerinde yaşayabilecekleri

problemleri iş yaşantısına yansıtabildiğinden ötürü evli bireylerin iş tatmininin daha düşük olduğu öne sürülmüştür (84). Literatür incelendiğinde medeni durumun iş tatminine etkisi olmadığı çalışmalar da mevcuttur.

#### 2.3.2.2. Örgütsel Faktörler

İş tatminini çalışılan mesleki alanın, örgütün, kurumların özelliklerine bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir. Örgütsel faktörler iş ve niteliği, yönetim ve denetimi, ücret, gelişme ve yükselme olanakları, çalışma koşulları, birlikte çalışılan kişiler, kurumsal ortam gibi faktörleri içermektedir (83). Örgütsel faktörler iş tatmini araştırmalarında dış faktörler olarak da adlandırılabilmektedir.

Ücret

Çalışanlar için emeklerinin karşılığı olarak verilecek ücret iş ve emek ile orantılı olması gereklidir. Adil çalışma ücretleri kişilerin iş tatminini olumlu yönde etki sağlamaktadır. Ücret artışı, yaşam kalitesindeki ve sosyal statüdeki artışı beraberinde getirmektedir. Yetersiz ücretlendirme ise iş tatminsizliğine sebep olabilmektedir (89).

Ücretin miktarından sonra iş tatminini etkileyen diğer boyutu ise ücret dağılımıdır. Çalışanların aldığı ücretin, kendisi ile aynı işi yapan ya da daha aşağı statüde düşündükleri diğer çalışanlardan düşük olması iş tatmin düzeyini önemli ölçüde düşürmektedir. Bu sebeple adil ücretlendirmenin yapılması iş tatmini sağlaması açısından büyük önem arz etmektedir (90).

Terfi Olanakları

Adil terfi olanaklarının bulunmasının bireyleri motive ettiği ve iş tatminlerini arttırdığı bilinmektedir. Çalışanlar belli statüde uzun zaman çalıştıktan sonra yaptığı işleri ve sorumluluklarını yetkinliklerine göre yetersiz bulmakta, daha iyi bir statüde çalışmak istemektedirler. Bu yönüyle terfi olanakları olan kurumlarda terfi mekanizması motive olmak için önemli bir araç konumundadır. Terfi imkânları kısıtlı kurumlarda çalışan personeller zaman içerisinde monoton çalışma düzeni etkisiyle motivasyon düşüklüğü yaşayabilmektedir. Bu durum kişinin iş tatminini

olumsuz etkileyebilmektedir (91). Yükselme olanakları, sosyal hayatta statü olarak karşılık bulmasından ötürü, kişileri iş hayatında daha mutlu ve tatminkâr kılmaktadır (92).

Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları, verimliliği ve iş tatminini etkileyen unsurların başında gelmektedir. Fiziksel çevre ve yapılan iş bütüncül olarak değerlendirilmektedir. Çalışma koşulları ve çalışanın iş ortamından beklentileri uygun olduğunda kişisel amaçlar ve örgütsel amaçlar bütünleşmekte ve iş tatminini arttırıcı etki oluşturmaktadır (83).

Çalışılan kurumlarda yeterli ve gerekli fiziki imkânların olması iş tatmini açısından önemlidir. Çalışılan ortamın ısı, ışık, ses, nem, havalandırma gibi faktörler yönünden hijyenik olması diğer yandan iş ortamının güvenli olması gereklidir. İş ortamında oluşabilecek olumsuz koşullar, çalışanlar üzerinde yorgunluk ve ruhsal sorunlara neden olabilmekte, çalışanın fiziksel ve ruhsal sağlığını etkileyebilmektedir. Kurum tarafından bu düzenlemelerin yapılması çalışanların iş kalitesinin artması amacıyla önemli olmaktadır. Çalışanın işin niteliğine ve iş koluna göre özel çalışma alanının, sunacağı hizmete uygun ekipmanlarının olması çalışanın işten tatmini açısından son derece önemlidir. Bu koşulların yetersizliği durumunda kişide tükenmişlik belirtileri performans düşüklüğü, iş motivasyonunda azalma gibi olumsuz seyir gözlenebilmektedir (93).

Örgütsel İlişkiler

Örgütsel ilişkiler, çalışanın kendi iş arkadaşları, meslektaşları ile olan ilişkileri ve ast-üst ilişkileri olarak iki boyut seklinde incelenmektedir. Örgütü oluşturan çalışanlar ve ast-üst arasındaki iyi ilişkilerin iş tatmini açısından önemli olduğu bilinmektedir (83). Bireylerin çoğu işi sosyal etkileşim aracı olarak görmektedir. Çalışma arkadaşları ve ast-üst ilişkileri olumlu olan personellerin sosyal işlevselliklerindeki olumlu seyir iş tatminlerini de olumlu yönde etkilemektedir(81).

Kurumlarda mesai arkadaşları veya amirler ile yaşanan iletişim eksikliği işleyişte belirsizliğe yol açmaktadır. Bu durum ise stres, iş doyumsuzluğu, örgütsel

bağlılıkta azalma, düşük verim gibi olumsuzlukları ortaya çıkarabilmektedir. Çalışan ile yönetim iletişiminin sağlıklı olması durumunda yöneticilerin çalışanlardan alacağı verimin yükseleceği, çalışanların ise işten sağladıkları verimin yükseleceği bilinmektedir (92).

### 2.3.3. İş Tatmini İle İlgili Kuramlar

İş tatminine etki eden ve çalışanları motive eden faktörleri inceleyen birçok teori geliştirilmiştir. Bunların kapsam teorileri diye gruplanan bir kısmı kişilerin içsel yönüne odaklanarak, belirli yönlerde davranışa sürükleyen faktörleri anlamaya çalışırken; süreç teorileri diye gruplanan bir kısmı da kişileri motive edip davranışa sevk eden dışsal faktörlerle ilgilenmektedirler. Çalışma ile ilişkili olduğu düşünülen kuramlardan bazıları aşağıda detaylıca incelenecektir (94).

#### 2.3.3.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, insan doyumunun temelini ve insan davranışlarını incelemektedir. Kuram iş tatmini kavramını da inceleyen ve katkı yapan ilk teorilerden birisidir. Bu kurama göre insan ihtiyaçları fizyolojik ihtiyaçlar (yemek, içmek, hava solumak), güvenlik ihtiyaçlar (tehlikeden korunma), sosyalleşme ihtiyacı (bağlanma, sevme, sevilme), saygınlık ihtiyaçları(saygı, tanınma, itibar)ve başarma ihtiyacı olarak kapsamlı olarak açıklanmıştır. Bu kuramın en temel özelliği ilk düzeydeki ihtiyaçlar karşılanmadan diğer düzeylerdeki ihtiyaçlar ortaya çıkmamaktadır (86). Ancak bu yaklaşımda odaklanılacak esas nokta ihtiyaç kavramıdır. İnsan, yaşayabilmek için ihtiyaç duyduklarını belirli bir öncelik sırasına koysa dahi herhangi bir ihtiyaç grubunda bir eksiklik varsa bu kişinin iyilik halini azaltıcı etki göstermektedir. Bu sebeple bu ihtiyaç grupları birbirinden ayrı düşünülemez, önem sıralaması yapılamaz (95). Bu ihtiyaçlar:

Temel Fizyolojik İhtiyaçlar: Hayatı devam ettirmeye yarayan yeme, içme, barınma, uyku, seks gibi temel ihtiyaçlar

Güvenlik (Emniyet) ihtiyaçları: Can ve iş güvenliği, yaşamı garantiye alma, tehlikelerden korunma.

Sosyal ihtiyaçlar (Ait Olma ve Sevgi ihtiyaçları): Sosyal bir gruba dahil olma, kabul edilme, sosyal ilişkiler geliştirme.

Değer İhtiyaçları (Saygınlık İhtiyacı): Statü, başarı, prestij

Kendini Gerçekleştirme İhtiyaçları (Kişisel Bütünlük İhtiyaçları):Yeni ürün ortaya çıkarma, kişisel başarı ve doyum, kişisel gelişim.

Bu ihtiyaçlar detaylı olarak incelendiğinde insanların fizyolojik ihtiyaçlarını temininden kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının karşılandığı en üst doyuma kadar her basamakta işin katkısı ve gerekli olduğu görülmektedir. Maslow'un kuramına göre; bireyler temel ihtiyaçlarını karşılamak için gelir getirici bir işe; güvenlik-emniyet ihtiyaçlarını karşılamak için fiziksel güvenli bir iş ortamına, sosyal güvenlik sistemine ihtiyaç duyar. Ayrıca bireyin sosyal varlık olması gerekçesiyle kendini ait hissedebileceği ve sosyal ilişkiler geliştirebileceği sosyal çevreye, saygınlık kazanmaları için yaptıkları işin statüsüne ve terfi olanaklarına ihtiyaçları vardır. Kendini gerçekleştirebilme ihtiyaçları için ise üretkenliklerini ve mesleki becerilerini ortaya koyabilecekleri niteliklerine uygun işleri yapmaları gereklidir (96).

#### 2.3.3.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

İki etmen kuramı olarak da bilinen bu kuram, iş tatminine yol açan etmenleri bulmak amacı ile yapılan bir araştırma sonucunda 1959 yılında Herzberg tarafından ileri sürülmüştür. Herzberg'e göre, iş yerindeki bazı faktörler tatminle, bazı faktörlerse tatminsizlikle alakalıdır. Bu kurama göre iki grup faktör iş tatmini etkilemektedir.

İlk grubu oluşturan motive edici faktörler çalışana kişisel başarı hissi vermektedir. Bu faktörlerin varlığı çalışanları motive ettiği için motive eden faktörler olarak adlandırılmıştır. Bu faktörler işin kendisine ait terfi olanaklarını, statüyü, sorumlulukları kapsamaktadır. İkinci grupta yer alan hijyen faktörleri; maaş, ücret, iş güvenliği, çalışma koşulları, gibi dışsal faktörlerden oluşmaktadır. Bu faktörler, bireyin sağlıklı bir iş ortamında çalışabilmesi için gerekli asgari koşullardır. Bu faktörler kişiye doğrudan motivasyon sağlamaz ancak; iş motivasyonu hijyen

faktörlerinin varlığı ile motive edici ortama zemin sağlamaktadır (92). Herzberg'in çift faktör analizi Maslow'un İhtiyaç Hiyerarşisi Kuramı ile benzerlik göstermektedir. Herzberg'in hijyen faktörleri Maslow'un fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarına; motive edici faktörleri de Maslow'un kendini gerçekleştirme ihtiyacı ile benzerlik göstermektedir (88).

#### 2.3.3.3. Vroom'un Beklenti Teorisi Kuramı

Beklenti kuramı 1964 yılında Vroom tarafından geliştirilmiştir. Bu kurama göre motivasyon; beklenti, değer ve araçsallık üç unsurdan etkilenmektedir. Kurama göre sonuca ulaşma beklentisi yüksek olan ve çok istenen amaçlar için kişiler çok çaba sarf etmekte; buna karşılık istenen, ancak sonuç beklentisi zayıf olan amaçlar için daha az çaba göstermektedirler (97). Vroom'un bu teoride incelediği diğer bir odak teoride ödül ve performans ilişkisi olmuştur. Çalışanın ödülü ne kadar istediğinin performansa yansıdığını belirtmiştir. Beklenti teorisi, kişilerin davranışlarının, seçenekler arasından bilinçli bir tercihin ürünü olduğu ve bunun değer, inanç, tutumlar gibi faktörlerle alakalı olduğunu savunmaktadır. Bu kurama göre çalışanlar işlerinde davranışlarını değerlendirerek kendileri için en önemli ve ödüle/terfiye götürebilecek işle ilgili davranışlara yönelim sağlayabilmektedir (87).

#### 2.3.3.4. Amaç Kuramı

Bu kuram Edwin Locke tarafından geliştirilmiştir. Lock'a göre, kişilerin belirlediği amaçlar işe yönelik motivasyonlarını etkilemektedir. Kişiyi motive edebilecek, hırslandırıp başarıya götürebilecek erişilebilir amaçlar koyup kişilerin bu amaçlara ulaşması çalışanları işe karşı motive etmektedir. Ancak amaçların ulaşılamayacak biçimde olması kişilerde verimlilikte düşme, performans düşüklüğü ve iş tatminsizliğine sebebiyet verebilmektedir (94). Amaç kuramına göre, bireysel ve örgütsel amaçlar bireylerin motivasyonlarını etkilemektedir. Bu etmenlerin kişiler ve örgütler için uygunluğu iş tatminine de etki etmektedir (98). Amaç kuramı doğrultusunda kurumsal boyutta, kurumsal hedefler ve süreli planlar hazırlanmakta, kurum işleyişleri, misyon ve vizyonları belirlenmektedir. Kişisel boyutta ise kişilerin iş planlamalarını amaç kuramları doğrultusunda yapmaları, iş yaşantısını şekillendirmesinden ötürü iş tatminlerini olumlu yönde etkilemektedir.

# 3. MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, araştırmanın evren ve örneklemi, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, verilerin analizinde kullanılan istatistiksel teknikler ile süre ve olanaklara yer verilmiştir.

## 3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresleri ve iş tatminlerini inceleyen ve bunlar arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlayan bir çalışmadır. Araştırma nicel araştırma yöntemiyle gerçekleştirilmiş olup araştırma modeli olarak ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modelleri iki veya daha fazla sayıdaki değişkenin arasındaki etkileşimin varlığını ve/veya değişim derecesini belirlemeye çalışan araştırmalardır. İlişkisel çözümlemeler korelasyonel ve karşılaştırma yolu ile olmak üzere iki türde yapılabilmektedir (99). Korelasyonel araştırmalar iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkileri belirlemek ve neden-sonuçlarıyla ilgili ipuçları vermek üzerine tasarlanmış araştırmalardır. Korelasyonel araştırmalar ile değişkenler arasındaki ilişki türü ve ilişkinin derecesi belirlenebilmektedir (100). Araştırmada iş stresi bağımsız değişken, iş tatmini bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir.

## 3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye'de adli sosyal hizmet alanında çalışan tüm sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır.

Araştırmada seçkisiz olmayan örnekleme yöntemlerinden amaçsal örneklem modeli kullanılmıştır. Amaçsal örnekleme çalışmanın amacına bağlı olarak, bilgi açısından zengin durumların seçilerek derinlemesine araştırma yapılmasına olanak tanımaktadır. Belli ölçütleri karşılayan belli özelliklere sahip durumlarda çalışılmak istendiğinde amaçsal örnekleme yapılabilmektedir (99).

Araştırmanın örneklemini Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'na bağlı olarak çeşitli illerde, ceza infaz kurumları, aile ve çocuk mahkemeleri, denetimli serbestlik müdürlüklerinde çalışan 180 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır. Çeşitli

illerde ve çeşitli kurumlarda çalışan bu uzmanların tüm adli alanı temsil etmesi hedeflenmiştir.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama araçları olarak, kişilerin demografik bilgilerini ve mesleki alanlarına yönelik kişisel düşüncelerini içeren kişisel bilgi formu (EK-5); iş streslerini ölçmek amacıyla İş Stresi Ölçeği (EK-3), iş tatminlerini ölçebilmek amacıyla ise Minnesota İş Tatmini Ölçeği(EK-4) kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından oluşturulan bu form kişilerin demografik bilgilerini ve mesleki alanlarına, çalışma ortam ve koşullarına yönelik kişisel düşüncelerini içermektedir. Form 15 maddeden oluşmaktadır.

İş Stresi Ölçeği(İSÖ)

İş Stresi Ölçeği, Zuhal ve Acar Baltaş tarafından 1990'da geliştirilmiştir (48). Ülkemizdeki geçerlilik ve güvenilirlik çalışması 2019'da Evrenkaya ve Bozkurt tarafından yapılmıştır (63). Ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0.913 olarak saptanmış ölçek yüksek düzeyde güvenilir olarak görülmüştür. Çalışmamızda ölçeğin güvenirlik değeri 0.744 olarak saptanmıştır. Ölçeğin amacı, stresi algılamanın temel noktalarını ve stresle başa çıkma yollarını araştırmaktır. 15 sorudan oluşan 5'li likert tipte bir ölçektir.

*Ölçeğin Değerlendirilmesi:* Ölçek maddelerinden alınan toplam puan 15'e bölünerek bireyin ölçek puanı elde edilmektedir. Ölçek puanlamasında, 1;hiçbir zaman, 2;ender olarak, 3;bazen, 4;sık sık, 5;hemen hemen her zaman olarak değerlendirilmektedir. Ölçekten elde edilen toplam puan 15'e bölünerek bireyin ölçek puanı elde edilmektedir. Ölçekte ters kodlanan soru ve alt boyut bulunmamaktadır.

Katılımcıların ölçek puanları değerlendirildiğinde;

A=3,5-4,0 puan; sağlığı ve verimliliği ciddi olarak tehdit eden yüksek stres ,ağır risk düzeyi.

B=1,0-1,3 puan; kişiye önemli olduğunu hissettirmeyen, onun kapasitesini kullanmasına imkân vermeyen ve yeterli uyarım sağlamayan, dolayısıyla can sıkıntısından ve önemsizlik duygusundan kaynaklanan stres düzeyi.

C=1,4-1,9 puan; uyarıcı yönleri olan, ancak hafif bir iş, basarı güdüsü yüksek biri için sıkıcı, mücadeleci olmayan biri için uygun bir iş stresi düzeyi.

D=2,0-2,5 puan; sağlık ve verimlilik açısından en elverişli stres düzeyi.

E=2,6-3,1 puan; uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen stres düzeyi. Bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliği arttırırken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilir.

F=3,2-3,4 puan; sorumluluk düzeyi yüksek, kişiyi zaman açısından zorlayan, dinlenmeye ve aile ilişkilerine imkân tanımayan, bu sebeple sağlık ve verimlilik için tehdit oluşturan stres düzeyi.

A, B, E ve F grupları verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeylerini, C ve D(1,4-2,5 puan aralığı) ise uyaran etkisi yaratıp başarıyı arttıran stres düzeylerini ifade etmektedir (48).

Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MİTÖ)

İş tatminini ölçmek amacıyla Dawis, Weis, England ve Lofquist tarafından 1967'de geliştirilmiştir. Ülkemizdeki geçerlilik ve güvenilirlik çalışması 1985'te Baycan tarafından yapılmıştır (101). Ölçeğin güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha değeri) 0.77 olarak bulunmuştur. Çalışmamızda ölçeğin güvenirlik değeri 0.925 olarak saptanmıştır. Ölçek içsel ve dışsal tatmin olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır ve ölçekte ters puanlanan madde bulunmamaktadır. Ölçek 5'li Likert tipte hazırlanmıştır ve 20 sorudan oluşmaktadır. Ölçek puanlamasında, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir (101).

*Ölçeğin Değerlendirilmesi:*

*İçsel Tatmin:* Yapılan işin özelliklerinden sağlanan tatmindir. Başarı, tanınma, takdir edilme, işin kendisi, sorumluluğu, yükselme ve terfi olanakları gibi işin niteliğine yönelik değerlendirmeleri içermektedir. İçsel tatmin puanı, "1-2-3-4-

7-8-9-10-11-15-16-20" numaralı sorulardan elde edilen toplam puanın 12'ye bölünmesi ile bulunur.

*Dışsal Tatmin:* İş koşullarının ve iş ortamının özelliklerinin etkilediği tatmindir. Kurum politikası, yönetim ve denetim şekli, çalışma arkadaşları ve astlar ile ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi değişkenleri ele almaktadır. Dışsal tatmin puanı "5-6-12-13-14-17- 18-19" numaralı sorulardan elde edilen toplam puanın 8'e bölünmesi ile bulunur.

*Genel Tatmin:* İçsel ve dışsal tatmin faktörlerini içeren toplam 20 maddenin 20' ye bölünmesi ile bulunmaktadır. Ölçeğin nötr tatmin puanı 3'tür. Ölçekten alınan puan 3'ten küçük ise iş tatmini düşük, 3'ten büyük ise iş tatmini yüksek olarak değerlendirilmektedir (102).

### 3.4. Verilerin Toplanması

Veriler Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü 13.11.2019-49 tarih ve karar sayılı etik kurul onayı(EK-1) ve Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü 03.02.2020 tarihli 46985942-789-E.70/20361 sayılı tez uygulama izni(EK-2) doğrultusunda, 01.01.2020 ve 01.04.2020 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırma anketlerinin bir kısmı Ankara Adliyesi aile ve çocuk mahkemeleri ile Ankara Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı Denetimli Serbestlik Müdürlüğünde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına yüz yüze görüşme tekniği ile uygulanmıştır. Verilerin büyük çoğunluğu ise Google Form sistemi üzerinden online olarak hazırlanarak Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğinin izni doğrultusunda mail grubunda ve adli sosyal hizmet uzmanlarının bulunduğu çeşitli sosyal mecralarda (Sosyal hizmetler meslek alanı sosyal medya grupları, aile ve çocuk mahkemesi uzmanlarının ve ceza infaz kurumlarında çalışan uzmanların bulunduğu Whatsapp grupları) paylaşılmıştır. Aynı zamanda örneklemin evreni temsil etme düzeyinin artması amacıyla, tüm illerdeki ceza infaz kurumları ve denetimli serbestlik müdürlüklerinin hepsi telefon ile aranmış, çalışma hakkında sosyal hizmet uzmanlarına bilgi verilmiş, gönüllülük esaslı katılım talep edilmiştir. Bu uzmanlara e-mail veya Whatsapp uygulamasından mesaj yolu ile online anket formu ulaştırılmıştır. Adli sistemdeki adliyeler de benzer şekilde aranmıştır ancak mahkemelere telefon yolu ile ulaşılamamıştır. Araştırmaya katılım gönüllülük esası

üzerine oluşturulmuştur. Bilgilendirilmiş gönüllü onam formunu onaylayan herkes araştırmaya katılmayı kendi iradesi ile kabul etmiştir.

### 3.5. Verilerin Analizi

Veriler, Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 22 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermesi sebebiyle parametrik testler kullanılmıştır. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ve çalışma yaşamına ilişkin verilerin analizinde frekans, yüzde ve ortanca değerleri kullanılmıştır. Katılımcıların iş stresi ile iş tatmini ilişkisinin incelenmesinde Pearson Basit Korelasyon Analizi; iş stresi ve iş tatmininin çeşitli değişkenlere farklılık gösterip göstermediğini belirlemede Bağımsız Örneklem T-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi-ANOVA parametrik testleri uygulanmıştır.

### 3.6. Süre ve Olanaklar

Araştırma, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nün yüksek lisans tezinin hazırlanmasında öngördüğü iki yarıyıllık dönem (2019-2021) içerisinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın tüm giderleri, araştırmacının kendisi tarafından karşılanmıştır.

# 4. BULGULAR

Bu kısımda adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özellikleri, çalışma yaşamı ve mesleki tutumlarına yönelik betimsel bulgular ile iş stresi ve iş tatmininin ilişkisini incelemek amacı ile yapılan analizlerin bulgularına yer verilmiştir.

## 4.1. Katılımcılara Dair Betimsel Bulgular

Bu kısımda katılımcıların sosyo-demografik bilgilerine, çalışma yaşamına ve mesleki bakışlarına yönelik bulgularına yer verilecektir.

### 4.1.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Bu bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi) ilişkin bulgular, frekans ve yüzdeler şeklinde sunulacaktır (N:180). Tablo 4.1'de bu bilgiler aktarılmıştır.

**Tablo 4.1.** Katılımcılara dair tanıtıcı bilgiler.

| **Değişken** | **Düzey** | **N** | **%** |
|---|---|---|---|
| **Biyolojik Cinsiyet** | Kadın | 114 | 63,3 |
| | Erkek | 66 | 36,7 |
| **Yaş** | 20-30 yaş | 81 | 45 |
| | 31-45 yaş | 79 | 43,9 |
| | 46-65 | 20 | 11,1 |
| **Eğitim Düzeyi** | Lisans | 151 | 83,9 |
| | Yüksek Lisans | 25 | 13,9 |
| | Doktora | 4 | 2,2 |
| **Toplam** | | 180 | 100 |

Tablo 4.1. incelendiğinde; katılımcıların %63,3'ünü (n:114) kadın; %36,7'sini (n:66) erkek uzmanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş verilerine bakıldığında yaş ortalamasının 34,35; en küçük katılımcının yaşının 23; en büyük katılımcının yaşının 62 olduğu görülmüştür. Katılımcılardan 20-30 yaş arasındakiler ile 31-45 yaş aralığındakilerin sayısı birbirine yakın seyretmiştir. Personellerin %45'i

(n:81) 20-30 yaş aralığında, %43,9'u (n:79) 31-45 yaş aralığında, %11,1'i (n:20) ise 46-65 yaş aralığında bulunmaktadır (Tablo 4.1).

Katılımcılar eğitim düzeylerine göre lisans, lisansüstü ve doktora olarak sınıflanmıştır. Uzmanların %83,9'u (n:151) lisans, %13,9'u (n:25) yüksek lisans, %2,2'si (n:4) de doktora eğitim düzeyinde bulunmaktadır (Tablo 4.1).

### 4.1.2. Katılımcıların Çalışma Yaşamına Yönelik Bulgular

Bu kısımda personelin çalışma yaşamı, koşulları ve memnuniyet durumuna ilişkin bulgular, frekans ve yüzdeler şeklinde aktarılmıştır (N:180). Tablo 4.2'de bu bilgiler aktarılmıştır.

**Tablo 4.2.** Katılımcıların çalışma yaşamına dair bulgular.

| **Değişken** | **Düzey** | **N** | **%** |
|---|---|---|---|
| **Adli Alanda Çalışma Süresi** | 1-5 Yıl | 68 | 37,8 |
| | 6-10 Yıl | 36 | 20 |
| | 11-20 Yıl | 76 | 42,2 |
| **Çalıştığı Kurum** | Aile Mahkemesi | 47 | 26,1 |
| | Çocuk Mahkemesi | 18 | 10 |
| | Denetimli Serbestlik Müdürlüğü | 33 | 18,3 |
| | Ceza İnfaz Kurumu | 72 | 40 |
| | Diğer | 10 | 5,6 |
| **Kurumda Çalışma Süresi** | 1-5 Yıl | 85 | 47,2 |
| | 6-10 Yıl | 33 | 18,3 |
| | 11-20 Yıl | 62 | 34,4 |
| **Kurumda Kendisinden başka Sosyal Hizmet Uzmanı Bulunma Durumu** | Evet | 89 | 49,4 |
| | Hayır | 91 | 50,6 |
| **Fiziksel Koşullardan Memnuniyet** | Evet | 56 | 31,1 |
| | Hayır | 124 | 68,9 |
| **İş Ortamından Memnuniyet** | Memnun Değilim | 37 | 20,6 |
| | Kısmen Memnunum | 96 | 53,3 |
| | Memnunum | 38 | 21,1 |
| | Çok memnunum | 9 | 5 |
| **İşyerinin Özel Hayatı Sınırlandırması** | Evet | 89 | 49,4 |
| | Hayır | 91 | 50,6 |
| **Toplam** | | 180 | 100 |

Tablo 4.2. incelendiğinde; katılımcıların yarısına yakınının (%42,2) 11-20 yıldır adli sistemde hizmet verdiği, geri kalan %37,8'inin hizmet süresinin 1-5 yıl, %20'sinin ise 6-10 yıl olduğu saptanmıştır (Tablo 4.2).

Katılımcıların %40'ı (n:72) ceza infaz kurumlarında, %26,1'i (n:47) aile mahkemelerinde, %18,3'ü (n:33) denetimli serbestlik müdürlüklerinde, %10'u (n:18) çocuk mahkemelerinde, % 5,6'sı (n:10) ise diğer kurumlarda, çalışmaktadır. Diğer kurumlarda çalışan personellerin 7 tanesi Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüklerinde, 2 tanesi Adli Tıp Kurumunda 1 tanesi ise Ceza İnfaz Kurumları Personel Eğitim Merkezinde görev yapmaktadır. Katılımcıların bu kurumlarda çalışma süreleri incelendiğinde yarısına yakını (%47,2, n:85) 1-5 yıldır, %34,4'ü (n:62) 11-20 yıldır, %18,3'ü (n:33) 6-10 yıldır belirttikleri kurumlarda çalışmaktadır(Tablo 4.2). Tablo 4.2 incelendiğinde kişilerin adli sistemde bulunma yılları ile çalıştıkları kurumlardaki (alan süresi) hizmet süreleri farklılık göstermektedir. Kişilerin adli alandaki deneyim süresinin, şuanda çalıştıkları kurumsal alana göre daha fazla olduğu saptanmıştır (Tablo 4.2).

Uzmanlara çalıştıkları kurumda kendilerinden başka sosyal hizmet uzmanı olup olmadığı sorulduğunda %50,6'sı (n:91) kurumda tek sosyal hizmet uzmanı olarak çalıştığını, %49,4'ü (n:89) kurumda kendisi dışında sosyal hizmet uzmanının olduğunu ifade etmiştir (Tablo 4.2). Katılımcıların iş yeri fiziksel ortamından memnuniyet düzeyleri incelendiğinde katılımcıların yarısından fazlasının (%68,9 n:124)'u fiziksel koşullardan memnun olmadıkları, %31,1'inin (n:56) ise fiziksel koşullardan memnun olduğu saptanmıştır (Tablo 4.2). Buna göre çalışanların büyük bir kısmının fiziksel koşullardan memnun olmadığı saptanmıştır.

Katılımcıların iş ortamından memnuniyetleri incelendiğinde %53,3'ü (n:96) kısmen memnun olduğu, %21,1'inin (n:38) memnun olduğu, %20,6'sının (n:37) memnun olmadığı, %5'inin (n:9) ise çok memnun olduğu görülmüştür. Personellerden iş ortamından memnun olan ile olmayan sayılarının hemen hemen aynı olduğu, yarıdan fazlasının iş ortamından kısmi derecede memnun olduğu görülmüştür (Tablo 4.2).Uzmanlara iş yerinin özel hayatlarını sınırlayıp sınırlamadığı sorulduğunda %50,6 'sı (n:91) işin özel yaşantısını sınırlandırdığını, %49'ü(n:89) ise işin özel yaşantısını sınırlandırmadığını ifade etmiştir (Tablo 4.2).

### 4.1.3. Katılımcıların Mesleki Tutumlarına Yönelik Bulgular

Bu kısımda kişilerin adli sosyal hizmet alanına bakış açılarına yönelik sorulan sorulara verilen cevaplar frekans ve yüzde olarak aktarılmıştır. Tablo 4.3'te bu bilgiler aktarılmıştır.

**Tablo 4.3.** Katılımcıların mesleki tutumlarına yönelik bulgular

| **Değişken** | **Düzey** | **N** | **%** |
|---|---|---|---|
| **Adli Sosyal Hizmet Alanını Tercih Sebepleri** | Başka Bir İş Bulamaması | 63 | 35 |
| | Mesleki Bilgi ve Becerilerine Uygun Olması | 60 | 33,3 |
| | Adalet ve Hukuk Alanına Özel İlgi | 57 | 31,7 |
| **Diğer Uygulama Alanlarına Göre İş Stresini Kıyaslama** | Daha Çok Stresli | 124 | 68,9 |
| | Aynı | 45 | 25 |
| | Daha Az Stresli | 11 | 6,1 |
| **İşe İsteyerek Gitme Durumu** | Çoğunlukla | 83 | 46,1 |
| | Bazen | 53 | 29,4 |
| | Nadiren | 34 | 18,9 |
| | Her zaman | 10 | 5,6 |
| **Adli Sistemde Sosyal Hizmet Uzmanını Olmazsa Olmaz Bir Meslek Elemanı Olarak Görme Durumu** | Katılıyorum | 166 | 92,2 |
| | Katılmıyorum | 14 | 7,8 |
| **İşinde Güvende Hissetme Durumu** | Bazen Tedirgin ve Güvensiz Hissederim | 115 | 63,9 |
| | Güvende Hissederim | 54 | 30 |
| | Güvende Hissetmiyorum | 11 | 6,1 |
| **Toplam** | | 180 | 100 |

Tablo 4.3. incelendiğinde; katılımcıların üçte biri (%35, n:63) başka bir iş bulamadığı için bu alanı seçtiğini ifade etmiştir. Verilen cevaplar incelendiğinde diğer tercih sebeplerinin de yakın oranda seyrettiği görülmüştür. Katılımcıların %33,3'ü (n: 60) mesleki bilgi ve becerilerine uygun olduğu için, %31,7'si ise adalet ve hukuk alanına olan özel ilgilerinden ötürü bu alanı tercih ettiklerini ifade etmiştir (Tablo 4.3).

Katılımcılardan adli sosyal hizmet alanını mesleğin diğer uygulama alanlarına göre (tıbbi sosyal hizmet, çocuk, aile, engellilik, yoksulluk, kadın alanlarında uygulanan sosyal hizmet, sivil toplum uygulamaları vb.) iş stresi yönünden karşılaştırmaları istendiğinde, çoğunluğu (f: %68,9, n:124 ) daha çok stresli olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların %25'i (n:45) diğer alanlarla iş stresi bakımından bir fark görmediğini belirtirken, %6,1'i (n:11) daha az stresli olduğunu ifade etmiştir (Tablo 4.3).

Uzmanların iş tatminini etkileyebileceği düşünülen sabahları işe isteyerek durumu incelendiğinde katılımcıların yarıya yakını (%46,1, n:83) çoğunlukla işe isteyerek gittiğini ifade etmiştir. Katılımcıların %18,9'u nadiren, %29,4ü (n:53) bazen, %5,6 sı (n:10) her zaman işe isteyerek gittiğini ifade etmiştir.

Uzmanların adli alanda suç ile ilişkili hükümlü-tutuklu, suça sürüklenen bireyler ile çalışırken kendilerini güvende hissetme durumları incelendiğinde, personellerin çoğunluğu (%63,9'u, n:115) kendisini bazen tedirgin ve güvensiz hissettiğini ifade etmiştir. Uzmanların %30'u (n:54) kendisini güvende hissettiğini, %6,1'i (n:11) ise güvende olmadığını düşündüğünü belirtmiştir. Katılımcılara "Adli sistemde sosyal hizmet uzmanı olmazsa olmaz bir meslek elemanıdır" düşüncesine katılıp katılmadıkları sorulduğunda kişilerin %92,2'si (n:166) bu yönde düşündüklerini, %7,8i (n:14) ise bu görüşe katılmadıklarını ifade etmiştir (Tablo 4.3).

## 4.2. Katılımcıların İş Stresleri ve İş Tatminine Yönelik Bulgular

Bu kısımda katılımcıların iş stresi ve iş tatminini ölçmeye yardımcı veri toplama araçlarına verdikleri cevaplar ve aldıkları puanlar aktarılmıştır.

### 4.2.1. İş Stresi ve Minnesota İş Tatmini Ölçeklerinden Alınan Puanlar ve Normallik Testlerine Yönelik Bulgular

Bu bölümde katılımcıların İSÖ ve MİTÖ'den aldıkları ortalama puanlar ve bu puanların nasıl dağılım sağladığını bulgulamaya yönelik uygulanan testler ve değerlendirmeler aktarılmıştır. Tablo 4.4'te bu bilgiler aktarılmıştır.

**Tablo 4.4.** Katılımcıların İSÖ ve MİTÖ'den aldıkları puanların dağılımı.

| | **İş Stresi Ölçeği** | **İş Tatmini Ölçeği** |
|---|---|---|
| **N** | 180 | 180 |
| **Ortalama** | 2,64 | 3,16 |
| **En düşük puan** | 1,40 | 1,40 |
| **En yüksek puan** | 3,80 | 4,90 |
| **Mod** | 2,60 | 3,25 |
| **Medyan** | 2,60 | 3,20 |
| **Std.Sapma** | ,45 | ,67 |
| **Çarpıklık** | ,039 | -,10 |
| **Basıklık** | -,083 | -,01 |
| **Kolmogorov-Smirnov[a] Sig.(p)** | ,20* | ,20* |

Katılımcıların İş Stresi Ölçeği'nden aldığı ortalama puanın 2,64 ± 0,45 olduğu E grubu stres düzeyinde olduğu görülmüştür. Buna göre adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi verimliliğini etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeyinde olduğu saptanmıştır (Tablo 4.4). Bu düzey**,** uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen, bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliği arttırırken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilmektedir.

İş Stresi Ölçeği'nin değerlendirme kriterlerine göre ortalama puanı 1,4 ve 2,5 aralığında olan stres düzeyi(C ve D grubu stres düzeyi ), uyaran etkisi yaratıp başarıyı arttıran stres düzeyi olarak görülürken; diğer puanlarda(A,B,E,F) belirlenen stres düzeyleri verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeylerini ifade etmektedir. Uzmanların iş stresi düzeylerine göre aldıkları puanların dağılımı Tablo 4.5'te verilmiştir.

**Tablo 4.5.** Katılımcıların iş stresi düzeylerine göre İSÖ'den aldıkları puanların dağılımı.

| | **N** | **%** |
|---|---|---|
| **C-D Grubu Stres Düzeyi** | 92 | 51,1 |
| **A-B-E-F Grubu Stres Düzeyleri** | 88 | 48,9 |
| **Toplam** | 180 | 100 |

Tablo 4.5. incelendiğinde; katılımcıların İSÖ'den alınan puanları

incelendiğinde %51,1'inin (n:92) iş stresi ölçeğinden aldıkları ortalama puanları uyaran etkisi yaratıp başarıyı arttıran stres düzeyinde(1,4-2,5 puan aralığı); %48,9'unun(n:88) verimliliği ve sağlığı olumsuz etkileyen stres düzeylerinde olduğu saptanmıştır (Tablo 4.5).

Tablo 4.4'te iş stresi ölçeğinden alınan ortalama puanlar incelendiğinde mod-medyan ve ortalamanın birbirine yakın olduğu, basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ve +1 aralığında olduğu, Kolmogorov-Smirnov[a] testi Sig.(p) değerinin p>.05 olduğu görülmüş; 180 kişinin katılım sağladığı ölçekten alınan ortalama puanların normal dağılım gösterdiği anlaşılmıştır(103). Araştırma kapsamında iş stresine yönelik yapılacak analizlerde parametrik testlerin kullanımı uygun görülmüştür.

Katılımcıların MİTÖ'den aldığı ortalama puanın 3,16 ± 0,67 olduğu görülmüştür. Buna göre adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerinin sınır düzeyde yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 4.4).

Tablo 4.4'te iş tatmini ölçeğinden alınan ortalama puanlar incelendiğinde mod-medyan ve ortalamanın birbirine yakın olduğu, basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ve +1 aralığında olduğu, Kolmogorov-Smirnov[a] testi Sig.(p) değerinin p>.05 olduğu görülmüş; 180 kişinin katılım sağladığı ölçekten alınan ortalama puanların normal dağılım gösterdiği anlaşılmıştır(103). Araştırma kapsamında iş tatminine yönelik yapılacak analizlerde parametrik testlerin kullanımı uygun görülmüştür.

MİTÖ içsel tatmin ve dışsal tatminden oluşan iki boyutlu bir ölçektir. Tablo 4.6'da alt boyutları içeren sorulardan alınan ortalama puanlar aktarılmıştır.

**Tablo 4.6.** İçsel ve dışsal tatmin puanları.

| | **İçsel Tatmin** | **Dışsal Tatmin** |
|---|---|---|
| **Ortalama** | 3,47 | 2,70 |
| **Min.** | 1,50 | 1,13 |
| **Max.** | 5 | 4,75 |
| **Std.Sapma** | ,67 | ,80 |

Tablo 4.6 incelendiğinde; katılımcıların MİTÖ'den sağladıkları içsel tatmin ortalama puanın 3,47 ± 0,67 olduğu görülmüştür. Buna göre adli sistemde çalışan

sosyal hizmet uzmanlarının işin kendisine yönelik sağladıkları tatminin yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 4.6).

Katılımcıların MİTÖ'den sağladıkları dışsal tatmin ortalama puanın 2,70 ± 0,80 olduğu görülmüştür. Buna göre adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yapılan iş koşulları ve iş ortamının özelliklerinden sağlanan tatminin düşük olduğu görülmüştür (Tablo 4.6).

### 4.2.2. Katılımcıların İş Stresi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Araştırmada ASHU'ların iş stresleri ve iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla Pearson Basit Korelasyon Analizi uygulanmıştır. Analizin sonuçları Tablo 4.7'de aktarılmıştır.

**Tablo 4.7.** İş stresi ve iş tatmini arasındaki korelasyon.

| | **İş Stresi** | **İçsel İş Tatmini** | **Dışsal İş Tatmini** | **Genel İş Tatmini** |
|---|---|---|---|---|
| İş Stresi | - | -,59** | -,49** | -,59** |
| İçsel İş Tatmini | -,59** | - | ,72** | ,94** |
| Dışsal İş Tatmini | -,49** | ,72** | - | ,91** |
| Genel İş Tatmini | -,59** | ,94** | ,91** | - |

**(p<.01)

Tablo 4.7 incelendiğinde; ASHU'ların İş stresleri ve Genel İş tatminleri arasında orta düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (r: -0,59, p<.01). Buna göre uzmanların iş stresleri arttıkça işlerinden sağladıkları tatminin azaldığı söylenebilmektedir. Uzmanların iş stresi ve iş tatminleri arasındaki bu ilişki literatür bilgilerine paralel bir bulgu oluşturmuştur.

Katılımcıların iş stresi ve iş tatminin alt boyutları ile ilişkisi incelendiğinde, uzmanların iş stresleri ve içsel, dışsal iş tatminleri arasında orta düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu ($r_{içsel}$: -0,59, $r_{dışsal:}$-0,49, p<.01) saptanmıştır.

Katılımcıların işlerinden sağladıkları genel tatmin ile işin içsel, dışsal

etmenlerinden sağladıkları tatmin arasında yüksek düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($r_{içsel}$: 0,94, $r_{dışsal:}$0,91, p<.01). Buna göre uzmanların içsel ve dışsal iş tatminleri arttıkça işlerinden sağladıkları genel tatminin de artacağı söylenebilmektedir.

### 4.2.3. Katılımcıların İş Stresi ve İş Tatmininin Yaş Değişkeni İle İlişkisine Yönelik Bulgular

Katılımcıların iş stresi ve iş tatmini ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirleyebilmek adına Pearson Korelasyon Analizi uygulanmış ve sonuçları Tablo 4.8'de aktarılmıştır.

**Tablo 4.8.** İş stresi ve iş tatmini ile yaş değişkeni arasındaki korelasyon.

| | **N** | **r** | **p** |
|---|---|---|---|
| **İş Stresi** | 180 | -,09 | ,23 |
| **Genel İş Tatmini** | 180 | -,12 | ,12 |
| **İçsel Tatmin** | 180 | -,10 | ,17 |
| **Dışsal Tatmin** | 180 | -,12 | ,12 |

Tablo 4.8 incelendiğinde;

- Katılımcıların iş stresleri ve yaşları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır(r: -0,09, p>.01).
- Katılımcıların iş tatminleri(genel, içsel ve dışsal) ve yaşları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r_{genel}$: -0,12, $r_{içsel}$: -0,10 $r_{dışsal}$: -0,12; p>.01).

### 4.2.4. Katılımcıların İş Stresi ve Minnesota İş Tatmini Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesine Yönelik Bulgular

#### 4.2.4.1. Katılımcıların İş Stresinin Çeşitli Değişkenlere Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Bulgular

Uzmanların iş stresinin çeşitli değişkenlere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Bağımsız Örneklem T Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi-ANOVA istatiksel analizleri uygulanmıştır.

**Tablo 4.9.** İSÖ'nün cinsiyete göre t-Testi sonuçları.

| **Cinsiyet** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **t** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Kadın** | 114 | 2,64 | 0,47 | ,08 | ,99 |
| **Erkek** | 66 | 2,64 | 0,47 | | |

Katılımcıların "iş stresleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?" sorusunu cevaplayabilmek amacıyla Bağımsız Örneklem T Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.9'da aktarılmıştır. Analiz bulgularına göre; kadınların iş stresi düzeyleri ile erkeklerin iş stresi düzeyleri arasında istatiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Buna göre ASHU'ların algıladıkları iş stresinin kadın veya erkek olmalarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır (t:0,08, p>.05).

**Tablo 4.10.** İSÖ'nün fiziksel koşullardan memnuniyet durumuna göre t-Testi sonuçları.

| **Fiziksel Koşullardan Memnuniyet** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **t** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Memnun** | 56 | 2,49 | 0,42 | -2,99 | ,00 |
| **Memnun Değil** | 124 | 2,70 | 0,45 | | |

Katılımcıların iş streslerinin işyeri fiziksel koşullardan memnuniyet durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğine dair Bağımsız Örneklem T Testi

yapılmış ve sonuçları Tablo 4.10'da verilmiştir. Analiz bulgularına göre; uzmanların işyeri fiziksel koşullarından duyduğu memnuniyet ve iş stresleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. İş yeri fiziksel koşullarından memnun olan uzmanların iş stresi puanları daha düşük seyrederken, iş yeri fiziksel koşullarından memnun olmayan uzmanların iş stresinin daha yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Buna göre iş yeri fiziksel koşullarından memnuniyet durumuna göre iş stresinin farklılaştığı söylenebilmektedir (t:-2,99, p<.05).

**Tablo 4.11.** İSÖ'nün iş yerinin özel yaşantıyı sınırlandırması durumuna göre t-Testi sonuçları.

| **İş Yerinin Özel Yaşantıyı Sınırlandırması** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **t** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Evet** | 89 | 2,79 | 0,43 | 4,75 | ,00 |
| **Hayır** | 91 | 2,49 | 0,42 | | |

Katılımcıların iş streslerinin iş yerinin özel hayatlarını sınırlama durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek adına Bağımsız Örneklem T Testi yapılmış ve sonuçları Tablo 4.11'de aktarılmıştır. Analiz bulgularına göre uzmanların işyerlerinin özel hayatlarını sınırlandırma durumu ve iş stresleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre işinin özel hayatını sınırlandırdığını ifade eden uzmanların iş stresinin daha fazla olduğu söylenebilmektedir (t:4,75, p<.05).

**Tablo 4.12.** İSÖ'nün kurumda başka sosyal hizmet uzmanı bulunma durumuna göre t-Testi sonuçları.

| **Başka Sosyal Hizmet Uzmanı Bulunma Durumu** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **t** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Evet** | 89 | 2,61 | 0,43 | -,88 | ,38 |
| **Hayır** | 91 | 2,67 | 0,49 | | |

Kurumlarda başka sosyal hizmet uzmanının görev yapma durumunun iş stresinde farklılık oluşturup oluşturmayacağını belirleyebilmek adına Bağımsız Örneklem T Testi yapılmış ve sonuçları Tablo 4.12'de verilmiştir. Analiz bulgularına göre; kurumda başka sosyal hizmet uzmanının çalışma durumu ve iş

stresleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (t:-,88, p>.05). İş stresi kişilerin kurumda yalnız veya aynı branştan meslektaşı ile çalışıp çalışmama durumuna göre farklılaşmamaktadır.

**Tablo 4.13.** Katılımcıların İSÖ puanlarının eğitim düzeyine göre ANOVA sonuçları.

| Eğitim Düzeyi | N | Ortalama | SS | F | p |
|---|---|---|---|---|---|
| **Lisans** | 151 | 2,64 | 0,46 | ,07 | ,94 |
| **Yüksek Lisans** | 25 | 2,67 | 0,47 | | |
| **Doktora** | 4 | 2,67 | 0,25 | | |

Katılımcıların iş stresleri eğitim düzeylerine göre farklılaşmakta mıdır? Araştırma sorusunu cevaplayabilmek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi-ANOVA Testi yapılmış ve sonuçları Tablo 4.13'te verilmiştir. Analiz bulgularına göre; uzmanların eğitim durumları ve iş stresleri arasında istatiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Buna göre katılımcıların iş streslerinin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği söylenebilmektedir (F:0,07, p>.05).

**Tablo 4.14.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alanda bulunma süresine göre ANOVA sonuçları.

| Adli Alanda Bulunma Süresi | N | Ortalama | SS | F | p |
|---|---|---|---|---|---|
| 1-5 yıl | 68 | 2,77 | 0,45 | 5,01 | ,01 |
| 6-10 yıl | 36 | 2,50 | 0,49 | | |
| 11-20 yıl | 76 | 2,59 | 0,41 | | |

Uzmanların adli sosyal hizmet alanında çalışma süreleri ile iş stresleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi-ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.14'te verilmiştir. Analiz bulgularına göre iş stresi ile uzmanların adli alanda bulunma süresi arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (F:5,01, p<.05). Buna göre kişilerin iş stresi adli alanda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testleri uygulanmıştır. Analize ait veriler Tablo 4.15'te aktarılmıştır.

**Tablo 4.15.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alanda bulunma süresine göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.

| **Adli Alanda Bulunma Süresi** | | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|
| 1-5 Yıl | 6-10 Yıl | ,27* | ,01 |
| | 11-20 Yıl | ,18* | ,05 |
| 6-10 Yıl | 1-5 Yıl | -,27* | ,01 |
| | 11-20 Yıl | -,09 | ,58 |
| 11-20 Yıl | 1-5 Yıl | - ,18* | ,05 |
| | 6-10 Yıl | ,09 | ,58 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (TUKEY HSD Testi) Adli alanda 1-5 yıldır çalışan uzmanların iş streslerinin en yüksek düzeyde ($\bar{x}$: 2,77) olduğu saptanmıştır (Tablo 4.15).

**Tablo 4.16.** Katılımcıların İSÖ puanlarının çalıştıkları kuruma göre ANOVA sonuçları.

| **Çalıştıkları Kurum** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **F** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Aile Mahkemesi** | 47 | 2,58 | 0,40 | 1,53 | ,20 |
| **Çocuk Mahkemesi** | 18 | 2,86 | 0,45 | | |
| **Ceza İnfaz Kurumu** | 72 | 2,62 | 0,52 | | |
| **Denetimli Serbestlik Müdürlükleri** | 33 | 2,68 | 0,38 | | |
| **Diğer** | 10 | 2,54 | 0,30 | | |

Uzmanların iş streslerinin çalıştıkları kurumlara göre farklılık gösterip göstermediğini ölçmek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi-ANOVA testi yapılmıştır. Analiz bulguları Tablo 4.16'da verilmiştir. Analiz sonucunda uzmanların iş stresleri ile çalıştıkları kurum arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buna göre kişilerin iş stresi çalıştıkları kuruma göre anlamlı olarak değişmemektedir (F:1,53, p>.05).

**Tablo 4.17.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alanı tercih etme sebeplerine göre ANOVA sonuçları.

| Alanı Tercih Etme Sebebi | N | Ortalama | SS | F | p |
|---|---|---|---|---|---|
| **Mesleki bilgi ve becerilerime uygun olduğu için** | 60 | 2,63 | 0,46 | 4,06 | ,02 |
| **Adalet ve hukuk alanına olan özel ilgimden ötürü** | 57 | 2,52 | 0,45 | | |
| **Başka bir iş bulamadığım için** | 63 | 2,75 | 0,43 | | |

Kişilerin iş streslerinin adli sosyal hizmet alanını tercih etme nedenlerine göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek adına Tek Yönlü Varyans Analizi-ANOVA Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.17'de verilmiştir. Analize göre kişilerin iş stresleri ile alanı tercih etme sebepleri arasında anlamlı fark bulunmuştur (F:4,06, p<.05). Katılımcıların iş stresi adli sosyal hizmet alanını tercih sebeplerine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testleri uygulanmış ve sonuçları Tablo 4.18'de aktarılmıştır.

**Tablo 4.18.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alanı tercih etme sebeplerine göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.

| Alanı Tercih Etme Sebebi | | Ortalamalar Farkı | p |
|---|---|---|---|
| Başka bir iş bulamadığım için | Mesleki bilgi ve becerilerime uygun olduğu için | ,12 | ,30 |
| | Adalet ve hukuk alanına olan özel ilgimden ötürü | ,23* | ,01 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (TUKEY HSD Testi) başka bir iş bulamadığı için adli alanda çalışmayı tercih eden katılımcıların iş stresinin ($\bar{x}$: 2,75), mesleği adalet ve hukuk alanına olan özel ilgisinden ötürü tercih eden katılımcılara göre daha yüksek olduğu ($\bar{x}$: 2,52) saptanmıştır (Tablo 4.18).

Katılımcılara **"**Adli sosyal hizmet alanını mesleğin diğer uygulama alanlarına göre (tıbbi sosyal hizmet, çocuk, aile, engellilik, yoksulluk, kadın alanlarında uygulanan sosyal hizmet, sivil toplum uygulamaları gibi) iş stresi yönünden

karşılaştırır mısınız?" sorusu sorulmuştur. Uzmanların %68,9'u daha çok stresli, %25'i aralarında bir fark görmediğini, %6,1'i ise daha az stresli gördüklerini ifade etmiştir. Buna göre kişilerin iş streslerinin farklılık gösterip göstermediğini analiz edebilmek adına Tek Yönlü Varyans Analizi-ANOVA yapılmıştır (Tablo 4.19).

**Tablo 4.19.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alandaki iş stresini diğer alanlara kıyasa göre ANOVA sonuçları.

| **Alandaki İş Stresini Kıyas** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **F** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Daha az stresli** | 11 | 2,24 | 0,44 | 6,84 | ,00 |
| **Daha çok stresli** | 124 | 2,70 | 0,43 | | |
| **Aralarında fark görmüyorum** | 45 | 2,56 | 0,47 | | |

Analize göre kişilerin iş stresleri ile adli alanı diğer uygulama alanlarına göre iş stresi kıyası arasında anlamlı fark bulunmuştur (F:6,84, p<.05). Katılımcıların iş stresi, adli alanı sosyal hizmetin diğer alanları ile iş stresi yönünden kıyas düşüncelerine göre farklılık göstermektedir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testleri uygulanmış ve sonuçları Tablo 4.20'de verilmiştir.

**Tablo 4.20.** Katılımcıların İSÖ puanlarının adli alandaki iş stresini kıyasa göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.

| **Alanı Stres Yönünden Kıyas** | | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|
| Daha çok stresli Görüyorum. | Daha az stresli görüyorum. | ,47* | ,00 |
| | Aralarında fark görmüyorum | ,15 | ,12 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (TUKEY HSD Testi) adli sosyal hizmeti diğer sosyal hizmet uygulamalarına göre daha stresli görenlerin iş stresinin, diğer alanlara göre daha az stresli gördüğünü düşünen katılımcılarınkine ($\bar{x}$: 2,24) göre daha yüksek olduğu ($\bar{x}$: 2,70) istatiksel olarak da anlamlandırılmıştır(Tablo 4.20).

**Tablo 4.21.** Katılımcıların İSÖ puanlarının çalışırken kendisini güvende hissetme durumuna göre ANOVA sonuçları.

| Çalışırken Güvende Hissetme | N | Ortalama | SS | F | p |
|---|---|---|---|---|---|
| **Güvende Hissederim** | 54 | 2,46 | 0,53 | 6,85 | ,00 |
| **Bazen tedirgin ve güvensiz hissederim** | 115 | 2,70 | 0,38 | | |
| **Güvende Hissetmiyorum** | 11 | 2,81 | 0,43 | | |

Kişilerin iş streslerinde, adli sistemdeki müracaatçılar ile çalışırken kendilerini güvende hissetme durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek adına Tek Yönlü Varyans Analizi- ANOVA Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.21'de verilmiştir. Analize göre kişilerin iş stresleri ile çalışırken kendilerini güvende hissetme durumları arasında anlamlı fark bulunmuştur (F:6,85, $p<.05$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testleri uygulanmış ve sonuçları Tablo 4.22'de aktarılmıştır.

**Tablo 4.22.** Katılımcıların İSÖ puanlarının çalışırken kendisini güvende hissetme durumuna göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.

| Müracaatçı ile Çalışırken Güvende Hissetme Durumu | | Ortalamalar Farkı | p |
|---|---|---|---|
| Güvende Hissederim. | Bazen Tedirgin ve Güvensiz Hissediyorum | -,25* | ,00 |
| | Güvende Hissetmiyorum. | ,36* | ,04 |
| Bazen Tedirgin ve Güvensiz Hissediyorum | Güvende Hissederim. | ,25* | ,00 |
| | Güvende Hissetmiyorum. | ,11 | ,71 |
| Güvende Hissetmiyorum. | Güvende Hissederim. | ,36* | ,04 |
| | Bazen Tedirgin ve Güvensiz Hissediyorum | ,11 | ,71 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (TUKEY HSD Testi) uzmanlardan;

- "Adli sistem müracaatçıları ile çalışırken kendimi güvende hissederim" diyen uzmanlarının iş streslerinin diğer gruplara göre daha düşük olduğu ($\bar{x}$: 2,46);

- Kendisini güvende hissetmeyen uzmanların ($\bar{x}$: 2,81), kendisini güvende hisseden uzmanlara göre iş stresinin daha yüksek olduğu;

- Bazen tedirgin ve güvensiz hissettiğini ifade eden uzmanların da ($\bar{x}$: 2,70) güvende hisseden uzmanlara göre iş streslerinin daha yüksek olduğu istatiksel olarak anlamlandırılmıştır.

**Tablo 4.23.** Katılımcıların İSÖ puanlarının iş ortamından memnuniyete göre ANOVA sonuçları.

| **İş Ortamından Memnuniyet** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **F** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Memnun değilim** | 37 | 2,78 | 0,40 | 7,45 | ,00 |
| **Kısmen memnunum** | 96 | 2,70 | 0,43 | | |
| **Memnunum** | 38 | 2,40 | 0,39 | | |
| **Çok memnunum** | 9 | 2,33 | 0,60 | | |

Kişilerin iş streslerinin iş ortamından duydukları memnuniyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek adına uygun Tek yönlü ANOVA Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.23'te verilmiştir. Analize göre kişilerin iş stresleri ile iş ortamlarından memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmuştur($F:7,45$, $p<.05$). İş ortamından memnuniyet durumuna göre kişilerin iş stresleri farklılık göstermektedir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testleri uygulanmış ve sonuçları Tablo 4.24'te verilmiştir.

**Tablo 4.24.** Katılımcıların İSÖ puanlarının iş ortamından memnuniyete göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.

| **İş Ortamından Memnuniyet** | | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|
| Memnun Değilim | Kısmen Memnunum | ,07 | ,86 |
| | Memnunum | ,38* | ,00 |
| | Çok Memnunum | ,45 | ,05 |
| Kısmen Memnunum | Memnun Değilim | -,07 | ,86 |
| | Memnunum | ,31* | ,00 |
| | Çok Memnunum | ,38 | ,11 |
| Memnunum | Memnun Değilim | -,38* | ,00 |
| | Kısmen Memnunum | -,31* | ,00 |
| | Çok Memnunum | ,07 | ,98 |

Analize göre (Scheffe Testi) uzmanlardan iş ortamından memnun olanların iş stresinin (x̄: 2,40), memnun olmayanlara (x̄: 2,78) ve kısmen memnun olanlara(x̄: 2,70) göre daha düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 4.24).

**Tablo 4.25.** Katılımcıların İSÖ puanlarının sabahları işe isteyerek gitme sıklığına göre ANOVA sonuçları

| **İşe İsteyerek Gitme Sıklığı** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **F** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nadiren** | 34 | 2,81 | 0,46 | 13,89 | ,00 |
| **Bazen** | 53 | 2,85 | 0,45 | | |
| **Çoğunlukla** | 83 | 2,50 | 0,35 | | |
| **Her zaman** | 10 | 2,16 | 0,55 | | |

Kişilerin iş streslerinin sabahları işe isteyerek gitme durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek adına Tek Yönlü Varyans Analizi- ANOVA Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.25'te verilmiştir. Analize göre kişilerin iş stresleri ile sabahları işe isteyerek gitme sıklığı arasında anlamlı fark bulunmuştur (F:13,89, p<.05). Sabahları işe isteyerek gitme durumuna göre kişilerin iş stresleri farklılık göstermektedir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testi sonuçları Tablo 4.26'da verilmiştir.

**Tablo 4.26.** Katılımcıların İSÖ puanlarının sabahları işe isteyerek gitme sıklığına göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.

| **İşe İsteyerek Gitme Sıklığı** | | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|
| Nadiren | Bazen | -,04 | ,98 |
| | Çoğunlukla | ,31* | ,01 |
| | Her Zaman | ,64* | ,00* |
| Bazen | Nadiren | ,04 | ,98 |
| | Çoğunlukla | ,35* | ,00 |
| | Her zaman | ,68* | ,00 |
| Çoğunlukla | Nadiren | -,31* | ,01 |
| | Bazen | -,35* | ,00 |
| | Her zaman | ,33 | ,13 |
| Her zaman | Nadiren | -,64* | ,00 |
| | Bazen | -,68* | ,00 |
| | Çoğunlukla | ,33 | ,13 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (Scheffe Testi ) uzmanlardan, nadiren(x̄: 2,81) ve bazen (x̄: 2,85) işe isteyerek gidenlerin iş streslerini çoğunlukla (x̄: 2,50) ve

her zaman(x̄: 2,16) işe isteyerek giden uzmanların iş stresinden daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 4.26).

#### 4.2.4.2. Katılımcıların İş Tatminlerinin Çeşitli Değişkenlere Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Bulgular

Uzmanların iş tatmininin çeşitli değişkenlere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ise Bağımsız Örneklem T Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi-ANOVA istatiksel analizleri uygulanmıştır.

**Tablo 4.27.** MİTÖ'nün cinsiyete göre t-Testi sonuçları

| | **Cinsiyet** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **t** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Kadın | 114 | 3,21 | 0,68 | 1,40 | ,16 |
| | Erkek | 66 | 3,07 | 0,65 | | |
| **İçsel Tatmin** | Kadın | 114 | 3,52 | 0,69 | 1,33 | ,19 |
| | Erkek | 66 | 3,38 | 0,65 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Kadın | 114 | 2,76 | 0,82 | 1,26 | ,21 |
| | Erkek | 66 | 2,60 | 0,76 | | |

"Katılımcıların iş tatminleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?" araştırma sorusunu cevaplayabilmek amacıyla Bağımsız Örneklem T Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.27'de verilmiştir. Analiz bulgularına göre genel iş tatmini, içsel ve dışsal iş tatmini ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Buna göre Adli Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş tatminlerinin (t:1,40, p>.05), içsel (t:1,33, p>.05) ve dışsal(t:1,26, p>.05) tatminlerinin kadın veya erkek olmalarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır.

**Tablo 4.28.** MİTÖ'nün fiziksel koşullardan memnuniyete göre t-Testi sonuçları.

| | **Fiziksel Koşullardan Memnuniyet** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **t** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Evet | 56 | 3,49 | 0,58 | 4,67 | ,00 |
| | Hayır | 124 | 3,01 | 0,66 | | |
| **İçsel Tatmin** | Evet | 56 | 3,13 | 0,56 | 3,61 | ,00 |
| | Hayır | 124 | 2,50 | 0,69 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Evet | 56 | 2,76 | 0,73 | 5,20 | ,00 |
| | Hayır | 124 | 2,60 | 0,76 | | |

Kişilerin iş tatminlerinin işyeri fiziksel koşullardan memnuniyet durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğine dair Bağımsız Örneklem T Testi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 4.28'de verilmiştir. Analiz bulgularına göre uzmanların genel iş tatmini, içsel tatmin ve dışsal tatminleri ile uzmanların işyeri fiziksel koşullarından duyduğu memnuniyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. İş yeri fiziksel koşullarından memnun olan uzmanların iş tatmini, içsel tatmin ve dışsal tatmin puanları daha yüksek seyrederken, iş yeri fiziksel koşullarından memnun olmayan uzmanların iş tatminlerinin daha düşük düzeyde olduğu saptanmıştır. Buna göre iş tatminlerinin iş yeri fiziksel koşullarından memnuniyet durumuna göre farklılaştığı söylenebilmektedir ($t_{genel}$:4,67, $t_{içsel}$:3,61, $t_{dışsal}$:5,20, $p<.05$).

Katılımcılara işlerinin özel hayatları üzerindeki etkisini anlayabilmek adına işyerlerinin özel hayatlarını sınırlayıp sınırlamadığı sorulmuştur. Uzmanların %50,6 'sı işin özel yaşantısını sınırlandırdığını, %49'ü ise işin özel yaşantısını sınırlandırmadığını ifade etmiştir Bu düşünceye göre iş tatminlerinin anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirleyebilmek amacıyla Bağımsız Örneklem T Testi yapılmış ve sonuçları Tablo 4.29'da verilmiştir.

**Tablo 4.29.** MİTÖ'nün iş yerinin özel hayatı sınırlandırma durumuna göre t-Testi sonuçları.

| | **İşyerinin Özel Hayatı Sınırlaması** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **t** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Evet | 89 | 2,98 | 0,64 | -3,78 | ,00 |
| | Hayır | 91 | 3,35 | 0,66 | | |
| **İçsel Tatmin** | Evet | 89 | 3,30 | 0,67 | -3,44 | ,00 |
| | Hayır | 91 | 3,64 | 0,64 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Evet | 89 | 2,49 | 0,76 | -3,56 | ,00 |
| | Hayır | 91 | 2,90 | 0,79 | | |

Analiz bulgularına göre uzmanların iş tatminleri ile iş yerlerinin özel hayatlarını sınırlandırma durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (Tablo 4.29). Buna göre işyerinin özel hayatını sınırlandırdığını ifade eden uzmanların genel iş tatmini, içsel ve dışsal tatminlerinin daha düşük olduğu söylenebilmektedir ($t_{genel}$:-3,78, $t_{içsel:}$-3,44, $t_{dışsal:}$-3,56, $p<.05$).

**Tablo 4.30.** MİTÖ'nün kurumda başka sosyal hizmet uzmanı bulunma durumuna göre t-Testi sonuçları.

| **Genel İş Tatmini** | **Başka sosyal hizmet uzmanı bulunma durumu** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **t** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Evet | 89 | 3,11 | 0,64 | -1,02 | ,31 |
| | Hayır | 91 | 3,21 | 0,70 | | |
| **İçsel Tatmin** | Evet | 89 | 3,44 | 0,67 | -,50 | ,62 |
| | Hayır | 91 | 3,50 | 0,68 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Evet | 89 | 2,61 | 0,74 | -1,50 | ,14 |
| | Hayır | 91 | 2,78 | 0,85 | | |

Kurumlarda başka sosyal hizmet uzmanının görev yapma durumunun iş tatmininde farklılık oluşturup oluşturmayacağını belirleyebilmek adına Bağımsız Örneklem T Testi yapılmış ve sonuçları Tablo 4.30'da verilmiştir. Analiz bulgularına göre kurumda başka sosyal hizmet uzmanının çalışma durumu ve iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır($t_{genel}$:-1,02, $t_{içsel:}$-,50, $t_{dışsal:}$-1,50, $p>.05$).

**Tablo 4.31.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının eğitim düzeyine göre ANOVA sonuçları.

| | Eğitim Düzeyi | N | Ortalama | SS | F | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genel Tatmin** | Lisans | 151 | 3,15 | 0,68 | ,81 | ,45 |
| | Yüksek Lisans | 25 | 3,17 | 0,69 | | |
| | Doktora | 4 | 3,59 | 0,14 | | |
| **İçsel Tatmin** | Lisans | 151 | 3,46 | 0,68 | ,88 | ,42 |
| | Yüksek Lisans | 25 | 3,52 | 0,67 | | |
| | Doktora | 4 | 3,89 | 0,16 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Lisans | 151 | 2,70 | 0,78 | ,62 | ,54 |
| | Yüksek Lisans | 25 | 2,64 | 0,95 | | |
| | Doktora | 4 | 3,12 | 0,59 | | |

"Uzmanların iş tatminleri eğitim düzeylerine göre farklılaşmakta mıdır?" araştırma sorusunu cevaplandırabilmek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi- ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.31'de aktarılmıştır. Analiz bulgularına göre uzmanların eğitim durumları ve iş tatminleri arasında istatiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($F_{genel:}$ ,81, $F_{İçsel:}$ ,88, $F_{dışsal:}$,62; p>.05). Kişilerin genel, içsel ve dışsal iş tatminlerinin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği söylenebilmektedir.

**Tablo 4.32.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli sosyal hizmet alanında çalışma süresine göre ANOVA sonuçları.

| | Adli Sosyal Hizmet Alanında Çalışma Süresi | N | Ortalama | SS | F | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genel Tatmin** | 1-5 yıl | 68 | 3,27 | 0,59 | 2,07 | ,13 |
| | 6-10 yıl | 36 | 3,22 | 0,80 | | |
| | 11-20 yıl | 76 | 3,05 | 0,67 | | |
| **İçsel Tatmin** | 1-5 yıl | 68 | 3,57 | 0,59 | 1,18 | ,31 |
| | 6-10 yıl | 36 | 3,46 | 0,79 | | |
| | 11-20 yıl | 76 | 3,40 | 0,69 | | |
| **Dışsal Tatmin** | 1-5 yıl | 68 | 2,81 | 0,78 | 3,31 | ,04 |
| | 6-10 yıl | 36 | 2,86 | 0,89 | | |
| | 11-20 yıl | 76 | 2,52 | 0,75 | | |

Uzmanların iş tatminleri ile adli soysal hizmet alanında çalışma süresi arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemeye yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi- ANOVA testi yapılmış ve sonuçları Tablo 4.32'de verilmiştir. Analiz bulgularına göre kişilerin genel, içsel tatminlerinin adli alanda bulunma sürelerine göre anlamlı bir değişim göstermediği; ancak dışsal iş tatminin uzmanların alanda bulunma sürelerine göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür ($F_{genel:}$ 2,07, $F_{İçsel:}$

1,18, $F_{dışsal:}$ 3,31, p<.05). Gruplar arası farkları bulmak için Post-Hoc testleri(LSD Testi) uygulanmış ve sonuçları Tablo 4.33'te verilmiştir.

**Tablo 4.33.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli sosyal hizmet alanında çalışma süresine göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.

| **Dışsal İş Tatmini** | **Alanda Bulunma Süresi** | | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|---|
| | 11-20 yıl | 1-5 Yıl | -,29* | ,30 |
| | | 6-10 Yıl | -,34* | ,37 |

Analize göre ile 11-20 yıldır adli sistemde görevli uzmanların dışsal tatminlerinin($\bar{x}$: 2,52) en düşük seyrettiği saptanmıştır (Tablo 4.33).

Uzmanların iş tatminlerinin çalıştıkları kurumlara göre farklılık gösterip göstermediğini ölçmek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi- ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.34'te verilmiştir.

**Tablo 4.34.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının çalıştıkları kuruma göre ANOVA sonuçları.

| | **Çalıştıkları Kurum** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **F** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genel Tatmin** | Aile Mahkemesi | 47 | 3,27 | 0,61 | 2,77 | ,03 |
| | Çocuk Mahkemesi | 18 | 2,79 | 0,64 | | |
| | Ceza İnfaz Kurumu | 72 | 3,24 | 0,68 | | |
| | Denetimli Serbestlik Müdürlükleri | 33 | 2,99 | 0,66 | | |
| | Diğer | 10 | 3,36 | 0,75 | | |
| **İçsel Tatmin** | Aile Mahkemesi | 47 | 3,61 | 0,61 | 2,47 | ,05 |
| | Çocuk Mahkemesi | 18 | 3,16 | 0,74 | | |
| | Ceza İnfaz Kurumu | 72 | 3,52 | 0,65 | | |
| | Denetimli Serbestlik Müdürlükleri | 33 | 3,28 | 0,70 | | |
| | Diğer | 10 | 3,67 | 0,70 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Aile Mahkemesi | 47 | 2,74 | 0,79 | 2,55 | ,04 |
| | Çocuk Mahkemesi | 18 | 2,24 | 0,57 | | |
| | Ceza İnfaz Kurumu | 72 | 2,83 | 0,84 | | |
| | Denetimli Serbestlik Müdürlükleri | 33 | 2,54 | 0,70 | | |
| | Diğer | 10 | 2,90 | 0,93 | | |

Analiz sonucunda katılımcıların genel, içsel,dışsal iş tatminleri ile çalıştıkları kurumlar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur (Tablo 4.34). Buna göre kişilerin iş tatminleri çalıştıkları kuruma göre farklılık göstermektedir ($F_{genel}$: 2,77, $F_{İçsel}$: 2,47, $F_{dışsal}$: 2,55, p<.05). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını bulabilmek amacıyla Post Hoc Testlerden LSD Testi uygulanmış ve sonuçları tablo 4.35'te aktarılmıştır.

**Tablo 4.35.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının çalıştıkları kuruma göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | **Çocuk Mahkemesi** | **Çalıştığı Kurum** | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
| | | Aile Mahkemesi | -,47* | ,01 |
| | | Ceza İnfaz Kurumu | -,45* | ,01 |
| | | Denetimli Serbestlik | -,20 | ,30 |
| | | Diğer | -,57* | ,03 |
| **İçsel Tatmin** | **Çocuk Mahkemesi** | Aile Mahkemesi | -,45* | ,02 |
| | | Ceza İnfaz Kurumu | -,36* | ,04 |
| | | Denetimli Serbestlik | -,13 | ,52 |
| | | Diğer | -,51 | ,05 |
| **Dışsal Tatmin** | **Çocuk Mahkemesi** | Aile Mahkemesi | -,51* | ,02 |
| | | Ceza İnfaz Kurumu | -,60* | ,00 |
| | | Denetimli Serbestlik | -,31 | ,18 |
| | | Diğer | -,66* | ,03 |

Yapılan analize göre;

- ASHU'lardan çocuk mahkemelerinde çalışan uzmanların dışsal ($\bar{x}$: 2,24) ve genel ($\bar{x}$: 2,79) iş tatminlerinin aile mahkemeleri, ceza infaz kurumu ve diğer kurumlarda çalışan uzmanlardan düşük olduğu,

- Çocuk mahkemelerinde çalışan uzmanların içsel tatminlerinin($\bar{x}$: 3,16) ise aile mahkemesi ($\bar{x}$: 3,61) ve ceza infaz kurumunda çalışan uzmanlara($\bar{x}$:3,52) göre daha düşük olduğu istatiksel olarak anlamlandırılmıştır (Tablo 4.35).

**Tablo 4.36.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli alanı tercih etme sebeplerine göre ANOVA sonuçları

| | Adli Alanı Tercih Etme Sebebi | N | Ortalama | SS | F | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Genel Tatmin | Mesleki bilgi ve becerilerime uygun olduğu için | 60 | 3,31 | 0,70 | ,81 | ,00 |
| | Adalet ve hukuk alanına olan özel ilgimden ötürü | 57 | 3,26 | 0,56 | | |
| | Başka bir iş bulamadığım için | 63 | 2,95 | 0,69 | | |
| İçsel Tatmin | Mesleki bilgi ve becerilerime uygun olduğu için | 60 | 3,60 | 0,66 | ,88 | ,00 |
| | Adalet ve hukuk alanına olan özel ilgimden ötürü | 57 | 3,63 | 0,55 | | |
| | Başka bir iş bulamadığım için | 63 | 3,22 | 0,72 | | |
| Dışsal Tatmin | Mesleki bilgi ve becerilerime uygun olduğu için | 60 | 2,87 | 0,92 | ,62 | ,09 |
| | Adalet ve hukuk alanına olan özel ilgimden ötürü | 57 | 2,70 | 0,69 | | |
| | Başka bir iş bulamadığım için | 63 | 2,54 | 0,76 | | |

Kişilerin iş tatminlerinin adli sosyal hizmet alanını tercih sebeplerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek adına Tek yönlü ANOVA Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.36'da verilmiştir. Analize göre kişilerin içsel ve genel iş tatminleri ile alanı tercih etme sebepleri arasında anlamlı fark bulunmuştur ($F_{içsel}$:0,88, $F_{genel}$:0,81, $p<.05$). Katılımcıların dışsal tatminleri ile mesleği tercih etme sebepleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($F_{dışsal}$:0,62, $p>.05$). Buna göre kişilerin genel iş tatmini ve içsel tatminleri adli sosyal hizmet alanını tercih sebeplerine göre farklılaşmaktadır. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testleri uygulanmıştır.Sonuçları Tablo 4.37'de verilmiştir.

**Tablo 4.37.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli alanı tercih etme sebeplerine göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları

| | **Alanı Tercih Etme Sebebi** | | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Başka bir iş bulamadığım için | Mesleki bilgi ve becerilerime uygun olduğu için | -,36* | ,01 |
| | | Adalet ve hukuk alanına olan özel ilgimden ötürü | -,31* | ,03 |
| **İçsel Tatmin** | Başka bir iş bulamadığım için | Mesleki bilgi ve becerilerime uygun olduğu için | -,39* | ,00 |
| | | Adalet ve hukuk alanına olan özel ilgimden ötürü | -,42* | ,00 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (TUKEY HSD Testi) başka bir iş bulamadığı için adli alanda çalışmayı tercih eden katılımcıların iş tatminlerinin($\bar{x}_{genel}$: 2,95, $\bar{x}_{içsel}$:3,22), mesleği adalet- hukuk alanına olan özel ilgisinden ve bilgi-becerilene uygun olduğu için tercih eden katılımcılara göre daha düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 4.37).

Katılımcılara **"**Adli sosyal hizmet alanını mesleğin diğer uygulama alanlarına göre (tıbbi sosyal hizmet, çocuk, aile, engellilik, yoksulluk, kadın alanlarında uygulanan sosyal hizmet, sivil toplum uygulamaları vb. ) iş stresi yönünden karşılaştırır mısınız?" sorusu sorulmuştur. Uzmanların %68,9'u daha çok stresli gördüklerini, %25'i aralarında bir fark görmediğini, %6,1'i ise daha az stresli gördüklerini ifade etmiştir. Bu düşünceye göre kişilerin iş tatminlerinin farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü ANOVA Testi ile analiz edilmiştir. Analiz bulguları tablo 4.38'de aktarılmıştır.

**Tablo 4.38.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli alandaki iş stresini diğer alanlara kıyasına göre ANOVA sonuçları

| | **Adli Alandaki İş Stresini Diğer Alanlara Kıyası** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **F** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Daha az stresli | 11 | 3,64 | 0,54 | 6,42 | ,00 |
| | Daha çok stresli | 124 | 3,06 | 0,63 | | |
| | Aralarında fark görmüyorum | 45 | 3,35 | 0,70 | | |

**Tablo 4.38.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli alandaki iş stresini diğer alanlara kıyasına göre ANOVA sonuçları (Devam)

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **İçsel Tatmin** | Daha az stresli | 11 | 3,90 | 0,49 | 4,98 | ,01 |
| | Daha çok stresli | 124 | 3,38 | 0,66 | | |
| | Aralarında fark görmüyorum | 45 | 3,64 | 0,70 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Daha az stresli | 11 | 3,26 | 0,76 | 6,13 | ,00 |
| | Daha çok stresli | 124 | 2,57 | 0,76 | | |
| | Aralarında fark görmüyorum | 45 | 2,91 | 0,84 | | |

Analize göre kişilerin iş tatminleri ile alanı sosyal hizmetin diğer uygulama alanlarına stres yönünden kıyası arasında anlamlı fark bulunmuştur ($F_{genel}$:6,42, $F_{içsel}$:4,98, $F_{dışsal}$: 6,13, $p<.05$). Buna göre kişilerin iş tatminleri, adli alanı sosyal hizmetin diğer alanları ile iş stresi yönünden kıyas düşüncelerine göre farklılık göstermektedir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testleri (Benferroni Testi) uygulanmış ve sonuçları Tablo 4.39'da aktarılmıştır.

**Tablo 4.39.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının alandaki iş stresini diğer alanlara kıyasına göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları

| | | **Alanı Stres Yönünden Kıyas** | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|---|
| **Genel iş Tatmini** | Daha çok stresli Görüyorum. | Daha az stresli görüyorum. | -,59* | ,01 |
| | | Aralarında fark görmüyorum | -,29* | ,03 |
| **İçsel Tatmin** | Daha çok stresli Görüyorum. | Daha az stresli görüyorum. | -,52* | ,04 |
| | | Aralarında fark görmüyorum | -,26 | ,08 |
| **Dışsal Tatmin** | Daha çok stresli Görüyorum. | Daha az stresli görüyorum. | -,69* | ,02 |
| | | Aralarında fark görmüyorum | -,34* | ,04 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (Benferroni Testi) uzmanlardan;

- Adli alanı sosyal hizmetin diğer uygulama alanlarına göre daha çok stresli gören uzmanların genel ($\bar{x}$: 3,06) ve dışsal iş tatminlerinin($\bar{x}$: 2,57), daha az stresli görüyorum ($\bar{x}_{genel}$:3,64, $\bar{x}_{dışsal}$:3,26) veya aralarında fark görmüyorum düşüncesindeki uzmanlara göre ($\bar{x}_{genel}$:3,35, $\bar{x}_{dışsal}$:2,91) daha düşük olduğu;

- Daha çok stresli gören uzmanların içsel tatminlerinin ise ($\bar{x}$: 3,38) daha az stresli olduğunu düşünen uzmanların içsel tatminlerine göre ($\bar{x}$: 3,90) daha düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 4.39).

Katılımcıların iş tatminlerinde, adli sistemdeki müracaatçılar ile çalışırken kendilerini güvende hissetme durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek adına Tek yönlü ANOVA Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.40'da verilmiştir.

**Tablo 4.40.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının çalışırken kendisini güvende hissetme durumuna göre ANOVA sonuçları

| | **Çalışırken Güvende Hissetme Durumu** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **F** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Güvende Hissederim | 54 | 3,43 | 0,53 | 7,90 | ,00 |
| | Bazen tedirgin ve güvensiz hissederim | 115 | 3,08 | 0,38 | | |
| | Güvende Hissetmiyorum | 11 | 2,73 | 0,43 | | |
| **İçsel Tatmin** | Güvende Hissederim | 54 | 3,70 | 0,53 | 6,57 | ,00 |
| | Bazen tedirgin ve güvensiz hissederim | 115 | 3,41 | 0,38 | | |
| | Güvende Hissetmiyorum | 11 | 3,00 | 0,43 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Güvende Hissederim | 54 | 3,02 | 0,53 | 7,23 | ,00 |
| | Bazen tedirgin ve güvensiz hissederim | 115 | 2,59 | 0,38 | | |
| | Güvende Hissetmiyorum | 11 | 2,32 | 0,43 | | |

Analize göre kişilerin iş tatminleri ile adli müracaatçılar ile çalışırken kendilerini güvende hissetme durumları arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $F_{genel:}$7,90, $F_{içsel}$:6,57, $F_{dışsal:}$7,23, $p<.05$). Kişilerin iş tatminleri adli müracaatçılar ile çalışırken kendilerini güvende hissedip hissetmemelerine göre farklılaşabilmektedir (Tablo 4.40). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testleri uygulanmış ve sonuçları Tablo 4.41'de verilmiştir.

**Tablo 4.41.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının adli müracaatçılar ile çalışırken kendisini güvende hissetme durumuna göre göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları

| | **Müracaatçı ile çalışırken güvende hissetme** | | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Güvende Hissederim. | Bazen Tedirgin ve Güvensiz Hissediyorum | ,35* | ,00 |
| | | Güvende Hissetmiyorum. | ,70* | ,00 |
| **İçsel Tatmin** | Güvende Hissederim. | Bazen Tedirgin ve Güvensiz Hissediyorum | ,29* | ,02 |
| | | Güvende Hissetmiyorum. | ,69* | ,01 |
| **Dışsal Tatmin** | Güvende Hissederim. | Bazen Tedirgin ve Güvensiz Hissediyorum | ,44* | ,00 |
| | | Güvende Hissetmiyorum. | ,70* | ,02 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (Benferroni Testi) "Adli sistem müracaatçıları ile çalışırken kendimi güvende hissederim" diyen uzmanlarının genel, içsel ve dışsal iş tatminlerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 4.41).

**Tablo 4.42.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının iş ortamından memnuniyete göre ANOVA sonuçları

| | **İş Ortamından Memnuniyet** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **F** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Memnun değilim | 37 | 2,61 | 0,59 | 30,11 | ,00 |
| | Kısmen memnunum | 96 | 3,12 | 0,54 | | |
| | Memnunum | 38 | 3,57 | 0,54 | | |
| | Çok memnunum | 9 | 4,20 | 0,56 | | |
| **İçsel Tatmin** | Memnun değilim | 37 | 2,94 | 0,66 | 21,28 | ,00 |
| | Kısmen memnunum | 96 | 3,47 | 0,57 | | |
| | Memnunum | 38 | 3,80 | 0,53 | | |
| | Çok memnunum | 9 | 4,36 | 0,59 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Memnun değilim | 37 | 2,11 | 0,65 | 29,50 | ,00 |
| | Kısmen memnunum | 96 | 2,60 | 0,57 | | |
| | Memnunum | 38 | 3,22 | 0,57 | | |
| | Çok memnunum | 9 | 3,97 | 0,55 | | |

Kişilerin iş tatminlerinin iş ortamından duydukları memnuniyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek adına uygun Tek yönlü ANOVA Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.42'de verilmiştir. Analize göre kişilerin iş

stresleri ile iş ortamlarından memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $F_{genel:}30,11$, $F_{içsel}:21,28$, $F_{dışsal:}29,50$, $p<.05$). İş tatmini kişilerin iş ortamından memnuniyet durumuna göre farklılık göstermektedir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testi uygulanmış ve sonuçları tablo 4.43'te verilmiştir.

**Tablo 4.43.** Katılımcıların Minnesota İş Tatmini Ölçeği puanlarının iş ortamından memnuniyete göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları

| | **İş Ortamından Memnuniyet** | | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Memnun Değilim | Kısmen Memnunum | -,51* | ,00 |
| | | Memnunum | -,96* | ,00 |
| | | Çok Memnunum | -1,59* | ,00 |
| | Kısmen Memnunum | Memnun Değilim | ,51* | ,00 |
| | | Memnunum | -,45* | ,00 |
| | | Çok Memnunum | -1,08* | ,00 |
| | Memnunum | Memnun Değilim | ,96* | ,00 |
| | | Kısmen Memnunum | ,45* | ,00 |
| | | Çok Memnunum | -,63* | ,00 |
| | Çok Memnunum | Memnun Değilim | 1,59* | ,00 |
| | | Kısmen Memnunum | 1,08* | ,00 |
| | | Memnunum | ,63* | ,00 |
| **İçsel Tatmin** | Memnun Değilim | Kısmen Memnunum | -,53* | ,00 |
| | | Memnunum | -,86* | ,00 |
| | | Çok Memnunum | -1,42* | ,00 |
| | Kısmen Memnunum | Memnun Değilim | ,53* | ,00 |
| | | Memnunum | -,33* | ,00 |
| | | Çok Memnunum | -,89* | ,00 |
| | Memnunum | Memnun Değilim | ,86* | ,00 |
| | | Kısmen Memnunum | ,33* | ,00 |
| | | Çok Memnunum | -,56* | ,01 |
| | Çok Memnunum | Memnun Değilim | 1,42* | ,00 |
| | | Kısmen Memnunum | ,89* | ,00 |
| | | Memnunum | ,56* | ,01 |
| **Dışsal Tatmin** | Memnun Değilim | Kısmen Memnunum | -,47* | ,00 |
| | | Memnunum | -1,11* | ,00 |
| | | Çok Memnunum | -1,86* | ,00 |
| | Kısmen Memnunum | Memnun Değilim | ,47* | ,00 |
| | | Memnunum | -,62* | ,00 |
| | | Çok Memnunum | -1,37* | ,00 |
| | Memnunum | Memnun Değilim | -1,11* | ,00 |
| | | Kısmen Memnunum | ,62* | ,00 |
| | | Çok Memnunum | -,75* | ,00 |
| | Çok Memnunum | Memnun Değilim | 1,86* | ,00 |
| | | Kısmen Memnunum | 1,37* | ,00 |
| | | Memnunum | ,75* | ,00 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (LSD Testi ) uzmanların iş tatminlerinin iş ortamından memnuniyet dereceleri ile doğru orantılı oldukları saptanmıştır (Tablo 4.43).

Katılımcıların iş tatminlerinin sabahları işe isteyerek gitme durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek adına Tek Yönlü Varyans Analizi-ANOVA Testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.44'te verilmiştir.

**Tablo 4.44.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının işe isteyerek gitme sıklığına göre ANOVA sonuçları

| **Genel İş Tatmini** | **İşe İsteyerek Gitme Sıklığı** | **N** | **Ortalama** | **SS** | **F** | **p** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nadiren | 34 | 2,85 | 0,68 | 23,75 | ,00 |
| | Bazen | 53 | 2,85 | 0,59 | | |
| | Çoğunlukla | 83 | 3,36 | 0,51 | | |
| | Her zaman | 10 | 4,24 | 0,55 | | |
| **İçsel Tatmin** | Nadiren | 34 | 3,14 | 0,75 | 22,40 | ,00 |
| | Bazen | 53 | 3,16 | 0,62 | | |
| | Çoğunlukla | 83 | 3,68 | 0,47 | | |
| | Her zaman | 10 | 4,46 | 0,55 | | |
| **Dışsal Tatmin** | Nadiren | 34 | 2,40 | 0,77 | 16,35 | ,00 |
| | Bazen | 53 | 2,39 | 0,66 | | |
| | Çoğunlukla | 83 | 2,87 | 0,72 | | |
| | Her zaman | 10 | 3,91 | 0,71 | | |

Analize göre kişilerin iş tatminleri ile sabahları işe isteyerek gitme sıklığı arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $F_{genel:}23,75$, $F_{içsel}:22,40$, $F_{dışsal:}16,35$, $p<.05$). Buna göre uzmanların iş tatmini sabahları işe isteyerek gitme durumuna göre farklılık göstermektedir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc Testi(Scheffe Testi) uygulanmış ve sonuçları Tablo 4.45'da verilmiştir.

**Tablo 4.45.** Katılımcıların MİTÖ puanlarının işe isteyerek gitme sıklığına göre gruplar arası farklılık Post-Hoc Testi sonuçları

| | **İşe İsteyerek Gitme Sıklığı** | | **Ortalamalar Farkı** | **p** |
|---|---|---|---|---|
| **Genel İş Tatmini** | Nadiren | Bazen | ,00 | 1 |
| | | Çoğunlukla | -,51* | ,00 |
| | | Her Zaman | 1,39* | ,00 |
| | Bazen | Nadiren | -,00 | 1 |
| | | Çoğunlukla | -,51* | ,00 |
| | | Her zaman | -1,39* | ,00 |
| | Çoğunlukla | Nadiren | ,51* | ,01 |
| | | Bazen | ,51* | ,00 |
| | | Her zaman | -,88* | ,00 |
| | Her zaman | Nadiren | 1,39* | ,00 |
| | | Bazen | 1,39* | ,00 |
| | | Çoğunlukla | ,88* | ,00 |

Yapılan istatiksel analiz neticesinde (Scheffe Testi ) uzmanlardan,

- Her zaman işe isteyerek gidenlerin en yüksek iş tatminine sahip olduğu ($\bar{x}$: 4,24),

- Her zaman ($\bar{x}$: 4,24) ve çoğunlukla işe isteyerek gidenlerin ($\bar{x}$: 3,36) iş tatminlerinin, nadiren ($\bar{x}$: 2,85) ve bazen ($\bar{x}$: 2,85) işe isteyerek gidenlerin iş tatminlerinden yüksek olduğu görülmüştür.Yapılan istatiksel analizde kişilerin içsel ve dışsal iş tatminlerinde de aynı bulgulara ulaşılmıştır (Tablo 4.45).

# 5. TARTIŞMA

Adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının katılım sağladığı bu araştırmada uzmanların iş stresleri ve iş tatmini düzeyleri ve bunlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Sosyal hizmet alanında çeşitli mesleki grupların iş stresi ve iş tatminini inceleyen çalışmalar mevcuttur ancak sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi ve iş tatminini inceleyen çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bununla birlikte adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının evreninde iş stresi ve iş tatminine yönelik bilimsel çalışma bulunmamaktadır. Bu durum dikkate alınarak, ilgili literatür ve konuyla ilgili araştırmalar ışığında bu çalışmanın sonuçları tartışılacaktır. Araştırmanın bu bölümünde analiz edilen bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır.

Çalışmaya adli sistemde aile ve çocuk mahkemelerinde, ceza infaz kurumlarında, denetimli serbestlik müdürlüklerinde ve adli destek mağdur hizmetleri gibi diğer kurum ve birimlerde çalışan 180 sosyal hizmet uzmanı katılım sağlamıştır. Katılımcıların çoğunluğunu biyolojik cinsiyetini kadın olarak belirten bireyler (Kadın: %63,3, erkek: %36,7 ) oluşturmaktadır. Katılımcıların yarıya yakını (%45'i) 20-30 yaş aralığında, %43,9'u 31-45 yaş aralığında, %11,1'i ise 46-65 yaş aralığında bulunmaktadır. Uzmanlar eğitim düzeylerine göre lisans, lisansüstü ve doktora olarak sınıflanmakla birlikte uzmanların büyük çoğunluğu (%83,9) lisans mezunudur (Bkz. Tablo 4.1).

Katılımcıların üçte biri ceza infaz kurumlarında(%40) görev yapmaktadır. Uzmanların adli alanda deneyim süreleri incelendiğinde yarıya yakınının (%42,2) 11-20 yıldır adli sistemde görev yaptığı görülmüştür. Katılımcıların adli sistemde bulunma yılları ile çalıştıkları kurumlardaki (alan süresi) hizmet süreleri farklılık göstermektedir (Bkz. Tablo 4.2). Kişilerin adli alandaki deneyim süresinin, şuanda çalıştıkları kurumda bulunma sürelerine göre daha fazla olduğu saptanmıştır. Bu farklılığın nedeni, kişilerin adli sistemdeki kurumlar arasında geçiş yaparak çalışmış olması görülmektedir. Literatür bulguları ve uygulama alanlarından edinilen bilgiler ışığında aile mahkemesindeki uzmanların, çocuk mahkemelerinin kuruluş tarihinin daha eski olmasından ötürü çocuk mahkemelerinden aile mahkemelerine geçiş yaptıkları (17), benzer şekilde Ceza Tevkif Evleri Genel Müdürlüğüne bağlı olarak ceza infaz kurumlarında belirli bir süre çalışmış uzmanların denetimli serbestlik müdürlüklerine geçiş yaptıkları bilinmektedir. Araştırma verileri de bu bilgiyi

doğrulamıştır. Kişilerin çalıştıkları kurumlarda tek sosyal hizmet uzmanı olarak çalışanların sayısının(%50,6) daha fazla olduğu görülmüştür.

Kişilerin iş yeri fiziksel ortamından memnuniyet düzeyleri incelendiğinde büyük çoğunluğu(%68,9) fiziksel koşullardan memnun olmadıklarını ifade etmiştir. Personellerden iş ortamından memnun olan(%20,6) ile olmayan sayılarının hemen hemen aynı olduğu, yarıdan fazlasının iş ortamından kısmi derecede memnun olduğu(%53,3) görülmüştür (Bkz. Tablo 4.2). Uzmanların adli alanı tercih etme sebepleri incelendiğinde tercih sebeplerinin birbirine yakın seyrettiği ancak üçte birinin (%35) başka bir iş bulamadığı için bu alanı seçtiğini görülmüştür. Uzmanların çoğunluğunun(%63,9'u) adli müracaatçılar ile görüşürken kendisini bazen tedirgin ve güvensiz hissettikleri görülmüştür. Katılımcıların hemen hepsi (%92,2) adli sistemde sosyal hizmet uzmanının olmazsa olmaz önemli bir rolde değerlendirdikleri saptanmıştır(Bkz. Tablo 4.3).

### 5.1. Katılımcıların İş Stresine Yönelik Bulguların Tartışılması

Araştırma kapsamında adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi düzeyleri ve çeşitli değişkenlerin iş stresinde oluşturduğu farklılıklar incelenmiştir. Bu kısımda analiz edilen bu bulgular yapılan literatür taramasıyla desteklenerek tartışılmıştır.

Katılımcıların İş Stresi Ölçeğinden aldığı ortalama puanın 2,64 ± ,45 olduğu görülmüştür(Bkz. Tablo 4.4). Buna göre ***adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeyinde olduğu saptanmıştır*** ( E=2,6-3,1 puan). Bu düzey**,** uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen, bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliği arttırırken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilmektedir. Katılımcıların %51,1'inin iş stresi ölçeğinden aldıkları ortalama puanları uyaran etkisi yaratıp başarıyı arttıran stres düzeyinde (1,4-2,5 puan aralığı); %48,9'unun verimliliği ve sağlığı olumsuz etkileyen stres düzeylerinde(1-5 aralığındaki diğer puan aralıkları) olduğu saptanmıştır(Bkz. Tablo 4.5).

Çalışanların iş streslerinin ölçüldüğü çok sayıda çalışma mevcuttur. Ancak yapılan literatür taramasında sosyal hizmet uzmanlarının iş streslerinin ölçüldüğü

kaynakların sınırlı olduğu görülmüştür. Kullanılan veri ölçüm araçları ve çalışmaların içerikleri dikkate alındığında Gündoğdu'nun 2018 yılında huzurevi çalışanlarının iş stresi ve iş doyumunu incelediği çalışmada, huzurevi çalışanlarının %37,4'ünün olumsuz stres düzeyinde olduğu saptanmıştır (104). Benzer meslek grubu ebeler ile yapılan bir çalışmada ise ebelerin %38'1'inin sağlığı ve verimliliği olumsuz etkileyebilecek stres düzeyinde çalıştığı görülmüştür (105). 385 öğretmen ile yapılan çalışmada öğretmenlerin puan ortalamalarının başarıyı arttıran olumlu stres düzeyinde olduğu görülmüştür (63). Aktaş Mavili'nin 83 üst düzey yöneticiyi kapsayan araştırmasında katılımcıların çoğunluğunun yüksek düzeyde iş stresi olduğu saptanmıştır (58). İstanbul ilinde görevli 300 sosyal hizmet uzmanı ile benzer ölçme aracı kullanılarak yapılan bir çalışmada ise uzmanların stres düzeyi orta düzeyde saptanmıştır (3). 2018 yılında Bartın ve Bursa illerinde Aile Çalışma sosyal Hizmetler il Müdürlüklerine bağlı olarak çalışan 126 sosyal çalışma görevlisi ile yapılan araştırmalarda uzmanların hepsinin iş stresi yaşadığı, sosyal çalışma görevlilerinin yüksek iş streslerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (62).

İngiltere'de çoğunlukla çocuk ve aileler ile çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi üzerine yapılan araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının %82,4'ü iş stresini yüksek olarak değerlendirmiştir (106). Yine İngiltere'de farklı meslek gruplarında iş stresi ve iş tatmininin incelendiği, 144'ü sosyal hizmet uzmanı olan 1274 kişinin katılım sağladığı çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının iş stresinin yüksek düzeyde olduğu belirtilmiştir (107). Çocuk koruma alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının %75'i işlerini stresli, %25'i ise çok stresli olarak değerlendirmişlerdir (108). Hong Kong'ta 166 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan çalışmada ise %70'i işlerinde strese sebebiyet veren etmenler olduğunu belirtmiştir (109). New York'ta AIDS hastası olan bireyler ile çalışan sosyal servis çalışanlarının iş stresinin incelendiği çalışmada servis çalışanlarının yarısının işlerini çok stresli değerlendirdikleri; sosyal serviste çalışan meslek gruplarından en streslisinin de sosyal hizmet uzmanları olduğu saptanmıştır (110). Sosyal hizmet uzmanlarının iş streslerine yönelik ulusal ve evrensel bilimsel araştırmalarda sosyal hizmet uzmanlarının iş streslerinin yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Araştırma bulgularımız bu yönüyle literatürdeki veriler ile benzerlik içerisindedir.

*İş Stresinin Yaş İle İlişkisine Yönelik Bulguların Tartışılması*

Katılımcıların yaş değişkeni ile iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson Korelasyon testi uygulanmıştır. Araştırmaya katılan personelin iş stresi ve yaşları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>.05$, Bkz. Tablo 4.8).

Literatürde iş stresi ve yaş arasındaki ilişkiye yönelik çalışma bulgularımıza benzer veya farklılık gösteren veriler bulunmaktadır. Akademisyenler (111), adliye çalışanları (65), beyaz yakalı çalışanlar (112), sınıf öğretmenleri (63) ve hemşirelerden oluşan araştırma gruplarında katılımcıların yaşları ile iş stresleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır (113). Bankacılar ve sağlık çalışanları ile gerçekleştirilen çalışmalarda ise iş stresi ve yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunmuş; orta yaş üstü kişilerin iş stresinin daha yüksek olduğu saptanmıştır (114,115). Birleşik krallıkta tıbbi sosyal hizmet uzmanları ile yapılan bir araştırmada ise yaş ile stresin ilişkisel olduğu, genç uzmanların ileri yaştakilere göre daha çok stres yaşadığı gözlenmiştir (116).

*İş Stresinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Uzmanların iş stresinin cinsiyet değişkenine göre farklılaşmasını incelemek amacıyla T testi uygulanmıştır. Kadınların iş stresi düzeyleri ile erkeklerin iş stresi düzeyleri arasında istatiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Bkz. Tablo 4.9). Adli Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş stresinin kadın veya erkek olmalarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>.05$). Son yıllarda toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin ortadan kalkmaya başlaması, cinsiyetlere yönelik fırsat eşitliklerinin çoğalmasına, kadın ve erkeğin iş yaşamında birlikte rol almasında önemli katkıda bulunmuştur. Bu yönden iş stresinin kadın ve erkek adli sosyal hizmet uzmanlarında anlamlı farklılık göstermemesinin sebebinin cinsiyetlerin iş yaşamında eşit rol ve sorumluklara sahip olması düşünülmektedir. Son yıllarda özellikle mesleki tutumlar üzerine yapılan pek çok çalışmada cinsiyet değişkeninin anlamlı farklılıklar oluşturmadığı görülmektedir (63,76,107,117,118).

*İş Stresinin Eğitim Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Adli sosyal hizmet uzmanlarında eğitim durumları ve iş stresleri arasında istatiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır (Bkz. Tablo 4.13). Kişilerin iş streslerinin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği görülmüştür. Bu durumda örneklemimizin büyük çoğunluğunu oluşturan bireylerin (%83,9) lisans mezunu olması, farkı oluşturabilecek yüksek lisans ve doktora mezunu katılımcı sayısının sınırlı kalmasının etkisi olabileceği düşünülmüştür. Ülkemizde 270 adliye çalışanının iş stresinin incelendiği çalışmada da iş stresinin eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği yönünde benzer bulgu saptanmıştır (118).

Araştırma bulgularından farklı olarak, Ankara'da kamu ve özel sektörde çalışan 120 kişi ile yapılan araştırmada iş stresi ve eğitim düzeyi arasında anlamlı farklılık gözlenmiştir (119). Kılıç ve Sakallı'nın 2013 yılında 205 kamu personeli ile yaptığı çalışmada iş stresini etkileyen faktörlerden karar verme becerilerinin eğitim düzeyi düşük olan personelde daha düşük olduğu görülmüştür (120).

*İş Stresinin Adli Alanda Hizmet Süresine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

İş stresinin uzmanların adli alanda bulunma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını inceleyebilmek adına Tek Yönlü ANOVA testi uygulanmıştır. İş stresi ile kişilerin adli alanda bulunma süresi arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş ($p<.05$); adli alanda 1-5 yıldır çalışan kişilerin iş streslerinin en yüksek düzeyde ($\bar{x}$: 2,77) olduğu saptanmıştır (Bkz. Tablo 4.14).

İş stresi üzerine yapılan araştırmalarda alanda hizmet süresinin iş stresine etkisi çoğu çalışmada incelenmiş. İncelenen çalışmaların çoğunda iş stresi ile mesleki kıdem yılı arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir (3,62,77,114,121).

Araştırma kapsamında çoğunluktan farklı olarak, iş stresinin 1-5 yıldır adli sistemde bulunan uzmanlarda yüksek gözlenmesinde mesleğe ve alana özgü çeşitli koşulların etkili olabileceği düşünülmektedir. Araştırmacının uygulamalarından elde ettikleri doğrultusunda, kişilerin mesleğe ve adli alana başladıkları ilk yıllarda işi

benimseme zorluğu, teorik yoğunluklu eğitimden pratiğe geçişte yaşanan zorluk, işe ve örgüte aidiyet noktasında zorluk yaşamaları, işi doğru ve eksiksiz yapma konusunda oluşan performans kaygısı etmenlerinin etkili olabileceği düşünülmektedir. Bloomberg ve arkadaşlarının 2014 yılında, İskandinav ülkelerinde çalışan 5554 sosyal hizmet uzmanı ile gerçekleştirdiği kapsamlı araştırmada, 1-5 yıldır görev yapan sosyal hizmet uzmanlarında iş stresinin daha yüksek olduğunu, bunun aşırı iş yükü ve rol çatışması ile ilişkili olduğu gözlenmiştir(56). Hong Kong'da sosyal hizmet uzmanları ile yapılan araştırmada ise kıdemsiz sosyal hizmet uzmanlarının kariyer gelişim olanaklarını yetersiz bulmalarından ötürü iş streslerinin yüksek olduğunu gözlenmiştir (109).

*İş Stresinin Çalışılan Kuruma Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Uzmanların iş streslerinin çalıştıkları kurumlara göre farklılık gösterip göstermediğini ölçmek amacıyla tek yönlü ANOVA testi yapılmıştır. Kişilerin iş stresinin çalıştıkları kuruma göre anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmüştür(Bkz Tablo 4.16). Adli sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumlara göre iş stresinden aldıkları puanların ortalamaları incelendiğinde 2,58-2,86 dar puan aralığında olduğu ve hemen hemen homojen bir puanlama olduğu görülmektedir. Adli sosyal hizmet uygulama alanlarında iş stresini oluşturan etmenlerin kurumlarda benzer olması, kurumların aynı bakanlık merkezi yapısı, benzer mevzuat hükümleri, benzer idari yapılar, benzer çalışma sistemi ile yönetiliyor olmasının iş stresinin çalışılan kuruma göre anlamlı farklılık göstermemesinde etkili olabileceği düşünülmektedir. Young'ın Amerika'da adli sistemde çeşitli kurumlarda (ceza infaz kurumu, adliye, rehabilitasyon sistemi) çalışan on yedi sosyal hizmet uzmanı ile gerçekleştirdiği kapsamlı nitel araştırmada, çeşitli kurumlarda çalışan uzmanların mesleğin uygulanmasına yönelik tutumlarının benzer olduğu, adli sosyal hizmetin maddi ve manevi uygulama başarısını benzer değerlendirdikleri, çalışılan kurumlara göre farklı görüşlerin olmadığı görülmüştür (122).

Literatür incelendiğinde iş stresinin çalışılan alana göre veya meslek gruplarına göre farklılık gösterdiği(73,108,110,112,116,123,124), aynı alanda çalışan

meslek gruplarında veya sosyal hizmet uzmanlarında iş stresinin düzeylerinde anlamlı farklılık olmadığına yönelik araştırma bulgularına ulaşılmıştır (3,7,125).

### *İş Stresinin Çalışma Koşullarından Memnuniyet Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Araştırmada uzmanların iş stresleri ile işyeri fiziksel koşullarından duyduğu memnuniyet, iş ortamından duyduğu memnuniyet ve iş yerinin özel hayatı sınırlandırma durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<.05$). İş yeri fiziksel koşullarından ve iş ortamından memnun olan uzmanların iş stresi puanları daha düşük seyrederken, iş yeri fiziksel koşulları ve iş ortamından memnun olmayan uzmanların iş stresinin daha yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır (Bkz. Tablo 4.10). Benzer şekilde uzmanların işyerlerinin özel hayatlarını sınırlandırma durumu ve iş stresleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre işinin özel hayatını sınırlandırdığını ifade eden uzmanların iş stresinin daha fazla olduğu söylenebilmektedir (Bkz. Tablo 4.11).

Yapılan literatür taramasında iş yeri fiziksel koşullarının ve iş ortamının iş stresini etkileyen başat unsurlar arasında olduğu görülmüştür. Araştırma bulgularımız bu yönüyle literatürü desteklemektedir. Ülkemizde Diyarbakır Aile, Çalışma, Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde çalışan, 86'sı sosyal servis personeli 259 kamu görevlisi ile yapılan çalışmada çalışma koşulları ile iş stresi arasında anlamlı ilişki olduğu; çalışma koşullarından memnun olan kişilerin iş streslerinin düşük olduğu aktarılmıştır (125). İngiltere'de sosyal servis çalışanlarında iş stresinin incelendiği çalışmada ise katılımcıların %52,9'u olumsuz fiziksel çevre koşullarının iş stresini arttırdığını ifade etmiştir (106).

### *İş Stresinin Adli Alanı Tercih Etme Sebeplerine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Katılımcıların iş stresleri ile alanı tercih etme sebepleri arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<.05$, Bkz. Tablo 4.17). Başka bir iş bulamadığı için adli alanda çalışmayı tercih eden katılımcıların iş stresinin, mesleği adalet ve hukuk alanına olan özel ilgisinden ötürü tercih eden katılımcılara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Yapılan literatür taramasında araştırma bulgularımız ile benzer verilerin olduğu

görülmüştür. Bankacıların iş stresi ve iş tatminini inceleyen çalışmada iş stresinin mesleği isteyerek veya istemeyerek tercih etme durumuna göre anlamlı olarak farklılaştığı; isteyerek tercih edenlerin iş streslerinin düşük olduğu görülmüştür (97). 112 acil servis çalışanları ve sosyal hizmet alanında çalışan kamu personelleri yapılan iki farklı çalışmada iş stresi ile mesleğini severek yapma arasında anlamlı ilişki görülmüş; mesleğini severek yapan personellerin iş stresinin düşük olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır (75,125).

*Alandaki İş Stresi Kıyasına Göre İş Stresinin Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Kişilerin iş stresleri ile adli alanı diğer uygulama alanlarına göre iş stresi kıyası arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<.05$, Bkz. Tablo 4.19). Adli sosyal hizmeti diğer sosyal hizmet uygulamalarına göre daha stresli görenlerin iş stresinin, diğer katılımcılarınkine göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarından %68.8'i adli alanı diğer uygulama alanlarına göre daha stresli gördüklerini ifade etmiştir. Literatür incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının iş stresinin hizmet sunduğu alana göre karşılaştırmasına dair herhangi bir bilimsel çalışma yapılmadığı görülmüştür. Bu verinin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı iş stresi değerlendirmesine yönelik yapılacak çalışmalara önveri sağlayabileceği düşünülmektedir.

*İş Stresinin Uzmanların Adli Müracaatçılar ile Çalışırken Kendisini Güvende Hissetme Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Kişilerin iş stresleri ile çalışırken kendilerini güvende hissetme durumları arasında anlamlı fark bulunmuştur (Bkz. Tablo 4.21). Adli sistem müracaatçıları ile çalışırken kendisini güvende hisseden uzmanların iş streslerinin diğer gruplara göre daha düşük olduğu görülmüştür. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre güvenlik karşılanması gereken temel ihtiyaçlardandır (86). Temel yaşam ihtiyaçlarından biri olan güvenlik ihtiyacının karşılanamaması kişilerde mesleki ve yaşantısal strese sebep olabilmektedir.

Farklı meslek gruplarında stres düzeylerinin incelendiği çalışmada polis-asker gibi güvenlik güçlerinden sorumlu meslek personellerinin iş stresinin can güvenliği

riski olması, suçlu veya suç yönelimi olan bireylerle çalışmasından ötürü mesleki streslerinin yüksek olduğu belirtilmiştir (126). Adli mekanizmalarda çalışan sosyal hizmet uzmanları suç, suça sürüklenen çocuk, suç işleyen bireyler, psikolojik problemleri ve kendisine-çevresine zarar verme riski olabilen zor müracaatçı grupları ile çalışmaktadır. Uzmanların adli sistemde yer alan müracaatçılar ile çalışırken kendisini güvende hissetmesinin belirtilen bu hususlara dayalı olarak değişkenlik gösterdiği düşünülmektedir.

### 5.2. Katılımcıların İş Tatminine Yönelik Bulguların Tartışılması:

Araştırma kapsamında adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatmin düzeyleri ve çeşitli değişkenlerin iş tatmininde oluşturduğu farklılıklar incelenmiştir. Bu kısımda analiz edilen bu bulgular yapılan literatür taramasıyla desteklenerek tartışılmıştır. Literatürde iş tatminini ve çeşitli değişkenlerle olan ilişkisini inceleyen çok sayıda bilimsel araştırma mevcuttur. Araştırma kapsamı ve kullanılan veri araçları doğrultusunda çalışmamız ile ilişkili görülen araştırmalar tartışmaya dahil edilmiştir.

Katılımcıların Minnesota İş Tatmini Ölçeğinden aldığı genel iş tatmini ortalama puanın 3,16 ± 0,67 olduğu görülmüştür. Buna göre adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerinin sınır düzeyde yüksek olduğu, söylenebilmektedir(Bkz. Tablo 4.4). Ölçeğin içsel ve dışsal alt boyutlarına yönelik puan ortalamalarına bakıldığında içsel tatmin ortalama puanlarının 3,16 ± 0,67 ; dışsal tatmin ortalama puanlarının 2,70 ± 0,80 olduğu saptanmıştır(Bkz. Tablo 4.6). Buna göre adli sosyal hizmet uzmanlarında işin kendisine yönelik duyulan içsel tatminin yüksek olduğu ancak çevresel koşullar ve örgütsel etmenleri içeren dışsal tatminin düşük olduğu söylenebilmektedir.

Litaratür incelendiğinde araştırma bulgularımıza benzer olarak yapılan çalışmalar mevcuttur. Collins'e göre sosyal hizmet uzmanları iş tatmininin en yüksek olduğu meslek elemanlarının başında gelmektedir. Collins, İngiltere'de farklı meslek elemanlarının iş tatminlerinin kıyaslandığı bir araştırmaya göre sosyal hizmet uzmanlarının en yüksek iş doyumu olan yirmi meslek grubundan biri olduğunu belirtmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının yüksek olmasının kaynağı olarak müracaatçıların yaşamlarına dokunabilme ve olumlu

değişim sağlayabilme imkanının varlığı gösterilmektedir (127). Adli sosyal hizmet uygulamaları da suçlu bireylerin yeniden topluma kazandırılması ve ıslahı yönüyle insan hayatına dokunmada önemli bir yer tutmaktadır. İstanbul ilinde farklı sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan 152 sosyal hizmet uzmanın iş tatminlerinin incelendiği çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının orta düzeyde iş tatminlerinin olduğu saptanmıştır (102). Özbesler ve Çoban'ın 2009 yılında tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerini inceledikleri çalışmada üniversite ve devlet hastanelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının işlerinden orta düzeyde tatminkâr oldukları belirtilmiştir (80). Portland'da 973 sosyal hizmet uzmanı ile gerçekleştirilen kapsamlı araştırmada uzmanların %83'ünün yüksek iş tatmini olduğu görülmüştür (128). Özmete'nin geriatrik hizmetler kapsamında işin psiko-sosyal risklerini ve yaşlı bakımında çalışan personellerin iş stres ve doyumlarını incelediği çalışmada, meslek elemanlarının %65 oranında olumlu iş tatminlerinin olduğu aktarılmıştır (129). Özmete ve Laleoğlu'nun benzer şekilde insani yardım kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerini incelendiği bir çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının %44,7'sinin işlerinden tatminkar olduğu saptanmıştır (130). Hizmet sektöründe sosyal hizmet uygulamaları yürütülen büyük ölçekli iş yerleri çalışanlarında iş tatmininin incelendiği başka bir çalışmada da çalışanların orta düzeyde iş tatmini olduğu belirtilmiştir (90). Ebe ve hemşirelerin iş tatminin incelendiği bir bilimsel araştırmada ise bu sağlık çalışanlarının iş doyumlarının düşük seyrettiği, işlerinden işe yönelik içsel faktörler açısından memnun ancak dışsal faktörler açısından memnuniyetsiz oldukları belirtilmiştir (131). Yunanistan'da kamu kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminin incelendiği çalışmada uzmanlarının genel iş doyumunun orta düzeyde olduğu, katılımcıların %42,6'sının işlerinden çok memnun olduğu saptanmıştır (132). Almanya'da çeşitli alanlarda çalışan 734 sosyal hizmet uzmanının iş tatminin incelendiği çalışmada ise uzmanların iş tatminleri orta seviden yüksek olduğu görülmüştür(133). İngiltere'de 280 uzmanın dahil olduğu araştırmada ise uzmanların %87,7sinin işlerine yönelik olumlu tutum içerisinde olduğu, işlerinden memnuniyet duydukları belirtilmiştir (134). Amerikan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatmininin incelendiği araştırmaya göre 164 yönetici konumundaki uzmanın %41,8'inin işlerinden çok memnun olduğu görülmüştür (135).

Adli alanda yürütülen çalışmalar incelendiğinde Atamtürk'ün aile mahkemesi uzmanlarının iş tatmini ve tükenmişliklerini incelediği çalışmada aile mahkemesi uzmanlarının da orta düzeyde iş tatminine sahip oldukları bulgusu verilmiştir (17). Denetimli serbestlik müdürlüklerinde görevli personel ile yürütülen araştırmada denetim memurlarının iş tatminlerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır (96). Adli sistem çalışanlarından avukatların iş tatminlerinin incelendiği çalışmada avukatların iş doyumunun da orta düzeyde olduğu görülmüştür (85).

*İş Tatmininin Yaş İle İlişkisine Yönelik Bulguların Tartışılması*

Katılımcıların yaş değişkeni ile tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson Korelasyon testi uygulanmıştır. Araştırmaya katılan personelin iş tatmini ve yaşları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>.05$, Tablo 4.8). Literatür tarandığında iş tatmininin yaş ile ilişkisinin çalışmalara göre farklılık gösterdiği görülmüştür.

Araştırma bulgularına benzer olarak iş tatmininin yaş ile ilişkisi, aile mahkemesi uzmanları, ASDEP projesi kapsamında çalışan sosyal hizmet uzmanları, avukatlar, infaz koruma memurları ve denetimli serbestlik memurları ile yürütülen araştırmalarda anlamsız bulunmuştur (17,85,87,96,136).

Araştırma bulgularından farklı olarak Alzheimerlı hastalara bakım veren çalışanlar ve çalışma yaşamındaki engelli bireylerde yaş ile iş tatminin pozitif ve anlamlı ilişki içinde olduğu saptanmıştır (91,117). Emniyet personellerinde ise 20-30 yaş grubundaki bireylerin iş tatminlerinin diğer yaş grubundaki bireylere göre anlamlı olarak farklılaştığı bulgusuna ulaşılmıştır (81).

*İş Tatmininin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Uzmanların iş tatminlerinin cinsiyet değişkenine göre farklılaşmasını incelemek amacıyla T testi uygulanmıştır. Kadınların iş tatmini düzeyleri ile erkeklerin iş tatmini düzeyleri arasında istatiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Bkz. Tablo 4.27). Adli Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş tatmininin kadın veya erkek olmalarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>.05$).

Sosyal hizmetin çeşitli alanlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş tatmini inceleyen çoğu çalışmada uzmanların iş tatmininin cinsiyete göre farklılık göstermediği bulgularına ulaşılmıştır (1,6,130,137,138). Adli sistemde yürütülen çalışmalar incelendiğinde, Yeşil Kocagazioğlu'nun adli sistem çalışanlarının adil dünya inancı, iş doyumu ve tükenmişliğini incelediği çalışmasında da benzer bulguya rastlanmıştır (139).

Son yıllardaki ulusal ve uluslararası bilimsel araştırmalar incelendiğinde cinsiyet değişkeninin pek çok değer ve tutumdaki etkisinin azalmaya başladığı görülmektedir. Araştırma bulguları da bu yönüyle literatürle örtüşmektedir. Bu durumda son yıllarda toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin azalması ve fırsat eşitliğinin pek çok alanda yaygınlaşmasının etkili olabileceği düşünülmektedir.

*İş Tatmininin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Uzmanların eğitim durumları ve iş tatminleri arasında istatiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Kişilerin iş tatmini alt boyutları ve genel tatmininin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği görülmüştür (Bkz. Tablo 4.31). İş tatminin eğitim durumu ile ilişkisini inceleyen çalışmalara bakıldığında farklı bulguların yer aldığı görülmektedir. Kimi çalışmalarda iş tatmini ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamakta, kimisinde ise iş tatmini eğitim düzeyine göre anlamlı olarak farklılaşmakta veya ilişki içinde bulunmaktadır.

Atamtürk'ün aile mahkemesi uzmanlarının iş doyumlarını incelediği çalışmada psikolog ve sosyal hizmet uzmanlarının iş tatmini ve eğitim düzeyi arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır (17). Karadeniz bölgesindeki çeşitli bakanlıklara bağlı olarak çalışan 120 sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminini incelediği çalışmada da iş tatmininin eğitim düzeyine göre farklılaşmadığı saptanmıştır (95). Araştırma bulgularımıza benzer bulgular içeren bu çalışmalarda iş tatminin eğitim düzeyine göre farklılaşmamasının sebebinin kişilerin iş niteliklerinin mevzuat ile çevrili ve roller ile belirli olmasının etkisi olabileceği düşünülmektedir. Meslek elemanlarının eğitim düzeyi mevzuatlar kapsamında belirtildiği, kişilerin eğitim düzeyi artması ile niteliğin değişmeyeceğinin biliniyor olmasının kişilerin işe yönelik artan beklenti içinde bulunmasını ve iş tatminsizliği yaşamasını

önleyebileceği düşünülmektedir.

Bazı çalışmalarda iş tatminin eğitim düzeyi arttıkça azaldığı görülmüştür. Laçin'in Aile ve Sosyal Destek Projesi kapsamında görev yapan 630 sosyal hizmet uzmanının iş tatmini incelediği çalışmada uzmanların iş tatmini eğitim düzeyine göre farklılaşmakta olup lisans mezunlarının yüksek lisans mezunlarına göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür (136). Çocuk refahı alanında çalışan 101 meslek ve bakım personelinde iş tatmininin incelendiği çalışmada lise mezunu bireylerin iş tatmininin lisans mezunu olan bireylere oranla anlamlı olarak yüksek olduğu saptanmıştır (88). İş tatmininin eğitim düzeyine göre anlamlı olarak farklılaştığı ve eğitim düzeyi düşük kişilerin iş tatminlerinin fazla olduğu bu çalışmalarda farkın kaynağı olarak kişilerin eğitim düzeyi arttıkça işe ve haklarına yönelik beklentilerinin artıyor olması gösterilmektedir.

*İş Tatmininin Adli Alanda Bulunma Süresine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

İş tatmininin uzmanların adli alanda bulunma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını inceleyebilmek adına Tek Yönlü ANOVA testi uygulanmıştır Kişilerin genel, içsel tatminlerinin adli alanda bulunma sürelerine göre anlamlı bir değişim göstermediği; ancak dışsal iş tatminin uzmanların alanda bulunma sürelerine göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür (Bkz. Tablo 4.32). 11-20 yıldır adli sistemde görevli uzmanların dışsal tatminlerinin en düşük seyrettiği saptanmıştır. Dışsal tatmin faktörleri incelendiğinde ücretten ve terfi olanaklarından memnuniyetin belirleyici rol oynadığı görülmektedir. Meslekte 11-20 yıl aralığında çalışan kişilerin yaşları ile de ilişkili olarak ücret ve terfi olanaklarını yetersiz görmesinin, adli sistemin çalışma koşullarının ağır olmasından ötürü zaman içerisinde kişilerde yıpratıcı etkisinin kümülatif olarak artmasının dışsal iş tatminini azaltabileceğini söylemek mümkündür.

İş tatminin alanda çalışma süresi değişkenine göre incelendiği çalışmalara bakıldığında farklı sonuçların bulunduğu görülmüştür. Adli sosyal hizmet (17), çocuk refahı (87), genelci sosyal hizmet (95,136,140) uygulamalarında bulunan çeşitli çalışmalarda genel iş tatmininin hizmet sağlanan yıla göre anlamlı farklılık göstermediğine ulaşılmıştır. Araştırmamız bu yönüyle literatürün bir kısmını

desteklemiştir.

*İş Tatmininin Çalıştıkları Kurumlara Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Uzmanların iş tatminlerinin çalıştıkları kurumlara göre farklılık gösterip göstermediğini ölçmek amacıyla tek yönlü ANOVA testi yapılmıştır. Kişilerin iş tatminleri ile çalıştıkları kurum arasında anlamlı farklılık görülmüştür ($p<.05$, Bkz. Tablo 4.34). Çocuk mahkemelerinde çalışan uzmanların dışsal ve genel iş tatminlerinin aile mahkemeleri, ceza infaz kurumu ve diğer kurumlarda çalışan uzmanlardan düşük olduğu; çocuk mahkemelerinde çalışan uzmanların içsel tatminlerinin ise aile mahkemesi ve ceza infaz kurumunda çalışan uzmanlara göre daha düşük olduğu görülmüştür. Çocukluk ve adli alan çalışılması mesleki profesyonellik gerektiren bir alandır. Bu alanın müracaatçı kitlesini hassasiyeti artmış ve katlanmış olan suça sürüklenen çocuklar ve mağdır çocuklar oluşturmaktadır. Bu yüzden bu alanda çalışan uzmanlar gerek içsel iş tatmini gerek dışsal iş tatmini yönü ile adli alandaki diğer kurumlarda çalışan uzmanlara göre farklılık göstermektedir. Karataş 2016 yılında çocuk adalet sistemi kapsamında suça sürüklenen çocuklara yönelik uygulamaları incelediği nitel ve kapsamlı çalışmasında uzmanların iş tatminine etki edebileceği sorunları belirtmiştir. Çocuk mahkemelerinde görevli 20 uzmanının katılım sağladığı çalışmada uzmanlar çocuklar ile yaptıkları görüşmelerin, sosyal inceleme ve psiko-sosyal müdahalelerin yeterince iyi yapılamadığını, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yetkinliklerinin hakimler tarafından önemsenmediğini, dosya sayılarının çok olmasından ötürü ağır iş yüklerinin bulunduklarını belirtmişlerdir (141). Saruç ve Kayma Güreş'in 2010 yılında Ankara birinci çocuk mahkemelerindeki sosyal inceleme raporlarını inceledikleri çalışmalarında uzmanların 601 sosyal inceleme raporunda önerdiği tedbirlerden yalnızca 61 tanesinin çocuk mahkemesi hâkimleri tarafından onaylandığı saptanmıştır (142). Bu çarpıcı sayı uzmanların mesleki kararlarının mahkeme hakimleri tarafından kabul görmediğini açıkça ortaya koymaktadır. Aktarılanlar, çocuk mahkemesinde çalışan uzmanların içsel iş tatmin düzeyinin alanda çalışan diğer uzmanlara göre daha düşük olmasının kaynağı olarak değerlendirilebilir. Aynı araştırmada uzmanlar, görev alanları olan mahkemelerin sürekli değiştiği, uzmanların kendilerine ait bir odalarının çoğunlukla olmadığı,

çocuklar ile görüşmelerin yapıldığı ortamın fiziksel şartlarının yeterli olmadığı, yapılan hane ziyaretlerinde güvenlik problemlerinin yaşanabildiği ve ücret yönünden destek alamadıklarını belirtmişleridir. Bu aktarılanların da uzmanların dışsal tatmin düzeylerini azaltıcı nitelikte etmenler olduğunu söylemek mümkündür.

Yeşil Kocagazioğlu'nun adli sistem çalışanlarının adil dünya inancı, iş doyumu ve tükenmişliklerini incelediği çalışmada adliyeler, ceza infaz kurumları ve denetimli serbestlik müdürlüklerinde görev yapan kişilerin iş doyumlarının adli sürece konu olan diğer kurum çalışanlarına göre daha düşük olduğu belirtilmiştir (138). İstanbul ilinde sosyal hizmet müdahalesi bulunan çeşitli kurumlarda çalışan 152 sosyal hizmet uzmanının iş doyumunun incelendiği çalışmada özel kurumlarda çalışan uzmanların iş doyumlarının kamu çalışanlarına göre daha yüksek olduğu, belediyeler ve hastanelerde çalışan uzmanların iş doyumunun da adli sistemdeki uzmanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (102). Diyarbakır ilinde yürütülen bir araştırmaya göre ise Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri il müdürlüğüne bağlı olarak çeşitli kuruluşlarda çalışan 115 kurum personelin işlerinden duydukları memnuniyetin çalıştıkları birimlere göre farklılaşmadığı görülmüştür (140). Uluslararası literatür incelendiğinde de benzer bulgulara ulaşılmıştır. Çin'de 829 sosyal hizmet uzmanının katılım sağladığı araştırmada özel kurumlarda çalışanların iş tatminlerinin kamuda çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür (143).

### *İş Tatmininin Çalışma Koşullarından Memnuniyete Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Araştırmada uzmanların iş tatminleri ile işyeri fiziksel koşullarından duyduğu memnuniyet, iş ortamından duyduğu memnuniyet ve iş yerinin özel hayatı sınırlandırma durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<.05$). İş yeri fiziksel koşullarından ve iş ortamından memnun olan uzmanların iş tatmini puanları daha yüksek seyrederken, iş yeri fiziksel koşulları ve iş ortamından memnun olmayan uzmanların iş tatminlerinin daha düşük düzeyde olduğu saptanmıştır (Bkz. Tablo 4.28). Benzer şekilde uzmanların işyerlerinin özel hayatlarını sınırlandırma durumu ve tatminleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre işinin özel hayatını sınırlandırdığını ifade eden uzmanların iş tatminlerinin daha düşük olduğu söylenebilmektedir (Bkz. Tablo 4.29).

Literatürde iş tatmini ve çalışma koşulları ilişkisini inceleyen çalışmalara bakıldığında araştırma bulgularımıza benzer bulguların olduğu görülmüştür. Sosyal hizmetler sunumu sağlayan personeller ile yapılan araştırmada çalışanlar iş doyumlarının artabilmesi adına fiziksel koşulların ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir (144). Diyarbakır Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerine bağlı olarak çalışan kamu personellerinin iş doyumunun incelendiği çalışmada iş tatmini ve çalışma koşulları ilişkisinin anlamlı olduğu, çalışma koşullarını iyi olarak belirtenlerin iş doyumlarının yüksek, kötü olarak belirtenlerin ise düşük olduğu görülmüştür (125). Yunanistan'da sosyal hizmet uzmanlarının iş tatmininin incelendiği araştırmada, uzmanların çalışma koşulları yönünden düşük tatmin sağladıkları görülmüştür (132).

Adli alandaki çalışmalar incelendiğinde aile mahkemesi uzmanlarının iş doyumlarının incelendiği çalışmalarda çalışanların fiziksel koşullar yönünden sorun yaşadıkları görülmüştür. Uzmanların kendilerine ait çalışma ortamlarının bulunmadıklarını, görüşme yapılan ortamın koşullarının bireysel görüşmelere uygun olmadığı, uzmanların amirleri ile ilişkilerinin yeterince iyi olmadığı, fiziksel koşulları yetersiz gören uzmanların iş doyumlarının düşük, yeterli gören uzmanların iş doyumlarının yüksek olduğu görülmüştür (17,145). Karataş'ın çocuk mahkemelerinde çalışan uzmanları dahil ettiği araştırmada çocuk mahkemesi uzmanlarının da benzer koşullar altında çalıştığı bilgisi aktarılmıştır (141). Ceza infaz kurumlarında çalışan personellerin iş tatminin incelendiği çalışmada kurumların fiziksel yapılarına göre kapalı ceza infaz kurumlarında bulunan personellerin iş doyumlarının açık ceza infaz kurumlarında çalışan personele göre daha düşük olduğu görülmüştür (146). İnfaz koruma memurlarının iş doyumunun incelendiği başka bir çalışmada ise vardiyalı çalışan personelin iş doyumunun gündüz çalışan personelin iş doyumundan daha düşük olduğu görülmektedir (147). Ceza infaz kurumları yapısı itibarı ile sosyal entegrasyona kapalı kurumlardır. Bu kurumlarda güvenlik en önemli unsurdur. Bu sebeple kurumlarda sürekli olarak yüksek ve orta düzeylerde çeşitli güvenlik düzenlemeleri yapılmaktadır. Kuruma çalışmaya giren personeller, X-ray cihazlarından geçmekte, üstleri aranmaktadır. Çalışma ortamlarına telefon veya şahsi herhangi bir eşya bulundurulmamaktadır. En temel düzeyde bu kurumlarda pencerelerde güvenlik telleri bulunmaktadır. Kişilerin

öğle paydoslarında kurum dışına çıkma yetkisi yoktur. Tüm bu etmenlerin kişilerin iş tatminlerini olumsuz etkileyebildiği söylenebilir.

### *İş Tatmininin Adli Sosyal Hizmeti Tercih Etme Sebeplerine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Katılımcıların genel ve içsel iş tatminleri ile alanı tercih etme sebepleri arasında anlamlı fark bulunmuş ($p<.05$); dışsal iş tatminleri ve alanı tercih etme sebepleri arasında anlamlılık bulunamamıştır ($p>.05$, Bkz. Tablo 4.36). Başka bir iş bulamadığı için adli alanda çalışmayı tercih eden katılımcıların içsel ve genel iş tatminlerinin, mesleği adalet- hukuk alanına olan özel ilgisinden ve bilgi-becerilerine uygun olduğu için tercih eden katılımcılara göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Türkiye'de kamuda görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptığı alanlar ve işlerinin karşılığında aldıkları ücret değerlendirildiğinde; adli sosyal hizmet uzmanlarının en düşük düzeyde ücret aldığı bilinmektedir. Bu etmenden ötürü istihdamda alan tercihi yapıldığında, ücret düşüklüğünün tercihi belirlemede rol oynayabileceği düşünülmektedir.

İş tatmini ve mesleği-çalışma alanlarını tercih etme nedenleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara bakıldığında araştırmamıza benzer bulguların olduğu görülmüştür. Araştırma bulgularımız bu yönüyle literatürü desteklemiştir. Adalet bakanlığına bağlı kuruluşlarda çalışan çeşitli unvandaki personellerin iş tatmini ve mesleklerini seçme sebepleri arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Mesleği kendi isteği ile seçenlerin iş doyumlarının başka şansı olmadığı için seçenlerin iş doyumlarına göre daha yüksektir (148). Avukatların iş tatmini inceleyen araştırmada avukatlık mesleğini adalete olan inancı sebebiyle seçen kişilerin iş tatminlerinin en yüksek düzeyde seyrettiği aktarılmıştır (85). İstanbul'da farklı sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan 152 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan araştırmada uzmanların iş tatminlerinin mesleği isteyerek tercih etmelerine göre anlamlı olarak farklılaştığı, mesleği isteyerek ilgisi doğrultusunda tercih edenlerin iş tatminlerinin diğerlerine göre yüksek olduğu görülmüştür (102).

*İş Tatmininin Uzmanların Çalışırken Kendisini Güvende Hissetme Durumuna Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulguların Tartışılması*

Katılımcıların iş tatminleri ile çalışırken kendilerini güvende hissetme durumları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<.05$, Bkz. Tablo 4.40). Adli sistem müracaatçıları ile çalışırken kendisini güvende hisseden uzmanlarının genel, içsel ve dışsal iş tatminlerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Adli mekanizmalarda çalışan sosyal hizmet uzmanları suç, suça sürüklenen çocuk, suç işleyen bireyler, psikolojik problemleri ve kendisine-çevresine zarar verme riski olabilen zor müracaatçı grupları ile çalışmaktadır. Bu gruplar ile çalışmak çeşitli riskleri içerisinde barındırmaktadır. Uzmanlar çalışma yaşantılarında kişisel ve mesleki güvenliklerini korumak adına gerek iş yaşantısında gerek sosyal yaşantılarında sürekli dikkat halinde bulunmaktadır. Bu durum kişilerde güvenlik yönünden kaygı oluşturabilmektedir.

Literatürde kişilerin çalışma yaşamlarında kendilerine güvende hissetme durumunun incelendiği araştırma sayısının sınırlı olduğu görülmüştür. Bu sınırlı incelemede ulaşılan bulguların araştırma bulgularımız ile benzerlik taşıdığı görülmüştür. Aile Sosyal Destek Programı kapsamında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının %76,3'ü çalışma yaşantısında, özellikle hane ziyaretlerinde güvenlik sorunu yaşadığını, bu durumun işlerini olumsuz etkilediğini belirtmiştir (136). Florida'da 1067 cezaevi personelinin katılım sağladığı kapsamlı bir araştırmada cezaevlerinde çoğu birimde çalışanların işlerini tehlikeli gördükleri, işin tehlikelilik boyutunun iş stresini etkilediği, tehlike arttıkça iş stresinin de arttığı belirtilmiştir (149).

## 5.3. Katılımcıların İş stresi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulguların Tartışılması

Araştırmanın ana amaçlarından biri olan adli sosyal hizmet uzmanlarında iş stresi ve iş tatmini arasından anlamlı bir ilişki olup olmadığına yönelik uygun analizler yapılmıştır. Adli sosyal hizmet uzmanlarının içsel, dışsal ve genel iş tatminleri ve iş stresleri arasında orta düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($p<.05$, Bkz. Tablo 4.7). Buna göre uzmanların iş stresleri arttıkça

işlerinden sağladıkları tatmininin azaldığı söylenebilmektedir. Uzmanların iş stresi ve iş tatminleri arasındaki bu ilişki literatür bilgilerine paralel bir bulgu oluşturmuştur. Bu ilişkinin anlamlı çıkmasında iş stresini etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile iş tatminini etkileyen içsel ve dışsal faktörlerin benzer olmasının etkili olabileceği düşünülmektedir. Böylelikle iş stresinin artmasına sebebiyet verebilen faktörler iş tatminini de azaltıcı yönde bir etkide bulunmakta; anlamlı ve tutarlı bir ilişki oluşturmaktadır.

Yapılan literatür taramasında ülkemizde sosyal hizmet alanında ve sosyal hizmet uzmanlarına yönelik iş stresi ve iş tatmini ilişkisini inceleyen araştırmaların oldukça sınırlı olduğu görülmüştür. Hablemitoğlu ve Özmete'nin SHÇEK'te çalışan sosyal hizmet uzmanlarında mesleki stres kaynakları, iş tatmini, şefkat yorgunluğunu incelediği çalışmada kişilerin stres kaynakları ile iş tatminleri arasında negatif bir ilişki olduğu, stres kaynakları arttıkça işten duydukları tatminde azalma olduğu saptanmıştır (8). Diyarbakır Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerine bağlı olarak görev yapan kamu personelinin iş stresinin incelendiği ve 84 kişinin sosyal servis çalışanı olduğu araştırmada, personellerin iş doyumu ve iş stresi arasında anlamlı ve negatif yönde ilişki bulunmuştur (125). Avcı'nın 126 sosyal çalışma görevlisi ile yaptığı çalışmada ise sosyal çalışma görevlilerinin iş stresleri ile iş tatminleri arasında negatif yönde ilişki olduğu ancak bunun anlamlı olmadığı belirtilmiştir (62). New York'ta tıbbi sosyal hizmet uzmanlarında iş stresi ve iş tatminlerinin incelendiği araştırmada üniversite hastanelerinde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresleri ile iş tatminleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (116). Filistin'de kamu sektöründe çalışan sosyal hizmet uzmanları ile yapılan araştırmada da benzer bulgulara ulaşılmış, iş stresi arttıkça iş tatmininin azaldığı aktarılmıştır (150).

Diğer alanlarda yapılan çalışmalara bakıldığında, Yılmaz ve arkadaşları İstanbul Anadolu Adliyesinde çalışan 281 kamu personelinin iş stresleri ve iş tatminlerini incelemiş, bu iki değişken arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır (118). Konya'da çeşitli kurumlarda çalışan kamu çalışanları ile yapılan araştırmada da benzer bulgu elde edilmiştir (151). Öğretmenlerin iş stresi ve iş tatminin incelendiği başka bir çalışmada ise öğretmenlerin de iş stresinin iş tatmini ile anlamlı ve negatif yönde bir ilişki içinde

olduğu bulunmuştur (152). Sağlık sektöründe hemşirelerin iş stresi ve iş tatmini inceleyen çalışmada da literatürü bu yönde destekleyen bulgulara ulaşılmıştır (113).

# 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada Türkiye'de adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Aynı zamanda katılımcıların iş stresi ve iş tatminleri ölçülerek çeşitli değişkenlerin iş stresi ve iş tatminlerinde farklılık oluşturup oluşturmadığı analiz edilmiştir.

Adli sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi ve iş tatmini alt boyutları arasında orta düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Adli sistemde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresinin verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Bu düzey**,** uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen stres düzeyidir. Bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliği arttırırken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilmektedir. Uzmanların işin kendisine yönelik sağladıkları tatminin(içsel tatmin) yüksek olduğu ancak; çalışma koşulları ve iş ortamının özelliklerinden sağlanan tatminin(dışsal tatmin) düşük olduğu tespit edilmiştir.

Adli sosyal hizmet uzmanlarının iş stresi ve iş tatminlerinin cinsiyet, eğitim düzeyi, kurumda başka sosyal hizmet uzmanının çalışma durumu değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ayrıca uzmanların iş stresi ve iş tatminleri ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Uzmanların çalıştıkları kuruma göre iş stresinin anlamlı olarak farklılaşmadığı ancak iş tatmininin anlamlı olarak farklılaştığı tespit edilmiştir. Çocuk mahkemesinde çalışan uzmanların iş tatmininin aile mahkemesi ve ceza infaz kurumlarında çalışan uzmanlara göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İşyeri fiziksel koşullardan memnuniyet durumuna göre uzmanların iş stresi ve iş tatmini anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Fiziksel koşullardan memnun olmayan uzmanların iş stresinin, memnun olan uzmanlara göre daha yüksek olduğu; iş tatmininin ise daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde uzmanların iş stresi ve iş tatmini, iş ortamından memnuniyet durumuna göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır. İş ortamından memnun olan uzmanların iş stresinin, memnun olmayan veya kısmen memnun olan uzmanlara göre daha düşük olduğu; iş tatmininin

ise iş ortamından memnuniyet derecesi ile doğru orantılı olduğu saptanmıştır.

Katılımcıların iş stresi ve iş tatmini ile iş yerinin özel hayatı sınırlandırma durumu arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. İş yerinin özel hayatını sınırlandırdığını ifade eden uzmanların iş stresinin, sınırlandırmadığını düşünen uzmanlarınkine göre daha yüksek; iş tatminlerinin ise daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Uzmanların adli alanda çalışma süresi ile iş stresi ve dışsal iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 1-5 yıldır adli alanda çalışan uzmanların iş stresinin en yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan iş tatmini alt boyutlarından dışsal tatminin de 11-20 yıldır adli sistemde çalışan uzmanlarda en düşük düzeyde olduğu görülmüştür.

Uzmanların iş stresi adli sosyal hizmet alanını tercih sebeplerine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Başka bir iş bulamadığı için adli alanda çalışmayı tercih eden katılımcıların iş stresi, mesleği adalet ve hukuk alanına olan özel ilgisinden ötürü tercih eden katılımcılara göre daha yüksektir. Benzer şekilde uzmanların içsel tatmini ile adli sistemde çalışmayı tercih sebepleri arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır. Başka bir iş bulamadığı için adli alanda çalışmayı tercih eden katılımcıların içsel iş tatminleri diğer sebeplerden dolayı çalışmayı tercih edenlere göre daha düşüktür.

Uzmanların adli alanı sosyal hizmetin diğer uyguma alanlarına göre iş stresi yönünden kıyası ile iş stresi ve iş tatmini arasında anlamlı olarak farklılık bulunmaktadır. Adli sosyal hizmeti, sosyal hizmetin diğer uygulama alanlarına(tıbbi sosyal hizmet, çocuk refahı, kadın, yaşlılık, genelci sosyal hizmet uygulamaları vb.) göre daha stresli görenlerin iş stresinin daha az stresli olduğunu düşünen uzmanlara göre daha yüksek olduğu, iş tatminlerinin ise daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Adli sosyal hizmet, müracaatçı kitlesi nedeniyle çeşitli güvenlik riskleriyle karşı karşıyadır. Araştırmamızda uzmanların çoğunluğu(%68,9) adli sistemdeki müracaatçılar ile çalışırken kendisini bazen tedirgin ve güvensiz hissettiğini ifade etmiştir. Uzmanların iş stresi ve iş tatmini ile adli sistemdeki müracaatçılarla çalışırken kendilerini güvende hissetme durumları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Kendisini güvende hissetmeyen ve bazen tedirgin, güvensiz hisseden

uzmanların iş stresi, kendisini güvende hisseden uzmanlara göre daha yüksektir. Kendisini güvende hisseden uzmanların iş tatmini de diğerlerine göre daha yüksektir.

Uzmanların iş stresinin işe isteyerek gitme sıklığına göre anlamlı olarak farklılaştığı, nadiren ve bazen işe isteyerek giden uzmanların iş stresinin çoğunlukla ve her zaman işe isteyerek gidenlerin iş stresinden daha yüksek olduğu; iş tatminlerinin ise daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre adli sistemde yer alan sosyal hizmet uzmanlarının iş stresini azaltacak ve iş tatminlerini yükseltebileceği düşünülen, diğer yandan da gelecek çalışmalara katkı sağlayabileceği düşünülen öneriler aşağıda sunulmaktadır:

- Adli sistemde sosyal hizmet uzmanları aile ve çocuk mahkemelerinde "sosyal çalışma görevlisi", denetimli serbestlik müdürlüklerinde "denetimli serbestlik uzmanı" ceza infaz kurumlarında "sosyal çalışmacı" kavramları ile tanımlanmaktadır. Bu kavram çeşitliliği sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tanım ve görevlerinin yeterince bilinmemesine, uzmanlara mesleki sınırları dışında görevlerin verilmesine neden olabilmektedir. Bu konuda yapılacak iyileştirmenin uzmanların rol belirsizliğini ortadan kaldırmada ve mesleki, görev, yetki ve sınırlarının belirlenmesinde olumlu etki sağlayacağı düşünülmektedir.

- Adli sosyal hizmet çalışılması zor ve iş stresi yüksek bir alandır. Suçluluk, uyuşturucu ve uyarıcı madde bağımlılığı, istismar, rehabilitasyon gibi konularla çalışılmakta ve zor müdahaleleri içermektedir. Uzmanların çoğunluğu klinik odaklı çalışmakta ve travmatik yaşam öyküleri nedeniyle ikincil travmaya maruz kalabilmektedir. Adli sosyal hizmet uzmanlarının bu hassas alanda doğru müdahaleleri uygulayabilmesi, kendisi ve müracaatçısının iyilik halini koruyabilmesi adına hizmet içi eğitimler ve süpervizyon ile desteklenmesinin uzmanların iş stresini azaltacağı ve iş tatminini yükselteceği düşünülmektedir.

- Adli sosyal hizmet alanı klinik odaklı çalışmaların yoğun olduğu bir alan olmasından ötürü sosyal hizmet eğitiminde bu yönde verilecek psikoloji, bağımlılık, psiko-patoloji eğitimleri, bireysel ve grup müdahale programlarının arttırılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

- Mesleki bilgi ve becerilerine uygun olduğu için adli alanda çalışmayı tercih

edenlerin iş tatminlerinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu sebeple alanı tercih edecek kişilerin, mutlak suretle adli alanı gözlemleyip kendilerine uygunluğunu değerlendirebilecekleri staj deneyimlerinin bulunmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

- Adli sistemde yer alan uzmanların çoğunluğu fiziksel koşullardan memnuniyetsizdir. Bu durum iş streslerini arttırmakta ve iş tatminlerini olumsuz etkileyebilmektedir. Kurumlardaki fiziksel imkânların iyileştirilmesinin bu durumu olumlu yönde etkileyebileceği düşünülmektedir. Uzmanların görüşmelerini yapacakları ortamların işin niteliklerine ve görüşme yapmaya uygun olması, uzmanların görüşme gizliliğini koruyabilmesi adına tek başına kullanabileceği görüşme ortamlarının oluşturulması ve yaygınlaştırılması gereklidir. Diğer yandan özellikle ceza infaz kurumlarında yüksek güvenlik önlemleri uzmanların özel yaşantılarını sınırlandırmaktadır. Bu yüzden idari kısımların ayrı olduğu yeni tip ceza infaz kurumlarının yaygınlaştırılmasının çalışma koşullarını iyileştireceği düşünülmektedir.

- Adli sistemde müracaatçı sayısının çok, uzman sayısının yetersiz olması iş yükünü arttırmaktadır. Aşırı iş yükü, işin niteliğini zedeleyebilmektedir. Bu nedenle sistemde yer alan sosyal hizmet uzmanı sayısının arttırılmasının işin niteliğini olumlu yönde etkileyebileceği düşünülmektedir.

- Adli sistemde yer alan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu ücreti yetersiz bulmaktadır. Stresli meslek grupları incelendiğinde(güvenlik hizmetleri, sağlık hizmetleri, idari görevliler ), hizmet veren meslek elemanlarının aldıkları ücretlerin yeterli ve tatmin edici olduğu, bununla iş stresinin olumsuz etkilerinin törpülenmeye çalışıldığı bilinmektedir. Bu nedenle fiziksel, ruhsal, idari açıdan risklerin var olduğu adli sosyal hizmet alanında uzmanların işin karşılığında aldığı ücretin iyileştirilmesi önerilmektedir.

- Adli sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarını gerçekleştirirken güvenli bir zeminde çalışabilmeleri adına uygulamalarda, ev ve kurum ziyaretlerinde gerekli güvenlik önlemlerinin alınması ve personelin korunması adına gerekli yasal düzenlemelerin yapılması önerilmektedir.

- Adli sosyal hizmet uzmanlarının iş stresini azaltabilmeleri adına kurumsal olarak

veya bakanlık bünyesinde personel destek ve motivasyon organizasyonlarının yapılmasının adli sosyal hizmet uzmanlarının motivasyonunu olumlu etkileyeceği düşünülmektedir.

# 7. KAYNAKLAR


1. Işıkhan V. Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları. Toplum ve Sosyal Hizmet, 2000, 10(1):38–52.

2. Polat N. Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Başkent Üniversitesi, 2008.

3. Erol Z. Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşması ile İş Stresi Arasındaki İlişki: İstanbul İl Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 2015.

4. NOWSF. What is Forensic Social Work? https://www.nofsw.org/what-is-forensic-social-work-1. 23 Mart 2020.

5. Maschi T, Killian ML. The evolution of forensic social work in the united states: ımplications for 21st century practice. Journal of Forensic Social Work, 2011, 1(1): 8–36.

6. Başcıllar M, Taşçi A. İş yükü ve iş tatmini arasındaki ilişki: sosyal hizmet uzmanları üzerine bir araştırma. İGUSABDER, 2018, 4(3): 30–44.

7. Işıkhan V. Sosyal hizmet ve sağlık alanında görev yapan yöneticileri etkileyen iş stresi faktörleri. Amme İdaresi Dergisi. 1999, 32(2): 43–57.

8. Hablemitoğlu Ş, Özmete E. Sosyal hizmet ve sağlık alanında görev yapan yöneticileri etkileyen iş stres faktörleri. Ankara Sağlık Bilim Dergisi, 2012, 1(1): 171–213.

9. International Federation of Social Workers. Global definition of social work. https://anzasw.nz/international-federation-of-social-workers-ifsw/. 2 Nisan 2020

10. İl S. Adli sosyal hizmet. Türkiye Klinikleri Psikiyatri Dergisi, 2003, 4(2): 141-146.

11. Gönültaş MB. Adli Sosyal Hizmet. İçinde: Gönültaş MB, Yücel D(editörler). Adli Sosyal Hizmet Yaklaşım ve Müdahale, 2. Baskı. Ankara, 2017: 2–13.

12. Barker RL. The social work dictionary, 3rd ed. United State of America, National Assocation of Social Workers, 2004: 115.

13. Wormer K, Roberts A, Springer DW, Brownell P. Forensic Social Work: Current and Emerging Developments.In: Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare, 4th ed. New Jersey, John Wiley& Sons, 2008: 315-341.

14. Robbins SP, Vaughan Eden V, Maschi TM. It's not CSI: the ımportance of forensics for social work education. Journal of Forensic Social Work 2014, 4(3): 171-175.

15. Butters RP, Vaughan-Eden V. The ethics of practicing forensic social work. Journal of Forensic Social Work, 2011, 1(1): 61-72.

16. Geurin L, Otis MD, Royse D. Increasing alternative sentencing in the juvenile justice system through a partnership between public defenders and social workers. Journal of Forensic Social Work, 2013, 3(3): 261-277.

17. Atamtürk E. Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 2010.

18. Filiz O. Türkiye'de Aile Mahkemeleri Uygulaması Ve Uygulamanın Değerlendirilmesi Raporu, Ankara, 2009: 20-30.

19. Mutlu Z. Aile mahkemelerinde sosyal inceleme raporu, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını, 2017, Ocak-Haziran Sayısı: 80-89.

20. Aile Mahkemelerinin Kuruluş Görev ve Yargılama Usullerine Dair Kanun, T.C. Resmi Gazete, sayı: 24997, 18 Ocak 2013.

21. Cankurtaran Öntaş Ö. Çocuk adalet sistemi ve çocuk-polis ilişkisi, Toplum ve Sosyal Hizmet. 2008, 19(2): 21–37.

22. Erükçü G, Akbaş E. Türkiye'de çocuk mahkemeleri uygulamalarına eleştirel bir bakış, İnsan ve Toplum Bilim Araştırmaları Dergisi, 2012, 1(3): 135–140.

23. Akyel MA. Fransa Çocuk Adalet Sistemi İdari Yapısı, Çalışma Raporu, Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü, Ankara, 2017: 1-42.

24. Yenisey F. Mukayeseli Hukuk Açısından Ceza Sorumluluğu Yaşı ve Ceza Sorumluluğu Olmayan Çocuklar ve Gençler İçin Ceza Hukukunda Uygulanan Alternatif Yaptırımlar. Adalet Bakanlığı Raporu, Ankara, 2007: 1-12.

25. Uluğtekin S. Çocuk Mahkemeleri ve Sosyal İnceleme Raporları, 1.Baskı. Ankara, Türkiye Barolar Birliği Yayınları, 2004: 62.

26. Topçuoğlu T. Çocuk suçluluğu ve gelişimsel (risk-odaklı) suç önleme. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2014, 16(Özel Sayı 1): 217-226.

27. Çocuk Koruma Kanunu, T.C. Resmi Gazete, sayı: 25876, 15 Temmuz 2005

28. Zengin O, Altundağ Ö. Çocuk Adalet Sisteminde Sosyal Hizmet Uzmanları. İçinde: Gönültaş MB, Yücel D(editörler). Adli Sosyal Hizmet Yaklaşım ve Müdahale. 2. Baskı. Ankara, Nobel, 2017: 211.

29. Özkan Y, Kılıç E. Çocuk ve aile odaklı sorunların çözümünde okul sosyal hizmet uzmanlarının önemi: uzmanların çocuk ve ailelerle çalışmada sahip oldukları beceriler. TSA, 2014, 18(3): 397–412.

30. The Center for Clinical Social Work. Practice with Children and Their Families: A specialty of Clinical Social Work. 5 Mayıs 2020.

31. Turhan F, Altıkat A. Yeni bir ceza infaz usulü olarak denetimli serbestlik ve bu usulden yararlanma şartları. Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2012, 2(2): 1–46.

32. Yavuz H. Ceza Adalet Sisteminde Denetimli Serbestlik, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Hukuku Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, 2011.

33. Ege A, Altundağ Ö. Hollanda'da denetimli serbestlik, Türkiye'de Denetimli Serbestlik 10. Yıl Uluslararası Sempozyumu, Ankara, 2015, Sempozyum Bildiri Kitabı: 61-67.

34. Mikaliunas R. Litvanya'da denetimli serbestlik, Türkiye'de Denetimli Serbestlik 10. Yıl Uluslararası Sempozyumu, Ankara, 2015, Sempozyum Bildiri Kitabı: 83-85.

35. T.C. Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Denetimli Serbestlik Daire Başkanlığı.Denetimli Serbestlik Nedir?. http://www.cte-ds.adalet.gov.tr/. 5 Nisan 2020.

36. Denetimli Serbestlik Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete, sayı:28578, 5 Mart 2013.

37. Aygün Can D. Yükümlülerde Sosyal Dışlanma ve Yaşam Tatmini : Ankara Denetimli Serbestlik Örneği, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2019.

38. Ayhan V. Avrupa Birliğine Uyum Sürecinde Türkiye'de Ceza İnfaz Sisteminde Yapısal ve İşlevsel Dönüşüm, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Karaman: Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, 2020.

39. Keçicioğlu Basan N. Cezaevi Güvenlik Yönetimi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2018.

40. Artuk ME, Alşahin ME. Hapis cezalarının ve cezaevlerinin tarihi gelişimi, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 2016, 21(2): 297-338.

41. Zengin Taş E, Duman N. Yetişkin hükümlülere yönelik klinik sosyal hizmet uygulamaları, Journal of Human Sciences, 2019, 16(2): 620-634.

42. Çolak H, Altun U. Tarihi ve kronolojik perspektifte ceza infaz kurumları, Adalet Dergisi, 2008, (31): 1-69.

43. Birleşmiş Milletler Mahpusların Islahı İçin Asgari Standart Kurallar, Birleşmiş Milletler Sosyal ve Ekonomik Konsey Kararları, sayı: 663 C, 31 Temmuz 1957.

44. Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi ile Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük, T.C. Resmi Gazete, sayı:10218, 20 Mart 2006.

45. Kalaycı A, Turan F. Ceza İnfaz kurumlarında yeni psiko-sosyal destek yaklaşımları, Adalet Dergisi, 2015, (51): 203.

46. Özkan AB. Hükümlülerin Sosyal Destek Algısı ile Tahliye Sonrası Gelecek Beklentilerinin İlişkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Yalova: Yalova Üniversitesi, 2019.

47. Akgün, R. Kadın Hükümlülerin Ceza İnfaz Kurumunda Yaşadıkları Sorunlar ve Başa Çıkma Tarzlarının Belirlenmesi: Eskişehir Çifteler Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumu Örneği, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2012.

48. Baltaş Z, Baltaş A. Stres ve Başaçıkma Yolları, 10.Baskı. İstanbul: Remzi Kitapevi, 1990: 83-124.

49. Işıkhan V. Sosyal Hizmet ve Tükenmişlik, 5. Baskı. Ankara: Vizyon Yayınevi, 2010: 21.

50. Aydın Ş. Örgütsel stres yönetimi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2004, 6(3): 49-74.

51. Bayraktar E. Materyalist Eğilim, İş Stresi, Yönetici Desteği ve İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş ve Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Düzce: Düzce Üniversitesi, 2019.

52. Karabacak G. İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Stresine Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2010.

53. Gök B. İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi,Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2019.

54. Bamber MR. CBT for Occupational Stress in Health Professional, First Published. New York, Taylor & Francis or Routledge, 2006: 4.

55. Keser A. İş Stresi Kaynakları-Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla, 1.Baskı. Ankara, Türk Metal Yayınları, 2014: 25-75.

56. Blomberg H, Kallio J, Kroll C. Job stress among social workers : determinants and attitude effects in the nordic countries. British Journal of Social Work, 2014: 1-17.

57. Şahin D. İş Müfettişlerinde İş Stresi ve Örgütsel Sessizlik :Ankara İli Örneği, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Amme İdaresi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacı Bayram Veli Üniversitesi, 2020.

58. Mavili Aktaş A. Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. Ankarara Üniversitesi SBF Dergisi, 2001, 56(4): 25-42.

59. Tekin HH. Hastanede Çalışan Hemşirelerin Mobbınge Maruz Kalma Durumları ve Stres Durumlarının Değerlendirilmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, 2013.

60. Guluzade A. Sağlık Çalışanlarında İş Stresi ile Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi : Ankara'da Bir Üniversite Hastanesi Örneği, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacı Bayram Veli Üniversitesi, 2019.

61. Aydın Pehlivan İ. İş Yaşamında Stres, 2.Baskı. Ankara, Pegem Yayıncılık, 2002: 54.

62. Avcı S. İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki: Sosyal Çalışma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma

Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Bursa: Uludağ Üniversitesi, 2018.

63. Evrenkaya İ. Sınıf Öğretmenlerinin İş Stresi ve Mesleki Performanslarının İncelenmesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Temel Eğitim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Elazığ: Fırat Üniversitesi, 2019.

64. Güçlü N. Stres yönetimi, Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2001, 21(1): 91-109.

65. Urhan S. Adliyede Çalışan Personelin İş Stresi, Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi, 2019.

66. Cam E. Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar, Uluslararası İnsan Bilim Dergisi, 2004, 1(1): 1-10.

67. Balcı A. Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, 2014.

68. Cooper C, Marshall J. Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 1976, 49: 11–28.

69. Aytaç S. İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, Bursa, CASGEM Yayınları, 2009: 10-14.

70. Eren Gümüştekin G, Öztemiz B. Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2013, 14(1): 271-288.

71. Özer A. Çalışanlar için verimlilik anahtarı :stres yönetimi, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 2012, 24(1–2): 45–65.

72. Korkut AE. Psikososyal Risk Faktörleri ve İnşaat Sektöründe Bir Çalışma.İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Ankara: T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı Ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, 2014.

73. Soysal A. Farklı sektörlerde çalışan iş görenlerde örgütsel stres kaynakları : Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi Dergisi, 2009, 14(2): 333-359.

74. Gökgöz H. Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi, 2013.

75. Öztürk MH. Acil Servis ve 112'de Çalışan Sağlık Personelinin Yaşadığı Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Stresi Üzerine Etkisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Programı, Yüksek Lisans Tezi, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, 2017.

76. Bayar HT. İş Tatmininin ve İş Stresinin Araştırma Görevlileri Üzerinde İncelenmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü,Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, 2016.

77. Bayar HT, Öztürk M. İş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisi : Süleyman Demirel Üniversitesi araştırma görevlileri üzerine bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi Dergisi, 2017, 22(2): 525–546.

78. Bayrak Kök S. İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma, İktisadi ve İdari Bilim Dergisi, 2006, 20(1): 291–310.

79. Parmaksiz A, Ersöz T, Özseven T, Ersöz F. Çalışanların iş memnuniyeti , iş stresi ve ergonomik koşullarının değerlendirilmesi, Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi, 2013, 8: 82–99.

80. İçağasıoğlu Çoban AM, Özbesler C. Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumu, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilim Fakültesi Dergisi, 2016, 1(2): 90–109.

81. Şahin F. Emniyet Çalışanlarının İş Tatmin Düzeylerinin Örgütsel Özdeşleşmelerine Etkisi: Aksaray Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Karaman: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, 2019.

82. Eğinli AT. Çalışanlarda iş doyumu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Dergisi, 2009, 23(3): 35–52.

83. Köroğlu Ö. İçsel ve dışsal iş doyum düzeyleri ile genel iş doyum düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: turist rehberleri üzerinde bir araştırma. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 2012, 13(2): 275-289.

84. Akgündüz S. Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2006.

85. Kaplar Güler B. Avukatlarda Bazı Demografik Değişkenlerin Tükenmişlik, Denetim Odağı ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, 2016.

86. Ergül A. Mikro Kredi Alan Bireylerin Kredilere Yönelik Algıları ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Politikaları ve Uygulamaları Programı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, 2019.

87. Bulut A. Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişliği Arasındaki İlişki, Sosyal Bilimlerenstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Bolu: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, 2019.

88. Çoban Kaynak R. Kurumsal Bakım Hizmeti Veren Kurumlarda Çalışan Personelin Mesleki Doyum ve Tükenmişlik Düzeyi: Gümüşhane İli Örneği, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Politikaları ve Uygulamaları Programı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, 2019.

89. Aktaş Ö. Ceza İnfaz Kurumlarında Güvenlik ve Gözetim Servisinde Çalışan Personelde İş Doyumu: Bolu F Tipi Yüksek Güvenlikli Kapalı Ceza İnfaz Kurumu Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Bolu: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, 2009.

90. Altun F. İşyerinde Sosyal Hizmet Uygulamalarının Çalışanların İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığına Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2019.

91. Turan G. Çalışan Yaşlı Bakım Elemanlarının İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi : Eskişehir İli Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı, Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, 2019.

92. Alayvaz C. Türkiye'de Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminleri: Darülaceze Başkanlığı Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yalova: Yalova Üniversitesi, 2018.

93. Karakuş M. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Meslek Elemanlarının İş Doyumlarının Analizi / İzmir Örneği Meslek Elemanlarının İş Doyumlarının Analizi / İzmir Örneği, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Üsküdar Üniversitesi, 2019.

94. Kaya F. Duygusal Emek İle Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, 2014.

95. Erol Z. Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Doğu Karadeniz Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi, 2018.

96. Tuncer G. Denetimli Serbestlik ve Yardım Merkezleri İle Koruma Kurulları Şube Müdürlüğünde Görev Yapan Personelin İş Doyumunun Ölçümlenmesi,

Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilimdalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi, 2011.

97. Arslan M. Çalişma Yaşamında Stresin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, 2010.

98. Koç C. Gündüz Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları İle Vardiyalı Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları Arasındaki İş Doyumu ve Tükenmişliğin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, 2014.

99. Karasar N. Bilimsel Araştırma Yöntemleri. 21. Baskı. Ankara, Nobel, 2010: 81.

100. Büyüköztürk Ş, Kılıç Çakmak E, Akgün Ö, Karadeniz Ş, Demirel F. Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri, 25.Baskı. Ankara, Pegem Akademi, 2018: 16-92.

101. Baycan FA. An Analysıs Of The Several Aspects Of Job Satisfaction Between Dıfferent Occupatıonal Groups, Institute of Social Sciences, Department of Psychology, Master Thesis, İstanbul: Boğaziçi University, 1982.

102. Aslan Açan B, Özbesler C. Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendrilmesi. Toplum ve Sosyal Hizmet, 2020, 31(1): 106–130.

103. Büyüköztürk Ş. Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, 25. Baskı. Ankara, Pegem Akademi, 2019: 43.

104. Gündoğdu S. Huzurevi Çalışanlarının İş Stresi ve İş Doyumunun Yaşlılara Yönelik Ayrımcılıkla İlişkisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İç Hastalıkları Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, 2018.

105. Yalnız H. Ebelerde İş Stresinin İş Doyumuna Etkisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ebelik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, 2010.

106. Storey J, Billingham J. Occupational stress and social work. Social Work Education, 2010, 20 (6): 659–670.

107. Balloch S, Pahl JAN, Mclean J. Working in the social services : job satisfaction , stress and violence, British Journal Social Work, 1998, 28(1): 329–350.

108. Dillenburger K. Causes and alleviation of occupational stress in child care work, Child Carein Practice, 2004, 10(3): 213–224.

109. Vyas L, Luk S. Frazzled care for social workers in Hong Kong : Job stress circumstances and consequences. International Social Work, 2010,54(6): 832-851.

110. Linda F. Cushman PE, Namerow PB. Occupational stress among AIDS social services providers, Social Work in Health, 1995, 21(3): 115-131.

111. Özkaya MO, Yakın V, Ekinci T. Stres düzeylerinin çalışanların iş doyumu üzerine etkisi, Yönetim ve Ekonomi, 2008, 15(1): 163-179.

112. Günday FD, Keleş HN. Örgütsel stresin işten ayrılma niyetine etkisi: görgül bir araştırma, International Journal of Economic and Administrative Studies, 2017, 16 (UİK Özel Sayısı): 681-694.

113. Şahin Z. Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşireler ile Bir Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, 2011.

114. Şahin M. Tükenmişlik Duygusu ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniveristesi, 2019.

115. Tarhan Öztoprak M. Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü(Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi, 2014.

116. Gellis ZD. Job stress among academic health center and community hospital social workers, Administration in Social Work, 2001, 25(3): 17–33.

117. Talaslıoğlu P. Çalışan Engellilerin Sahip Oldukları Denetim Odağıyla İş Hayatında Yaşadıkları Stres ve Anksiyete İle Başa Çıkmaları Arasındaki İlişki, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, 2011.

118. Yılmaz S, Yılmaz Ö, Karatay A. Adliye çalışanlarında algılanan örgütsel stres ve iş doyumu ilişkisi, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2019, 99(Aralık Sayısı): 140–170.

119. Kılıç, A. Örgüt İçi Stres Faktörlerinin Çalışanların "Çatışma ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitsü, Çalışma Ekonomisi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, 2004.

120. Kılıç R, Özafşarlıoğlu Sakallı S. Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerine etkisi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2013, 6(3): 208–237.

121. Gündüz B. Çok Boyutlu Psiko - Eğitim Grup Çalışması İle Yapılan Stresi Ve İş Motivasyonlarına Etkisinin İncelenmesi : Üsküdar Devlet Hastanesi Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 2019.

122. Young DS. Social workers' perspectives on effective practice in criminal justice settings, Journal of Forensic Social Work, 2014, 4(2): 104–122.

123. Gellis ZD. Administration in social work coping with occupational stress in healthcare, Administration in Social Work, 2002, 26(3): 37–52.

124. Lloyd C, King R, Chenoweth L. Social work, stress and burnout: a review, Journal of Mental Health, 2002, 11(3): 255–265.

125. Bıçak Z. Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Kamu Personelinin Sosyodemografik Değişkenler Bazında İş Stresi, Tükenmişlik ve İş

Doyumlarının İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Haliç Üniversitesi, 2017.

126. Tekin E, Yazgan Çilesiz Z. Farklı mesleklerde çalışanların algılanan stres düzeyleri ve stresle başa çıkma tarzları üzerine bir araştırma, Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 2019, 9(1): 79–89.

127. Collins S. Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences, British Journal of Social Work, 2008, 38(6): 1173–1193.

128. Pugh GL. Job satisfaction and turnover intent among hospital social workers in the United States, Social Work in Health Care, 2016, 55(7): 485–502.

129. Özmete E. Yaşlı bakımı işinin psiko-sosyal riski: kurumsal yaşlı bakımında çalışanların stres nedenlerinin, tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerinin değerlendirilmesi, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2016, 17(1): 243-264.

130. Özmete E, Laleoğlu A. İnsani hizmet örgütlerinde sosyal çalışmacıların karşılaştıkları mobbing davranışları ile iş tatmini ve sağlık sorunları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi, Toplum ve Sosyal Hizmet 2013, 24(2): 23–44.

131. Erbil N, Bostan Ö. Ebe ve hemşirelerde iş doyumu, benlik saygısı ve etkileyen faktörler, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 2004,7(3): 56–66.

132. Papadaki V, Papadaki E. Job satisfaction in social services in Crete, Greece: social workers' views, European Journal of Social Work, 2006, 9(4): 479–495.

133. Blanz M. Employees' job satisfaction: A test of the job characteristics model among social work practitioners, Journal of Evidence-Informed Social Work, 2017, 14(1): 35–50.

134. Hussein S, Moriarty J, Stevens M, Sharpe E, Manthorpe J. Organisational factors, job satisfaction and ıntention to leave among newly qualified social workers in England, Social Work Education, 2014, 33(3): 381–396.

135. Chess WA, Jayaratne S. Job satisfaction and turnover among social work administrators: A national survey, Administration in Social Work, 1983, 7(2): 11–22.

136. Laçin A. Asdep Görevlilerinin Aile Sosyal Destek Programinin Uygulama Sürecine İlişkin Değerlendirmeleri ve İş Tatminlerinin Ölçülmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Yalova:Yalova Üniversitesi, 2019.

137. Tanğlay N. SHÇEK 'te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, 2009.

138. Aslan E. Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları ve Çocuk Evi Sorumlularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 2016.

139. Yeşil Kocagazioğlu S. Adli Alanda Çalışanlarda Adil Dünya İnancı, Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi, Cerrahpaşa Adli Tıp Enstitüsü, Sosyal Bilimler Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2019.

140. Bilgin R, Emhan A, Bez Y. Sosyal hizmet kurumu çalışanlarında iş ömemnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon: Diyarbakır ili alan araştırması, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 2011, 10(38): 210–228.

141. Karataş Z. Çocuk Adalet Sistemi Kapsamında Suça Sürüklenen Çocuklara Yönelik Uygulamaların Nitel Analizi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, 2016.

142. Saruç S, Güneş DK. Suça sürüklenen çocuklar hakkında hazırlanan sosyal inceleme raporlarının mahkeme kararlarına etkisi, Toplum ve Sosyal Hizmet, 2014, 25(1): 109–132.

143. Wang E, Jiang W, Mao S. Job Autonomy And Turnover Intention Among Social Workers İn China: Roles Of Work-To-Family Enrichment, Job Satisfaction And Type Of Sector, Journal of Social Service Research, 2019, doi: 10.1080/01488376.2019.1698487.

144. Erdal L, Turan AH. Sosyal hizmet çalışanlarının iş doyumu ve motivasyonu: İstanbul aile ve sosyal politikalar il müdürlüğü ( İstanbul ASPİM ) ve bağlı kuruluşlar örneği, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2017, 7(1): 61–92.

145. Bilge F, Sayan A, Kabakçı Ö. Aile mahkemesi uzmanlarının meslek doyumları, yaşam doyumları ilişkilere yönelik inançlarının incelenmesi, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2009, 4(32): 20–31.

146. İlgün E. İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, 2010.

147. Türker N, Öztürk İ. İnfaz koruma memurlarının iş doyumu ve örgütsel bağlılıkları: Batı Karadeniz bölümü örneği, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2016, (Özel sayı 2): 56–78.

148. Tansel B. Adalet Bakanlığı'na bağlı kurumlarda çalışan personelin yaşadığı tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu arasındaki ilişkilerin bazı değişkenler açısından incelenmesi, Toros Üniversitesi İİBF Sosyal Bilimler Dergisi, 2018, 5(8): 50-77.

149. Lambert EG, Paoline EA. The influence of individual, job, and organizational characteristics on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment, Criminal Justice Review, 2008, 33(4): 541–564.

150. Safadi NS, Easton SD, Wang Y, Hasson RG, Crea TM. Life And Job Satisfaction Among Public-Sector Social Workers İn The Occupied Palestinian Territory, Human Service Organizations Management, Leadership and Governance, 2019, doi: 10.1080/23303131.2018.1564714

151. Karakaş A, Gökmen G. Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya'da bir araştırma, AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2018, 18(3): 99–127.

152. Alıcı B, Yalçınkaya M. Öğretmenlerin mesleki doyum ve örgütsel bağlılık düzeylerinin iş stresi düzeylerine göre incelenmesi, Uluslararası Kıbrıs üniversitesi Folklor-Edebiyat Dergisi, 2019, 25(97): 239–255.

# 8. EKLER

**EK-1.** Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurul Onayı

**ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ (AYBÜ)**
**ETİK KURULU**
**PROJE ONAY BELGESİ**

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Enstitüsü Sosyal hizmet Politika ve Uygulamaları Ana Bilim Dalı öğrencilerinden Büşra DEMİR'in,**Adli Alanda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarında İş Tatmini Ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**adlı araştırması değerlendirilmiştir.

Proje etik açısından uygun bulunmuştur. ☑
Proje etik açısından geliştirilmesi gerekmektedir. ☐
Proje etik açısından uygun bulunmamıştır. ☐

| **AYBÜ ETİK KURULU KARARI** (Etik Kurul tarafından doldurulacaktır) | |
|---|---|
| Araştırma kodu (Yıl – Araştırma sıra no) | 2019 – 480 |
| Başvuru formunun Etik Kurula ulaştığı tarih | 07.11.2019 |
| Etik Kurul Karar toplantı tarihi ve karar no | 13.11.2019 – 49 |
| Yer | Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Esenboğa Külliyesi |
| Katılımcılar | Formda imzası bulunan üyelerimiz toplantıya katılmıştır. |

**KURUL BAŞKANI, BAŞKAN YARDIMCISI VE ÜYELER:**

| | | İMZA |
|---|---|---|
| **Prof. Dr. Cem Şafak ÇUKUR** | **Üye** | |
| **Prof. Dr. Tekin AKDEMİR** | **Üye** | |
| **Prof. Dr. Muharrem KILIÇ** | **Üye** | |
| **Doç. Dr. Özge GÖKBULUT ÖZDEMİR** | **Üye** | |
| **Doç. Dr. Behlül TOKUR** | **Üye** | |
| **Doç. Dr. Birgül ÖZKAN** | **Üye** | |
| **Dr. Ögr. Üyesi Şule KAYA** | **Üye** | |
| **Dr. Ögr. Üyesi Ertuğrul DEMİRDEL** | **Üye** | |
| **Dr. Ögr. Üyesi Nimet YILDIRIM TİRGİL** | **Üye** | |

7

**EK-2.** Araştırma İzni

T.C.
ADALET BAKANLIĞI
Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü

Sayı : 46985942-789-E.70/20361 03/02/2020
Konu : Anket İzin Talebi

İSKENDERUN CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞINA

İlgi : 19/12/2019 tarihli ve 2019/12067 Bakanlık Muhabere Dosyası sayılı yazı.

İlgi dilekçe ile; Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Sosyal Hizmet Politika ve Uygulamaları Bilim Dalı Bölümünde Yüksek Lisans öğrencisi aynı zamanda İskenderun T Tipi Kapalı Ceza İnfaz Kurumunda Sosyal Çalışmacı olarak görev yapan Büşra DEMİR'in Dr. Öğr. Üyesi Esra KILIÇ CEYHAN'ın danışmanlığında yürüttüğü "Adli Alanda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarında İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" konulu yüksek lisans tez araştırması kapsamında denetimli serbestlik müdürlüklerinde görev yapan 50 (elli) sosyal çalışmacıya 1 Ocak - 01 Nisan 2020 tarihleri arasında "Algılanan İş Stresi Ölçeği" ve "Minnesota İş Tatmini Ölçeği" uygulayabilmesi için izin talebinde bulunduğu bildirilmiştir.

Bu kapsamda ilgi yazı ve ekleri incelenmiş olup; Büşra DEMİR'in Dr. Öğr. Üyesi Esra KILIÇ CEYHAN'ın danışmanlığında, ses kaydı ve görüntü alınmaması, form ve ölçekleri dolduracak personelin yazılı rızalarının alınması, kimlik bilgilerinin gizli tutulması ve bilgilerin basınla paylaşılmaması, çalışma esnasında müdürlüğün işlerinin aksatılmaması, tez savunması öncesi çalışmanın Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'ne gönderilmesi ve Genel Müdürlükten onay alınmadan hiçbir şekilde kullanılmaması ve yayınlanmaması koşullarıyla belirtilen tarihler arasında söz konusu çalışmanın yapılması uygun bulunmuştur.

Bilgi ve gereğini rica ederim.

Namık Kemal VAROL
Hâkim
Bakan a.
Genel Müdür Yardımcısı

* Bu evrak elektronik imza ile imzalanmış ve DYS üzerinden gönderilmiştir. Ayrıca fizikî olarak gönderilmeyecektir.

Denetimli Serbestlik Daire Başkanlığı
Koruma Kurulları ve Mağdur Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü
Hacı Bayram Mahallesi Agah Efendi Caddesi
No:70/1 Altındağ /Ankara
Ayrıntılı bilgi için irtibat: Mehmet YILDIRIM
Telefon: (0312) 507 07 48 Faks: (0312) 223 97 44 e-posta: ds.kkmdhsm@adalet.gov.tr Elektronik Ağ: www.cte.adalet.gov.tr

UYAP Bilişim Sistemindeki bu dokümana http://vatandas.uyap.gov.tr adresinden TURQK3m - C5XOnZO - Z1ALvVA - L6TT5M= ile erişebilirsiniz.

**EK-3.** İş Stresi Ölçeği

| İŞ STRESSİ ANKETİ<br><br>Bu anketi işe bağlı yaşadığınız stresi belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.Maddeleri okuduktan sonra size en uygun gelen ifadeyi işaretleyiniz. Lütfen Boş madde bırakmayınız. Teşekküredeirm. | 1<br>Hiçbir zaman | 2<br>Ender olarak | 3<br>Bazen | 4<br>Sıksık | 5<br>Her zaman |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadığını hissediyor musunuz? | | | | | |
| 2. İşinizin amacı ve taşıdığınız sorumluluklar konusunda tereddüte düşüyor musunuz? | | | | | |
| 3.İşinizde gelişme ve ilerleme onusunda sizing için varolan imkânlardan şüpheye düşüyor musunuz? | | | | | |
| 4. Normal bir iş gününde bitirilemeyecek kadar ağır bir iş yükünüz olduğunu hissediyor musunuz? | | | | | |
| 5. Çevrenizdeki kimselerin birbirleriyle çatışan taleplerini karşılayamayacağınızı düşünür müsünüz? | | | | | |
| 6. İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hissediyor musunuz? | | | | | |
| 7. Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz? | | | | | |
| 8.İşinizi yapmak için gerekli olan bilgileri elde etmek konusunda güçlükle karşılaşır mısınız? | | | | | |
| 9. Tanıdığınız insanların hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duyuyor musunuz? | | | | | |
| 10. İşte, çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı ve kabul edilmediğinizi hissediyor musunuz? | | | | | |
| 11. Amirinizin size etkileyen kararlarını ve davranışlarını yönlendiremediğinizi hisseder misiniz? | | | | | |
| 12.Birlikte çalıştığınız kimselerin sizden tam olarak ne bekledikleri konusunda tereddüte düşer misiniz? | | | | | |
| 13. Yapmak zorunda olduğunuz işin miktarının işinizin kalitesini olumsuz yönde etkilediğini düşünür müsünüz? | | | | | |
| 14. Daha iyisini nasıl yapılacağını bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız? | | | | | |
| 15. İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu hisseder misiniz? | | | | | |

**EK-4.** Minnesota İş Tatmini Ölçeği

| MİNNESOTA İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ<br><br>Bu anket iş memnuniyetinizi belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Maddeleri okuduktan sonra size en uygun gelen ifadeyi işaretleyiniz. Lütfen boş madde bırakmayınız. Teşekkürederim. | 5<br>İşimden Çok Memnunum | 4<br>İşimden Memnunum | 3<br>Kararsızım | 2<br>İşimden Memnun Değilim | 1<br>İşimden Hiç Memnun Değilim |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.Beni her zaman memnun etmesi açısından | | | | | |
| 2.Tek başıma çalışma olanağı olması açısından | | | | | |
| 3. Yeteneklerimi kullanarak farklı işler yapma açısından | | | | | |
| 4. Yaptığım iş karşılığında toplum tarafından takdir edilme açısından | | | | | |
| 5. Çalışma şartları yöneticinin idare şekli açısından | | | | | |
| 6. Yöneticinin karar vermesi ve terfi olanağım olması açısından | | | | | |
| 7. Yaptığım işin karşılığında vicdana uygun olması açısından | | | | | |
| 8. Sabit bir işin olması açısından | | | | | |
| 9. Başkaları için bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından | | | | | |
| 10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansımın olması açısından | | | | | |
| 11.Kendi yeteneklerimi kullanarak birşeyler yapabilme şansımın olması açısından | | | | | |
| 12. Kararların uygulanması açısından | | | | | |
| 13. Aldığım ücretaçısından | | | | | |
| 14. İş içinde terfi olması açısından | | | | | |
| 15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliği vermesi açısından | | | | | |
| 16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme açısından | | | | | |
| 17. Çalışma şartları açısından | | | | | |
| 18.Çalışma arkadaşlarımın birbirleri ile anlaşması açısından | | | | | |
| 19.Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem açısından | | | | | |
| 20.Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi açısından | | | | | |

**EK-5.** Kişisel Bilgi Formu

## KİŞİSEL BİLGİ FORMU:

1.Biyolojik cinsiyetiniz?

…..Kadın ……Erkek

2.Yaşınız?

……

3.Eğitim düzeyiniz?

…...Lisans ……Yüksek Lisans …….Doktora

4.Kaç yıldır adli sosyal hizmet alanında çalışmaktasınız?

…… 1-5 yıl ……6-10 yıl ……11-20 yıl

5.Hangi kurumda çalışıyorsunuz?

……Aile Mahkemesi

……Çocuk Mahkemesi

……Denetimli Serbestlik Müdürlüğü

……Ceza İnfaz Kurumu

……Diğer

6. Kaç yıldır bu kurumda çalışmaktasınız?

……1-5 yıl

……6-10 yıl

……11-20 yıl

7. Çalıştığınız kurumda sizden başka sosyal hizmet uzmanı var mı?

……Evet ……Hayır

8.Adli Sosyal Hizmet mesleki alanını tercih etme sebebinize yönelik olarak size en uygun ifadeyi işaretleyiniz.

……Mesleki bilgi ve becerilerime uygun olduğu için

……Adalet ve hukuk alanına olan özel ilgimden ötürü

……Başka bir iş bulamadığım için

9. İş yeri fiziksel koşullarından memnun musunuz ?

……Evet ……Hayır

**EK-5.** Kişisel Bilgi Formu (Devam)

10-Adli sosyal hizmet alanını mesleğin diğer uygulama alanlarına göre (tıbbi sosyal hizmet, çocuk, aile, engellilik, yoksulluk, kadın alanlarında uygulanan sosyal hizmet, sivil toplum uygulamaları vb. ) iş stresi yönünden karşılaştırır mısınız?

……Daha az stresli

……Daha çok stresli

……Aralarında bir fark görmüyorum

11. Adli Sistemde yer alan müracaatçılarla (suça sürüklenen, hükümlü-tutuklu bireylerle) çalışırken kendinizi güvende hisseder misiniz?

……Güvende hissederim

……Bazen tedirgin ve güvensiz hissederim

……Güvende hissetmiyorum

12-İş ortamınızdan memnuniyet düzeyiniz nedir?

……Memnun değilim

……Kısmen memnunum

……Memnunum

……Çok memnunum

13-İş yeriniz özel yaşantınızı sınırlandırıyor mu?

……Evet ……Hayır

14-Sabahları işe isteyerek gider misiniz?

……Nadiren

……Bazen

……Çoğunlukla

……Her zaman

15-Adli Sistemde Sosyal Hizmet Uzmanı olmazsa olmaz bir meslek elemanıdır.

……Katılıyorum

……Katılmıyorum

**EK-6.** Özgeçmiş

| KİŞİSEL BİLGİLER | |
|---|---|
| Adı Soyadı | : Büşra DEMİR |
| Doğum tarihi | : 26.04.1994 |
| Doğum yeri | : Keçiören/ANKARA |
| Medeni hali | :Evli |
| Uyruğu | :T.C. |
| Adres | : İskenderun T Tipi Kapalı Ceza İnfaz Kurumu |
| Tel | :0326-631-43-33 |
| E-mail | : busradurmus94@gmail.com |
| **EĞİTİM** | |
| Lisans | : Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü |
| **YABANCI DİL BİLGİSİ** | |
| İngilizce | : Orta Seviye |