

T.C.
ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

FARKLI SOSYAL HİZMET KURUMLARINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Bilge ASLAN AÇAN

SOSYAL HİZMET POLİTİKALARI
VE UYGULAMALARI PROGRAMI

Ankara, 2018

T.C.
ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

FARKLI SOSYAL HİZMET KURUMLARINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BİLGE ASLAN AÇAN

SOSYAL HİZMET POLİTİKALARI
VE UYGULAMALARI PROGRAMI

Ankara, 2018

T.C.

ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Bilge ASLAN AÇAN

Yüksek Lisans Tezi

18/09/2018

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Cengiz ÖZBESLER

Jüri Üyeleri

Prof. Dr. M. Arzu İÇAĞASIOĞLU ÇOBAN

Prof. Dr. Cengiz ÖZBESLER

Doç. Dr. Esra ÇALIK VAR

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

Prof. Dr. Özen ÖZENSOY GÜLER

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.

17/09/2018

Bilge ASLAN AÇAN

TEŞEKKÜR

Bu teze başlarken beni her anlamda özgür bırakan, lisanstan bu yana her zaman beni destekleyen, akademik tarz ve duruşlarını her zaman örnek aldığım sevgili danışman hocam Prof. Dr. Cengiz Özbesler'e teşekkür gönül borcumdur. Ayrıca eğitim sürecim dahil olmak üzere hayatımın birçok yerinde varlıklarını hissettiğim hem tez sürecimde hem de hayatımın diğer yönlerinde sevgi, ilgi ve destekleriyle hep yanımda olan ve beni güçlendiren başta eşim Kadircan Açan ve sevgili aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖZET ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ŞEKİLLER DİZİNİ ..... **v**
TABLOLAR DİZİNİ ..... **vi**
1. GİRİŞ **1**
2. GENEL BİLGİLER **2**
2.1. Tükenmişlik Kavramı 2
2.1.1. Tükenmişlik Sendromu, Belirtileri ve Nedenleri 2
2.1.2. Başlıca Tükenme Modelleri 7
2.2. İş Doyumu 16
2.2.1. İş Doyumunun Tanımı 16
2.3. Sosyal Hizmet Mesleğinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki 24
3. MATERYAL VE YÖNTEM **32**
3.1. Araştırmanın Modeli 32
3.2. Evren ve Çalışma Grubu 32
3.3. Veri Toplama Araçları 33
3.4. Verilerin Çözümlenmesi 35
4. BULGULAR **36**
4.1. Katılımcı Grubu Tanımlamaya İlişkin Bulgular 36
4.2. MTÖ ve MİDÖ Alt Boyutlarından Aldıkları Puanlara İlişkin Bulgular 47
4.3. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular 48
4.4. Katılımcıların MTÖ ve MİDÖ Alt Boyutlarından Aldıkları Puanların, Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular 49
5. TARTIŞMA **77**
6. SONUÇ VE ÖNERİLER **84**
7. KAYNAKLAR **90**
8. EKLER **112**
Ek-1. Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurul Onayı 112
Ek-2. Aile Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürlüğü Araştırma İzni 113
Ek-3. Bilgilendirilmiş Onam Formu 114

Ek-4. Kişisel Bilgi Formu 115
Ek-5. Minnesota İş Doyum Ölçeği 117
Ek-6. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 118
Ek-7. Özgeçmiş 120

ÖZET

Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerininin Değerlendirilmesi

Bu araştırma, farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Nicel araştırma yönteminden faydalanılarak ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bu araştırmanın evrenini, 2016-2017 yılı içinde İstanbul ilinde farklı sosyal hizmet kurumlarında görev yapan 152 sosyal hizmet uzmanını oluşturmaktadır. Verilerin toplanmasında kişisel bilgi formu, Minnesota iş doyum Ölçeği ve Maslach tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Anket bulguları, t testi ve Anavo analizi sonuçlarına dayalı olarak yorumlanmış, elde edilen veriler SPSS 21 programında analiz edilmiştir.

Araştırmanın bulgularına göre yaşı 51 ve üzeri olan çalışanlar ile haftalık 20-30 saat çalışanlarda dışsal doyum puanlarının yüksek, medeni durum değişkenine göre evli olanlar ile 5-10 yıl kıdeme sahip olan çalışanların içsel doyum puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Mesleği isteyerek seçenler ile kendini mesleki olarak yeterli hissedenlerin içsel ve dışsal doyum puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının kendini yetersiz hissettikçe ve müracaatçılar tarafından verilen hizmet yetersiz olarak değerlendirildikçe duygusal tükenmişlik ve düşük kişisel başarı puanı azalmakta, yeterli hissettikçe ve değerlendirildikçe içsel ve dışsal doyum puanı yükselmektedir. Ayrıca iş arkadaşları ile iletişim kalitesi azaldıkça duygusal tükenmişlik puanları, yöneticileri ile iletişim kalitesi azaldıkça ise tükenmişlik boyutları puanları azalmaktadır. İş arkadaşları ve yönetici ile iletişim kalitesi arttıkça da içsel ve dışsal doyum puanı artmaktadır. Kurum içerisinde ise bağımsız karar verme süreci desteklenmedikçe duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı puanı desteklendikçe de içsel ve dışsal doyum puanı artmaktadır.

Bu çalışmadan elde edilen araştırma bulgularının sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini etkileyen değişkenlerin belirlenerek uzmanların işlerinde verimli ve başarılı olmalarına katkıda bulunması bakımından önem arz edeceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Sosyal hizmet uzmanı, Tükenmişlik

ABSTRACT

Evaluation of Job Satisfaction and Burnout Levels of Social Workers Working in Different Social Services

This research was carried out to determine the job satisfaction and burnout levels of social workers working in different social services. Relational screening model was used by using quantitative research method. The population of this research consists of 152 social workers working in different social services in Istanbul in 2016-2017. Personal information form, Minnesota Job Satisfaction Scale and Maslach Burnout Scale were used for data collection. The results of the survey were interpreted based on the results of the t-test and Anavo analysis, and the data were analyzed in the SPSS 21 program.

According to the findings of the study, it was determined that the employees who have 51 years of age and more than 20-30 hours have higher internal satisfaction scores, those who are married according to the marital status variable and those with a seniority of 5-10 years have higher internal satisfaction scores. It was determined that those who willingly chose the profession and those who felt themselves professionally had higher internal and external satisfaction scores. Emotional exhaustion and low personal success points decrease, internal and external satisfaction scores are increased as social workers feel inadequately and their inadequacy is evaluated as inadequate. In addition, as the quality of communication decreases, the level of emotional exhaustion and the quality of communication with the managers decreases as the burnout dimension scores and the quality of communication with colleagues and manager increases and the internal and external satisfaction scores increase. Emotional exhaustion, depersonalization and low personal accomplishment score, and internal and external satisfaction scores are increased as long as independent decision making process is not supported within the organization.

It is thought that the research findings obtained from this study will determine the variables affecting the job satisfaction and burnout levels of the social workers and will be important in terms of contributing to the overall efficiency and success.

Keywords: Burnout, Job Satisfaction, Social worker

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2.1. Maslach'ın tükenmişlik modeli 3

Şekil 2.2. Tükenme süreci..... 4

Şekil 2.3. Tükenme belirtileri 5

Şekil 2.4. Suran ve Sheridan modelindeki basamaklar 12

Şekil 2.5. Yeterlilik beklentisi 14

Şekil 2.6. Bugüne iş doyumuna yönelik yapılan tanımları 17

Şekil 2.7. Maslow hiyerarşi kuramı 19

Şekil 2.8. Maslow ve Hezberg'in teorilerinin karşılaştırılması 21

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 3.1. Bağımlı değişkenlere ait betimleyici istatistikler 35

Tablo 4.1. Araştırma grubunun cinsiyetlerine göre dağılımları 36

Tablo 4.2. Araştırma grubunun yaşlarına göre dağılımları 36

Tablo 4.3. Araştırma grubunun medeni durumlarına göre dağılımları 37

Tablo 4.4. Araştırma grubunun eş ile ilişki durumuna göre dağılımları 37

Tablo 4.5. Araştırma grubunun eğitim düzeylerine göre dağılımları 37

Tablo 4.7. Araştırma grubunun çalıştıkları kurumlara göre dağılımları 38

Tablo 4.8. Araştırma grubunun çalıştıkları kurum türüne göre dağılımları 38

Tablo 4.9. Araştırma grubunun statüsüne göre dağılımları 38

Tablo 4.10. Araştırma grubunun meslek seçim durumuna göre dağılımları 39

Tablo 4.11. Araştırma grubunun haftalık çalışma süresine göre dağılımları 39

Tablo 4.12. Araştırma grubunun gelir durumuna göre dağılımları 39

Tablo 4.13. Araştırma grubunun kıdeme göre dağılımları 40

Tablo 4.14. Araştırma grubunun sağlık durumuna göre dağılımları 40

Tablo 4.15. Araştırma grubunun sosyal hizmet mesleğini seçme sebebine göre dağılımları 40

Tablo 4.16. Araştırma grubunun çalışma alanlarına göre dağılımları 41

Tablo 4.17. Araştırma grubunun günlük vaka sayısına göre dağılımları 42

Tablo 4.18. Araştırma grubunun mesleki yeterliğine göre dağılımları 43

Tablo 4.19. Araştırma grubunun verdikleri hizmeti değerlendirmelerine göre dağılımları 43

Tablo 4.20. Araştırma grubunun verdikleri hizmet ile ilgili geribildirimlere göre dağılımları 43

Tablo 4.21. Araştırma grubunun yönetici ile iletişim kalitesine göre dağılımları 44

Tablo 4.22. Araştırma grubunun iş arkadaşları ile iletişim kalitesine göre dağılımları 44

Tablo 4.23. Araştırma grubunun bağımsız karar verme sürecininin desteklenmesine göre dağılımları 44

Tablo 4.24. Yöneticinin araştırma grubunun karar verme sürecine etkisine göre dağılımları 45

Tablo 4.25. Araştırma grubunun meslek yaşamında karşılaştığı sorunlara göre dağılımları 45

Tablo 4.26. Araştırma grubunun sertifika bilgisine göre dağılımları 45

Tablo 4.27. Araştırma grubunun mezuniyet sonrası ihtiyaçlarına göre dağılımları 46

Tablo 4.28. Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar 47

Tablo 4.29. Katılımcıların Minessota iş doyum ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar 47

Tablo 4.30. İş doyum düzeylerinin alt boyutları ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutlarının korelasyon sonuçları 48

Tablo 4.31. Araştırma grubunun cinsiyet değişkenine göre analiz sonuçları 49

Tablo 4.32. Araştırma grubunun yaş değişkenine göre betimleyici istatistikleri 50

Tablo 4.33. Araştırma grubunun yaş değişkenine göre ANOVA sonuçları 50

Tablo 4.34. Araştırma grubunun medeni durum değişkenine göre ANOVA sonuçları 51

Tablo 4.35. Araştırma grubunun eş ile ilişki durumuna göre betimleyici istatistikleri 52

Tablo 4.36. Araştırma grubunun eş ile ilişki durumuna göre ANOVA sonuçları 53

Tablo 4.37. Araştırma grubunun eğitim düzeyine göre betimleyici istatistikleri 54

Tablo 4.38. Araştırma grubunun eğitim düzeyine göre ANOVA sonuçları 54

Tablo 4.39. Araştırma grubunun çalıştıkları kuruma göre betimleyici istatistikleri..... 55

Tablo 4.40. Araştırma grubunun çalıştıkları kuruma göre ANOVA sonuçları 56

Tablo 4.41. Araştırma grubunun çalıştığı kurum türüne göre analiz sonuçları..... 56

Tablo 4.42. Araştırma grubunun statüye göre betimleyici istatistikleri..... 57

Tablo 4.43. Araştırma grubunun statüye göre ANOVA sonuçları..... 58

Tablo 4.44. Araştırma grubunun haftalık toplam çalışma saatine göre betimleyici istatistikleri..... 59

Tablo 4.45. Araştırma grubunun haftalık toplam çalışma saatine göre ANOVA sonuçları 59

Tablo 4.46. Araştırma grubunun gelir durumuna göre betimleyici istatistikleri..... 60

Tablo 4.47. Araştırma grubunun gelir durumuna göre ANOVA sonuçları 61

Tablo 4.48. Araştırma grubunun kıdeme göre betimleyici istatistikleri 62

Tablo 4.49. Araştırma grubunun kıdeme göre ANOVA sonuçları 62

Tablo 4.50. Araştırma grubunun sağlık probleminin bulunma durumuna göre analiz sonuçları 63

Tablo 4.51. Araştırma Grubunun Meslek Seçim Durumuna Göre Analiz Sonuçları 64

Tablo 4.52. Araştırma grubunun sosyal hizmet mesleğini seçme sebebine göre t testi sonuçları..... 64

Tablo 4.53. Araştırma grubunun mesleki yeterliğine göre betimleyici istatistikler..... 65

Tablo 4.54. Araştırma grubunun mesleki yeterliğine göre ANOVA sonuçları..... 66

Tablo 4.55. Araştırma grubunun verdikleri hizmeti değerlendirmelerine göre betimleyici istatistikler 67

Tablo 4.56. Araştırma grubunun verdikleri hizmeti değerlendirmelerine göre ANOVA sonuçları 67

Tablo 4.57. Araştırma grubunun verdikleri hizmet ile ilgili geribildirimlere göre betimleyici istatistikler 68

Tablo 4.58. Araştırma grubunun verdikleri hizmet ile ilgili aldıkları olumsuz geribildirimlere göre ANOVA sonuçları 69

Tablo 4.59. Araştırma grubunun yönetici ile iletişim kalitesine göre betimleyici istatistikleri 70

Tablo 4.60. Araştırma grubunun yönetici ile iletişimlerine göre ANOVA sonuçları 71

Tablo 4.61. Araştırma grubunun iş arkadaşları ile iletişim kalitesine göre betimleyici istatistikler 72

Tablo 4.62. Araştırma grubunun iş arkadaşları ile iletişim kalitesine göre ANOVA sonuçları 72

Tablo 4.63. Araştırma grubunun bağımsız karar verme sürecininin desteklenmesine göre betimleyici istatistikleri 73

Tablo 4.64. Araştırma grubunun bağımsız karar verme sürecininin desteklenmesine göre ANOVA sonuçları 74

Tablo 4.65. Yöneticinin araştırma grubunun karar verme sürecine etkisine göre betimleyici istatistikler 75

Tablo 4.66. Yöneticinin araştırma grubunun karar verme sürecine etkisine göre ANOVA sonuçları 75

Tablo 4.67. Araştırma grubunun sertifika bilgilerine göre analiz sonuçları 76

1. GİRİŞ

Tükenmişlik genel tanımıyla bireyin çalıştığı iş yerinde duygusal, fiziksel ve zihinsel olarak tükenmesi olarak belirtilmektedir (1). Sosyal hizmet uzmanları tükenmişlik sendromuna diğer meslek gruplarına oranla daha yüksek düzeyde maruz kalmakta ve bunun sonucunda ortalamanın üzerinde fiziksel ve zihinsel problemler yaşamaktadırlar (2). Sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları vakalardan ve bu süreçte karşılaştıkları duygusal gerginliklerden dolayı tükenmişlik ve şevkat yorgunluğuna karşı savunmasız kalmaktadırlar. Uzmanlar genel olarak çalışma hayatında iş yükü, çalışılan vaka sayısının fazlalığı, vaka yönetimi ile geçirilen uzun zamanlar, iş arkadaşları ve yönetici ile yaşanan çatışmalar gibi sorunlar yaşamaktadırlar (3). Bell ve diğ. (2003) de buna benzer olarak uzmanların ağır iş yükü, zaman baskısı, kurumların yoğun talepleri, kaynak eksiklikleri, yöneticiden gelen desteğin yetersiz kalması gibi problemler yaşadıklarını belirtmiştir (4). Birçok sosyal hizmet uzmanı, belirli bir zamanda 20 ila 50 vakayı yöneterek her bir vaka için çocukların ve ailelerin refahını etkileyen hayati kararlar vermektedirler (5). Bazı zamanlarda da incemelerinde ve görüşmelerinde kendilerini tehlikeli ortamlarda bulmaktadırlar (6). Çoğu zaman hizmet verdikleri gruplar; ciddi zihinsel ve sosyal problemleri olan insanlar, suça karışmış bireyler, doğal afet, ihmal ve istismar, işkence, soykırım ve savaş mağdurları gibi travma yaşamış müracaatçılardan oluşmaktadır. Dezavantajlı gruplarla çalışmak, rol çatışmaları, kaynakların yetersizliği, değerlendirme kriterlerinin yetersiz kalması gibi karşılaşılan birçok olumsuz durum uzmanlarda fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenmeye sebep olmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanları uygulamalarını yasa ve polikalar çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Bu sebepten dolayı uzmanlar, müdahalelerinde çoğu zaman müracaatçılar için en uygun olan kararı vermektense politika ve prosedürlerlere uygun olacak şekilde hareket etmek durumunda kalmaktadırlar. Böylece uzmanlar zamanla pasif ve bağımlı hareket ederek, sistem tarafından öngörülen talimatları izlemeyi öğrenmektedirler (5). Bürokratik işlemleri de içeren bu süreç sonucunda uzmanlar işleri üzerindeki kontrollerini yitirmekte ve otonominin gelişmediği duygusunu yaşamaktadırlar (6). Bunun sonucunda belirlenilen hedefe ulaşamadığını ve müracaatçılarının beklentileri karşılayamadığını düşünen uzmanlar yetersiz

olduklarını hissebilmektedirler. Böylece çalışma istekleri de azaltabilmektedir. Bu duruma paralel olarakta iş doyumsuzluğunda (6) ve uzmanların yaşadığı etik ikilemlerde artış görülmektedir (7).

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rolleri müracaatçıların ihtiyaçları doğrultusunda şekillenmekte, müracaatçı merkezli müdahaleler ekseninde gerçekleşmektedir. Ayrıca uzmanlar bu müdahaleleri gerçekleştirirken empati becerisini kullanarak mesleki ilişkilerini kurmaktadırlar. Kurulan bu empatik ilişki sonucunda müracaatçıların karşılaştıkları problemler sosyal hizmet uzmanının çözmesi gereken problemler haline gelmektedir (8) ve bu durum uzmanlarda ikincil travmaların da oluşumuna sebep olmaktadır. Ayrıca uzmanlar bu süreçte kendi ihtiyaçlarını ve strese yönelik verdikleri tepkilerini göz ardı etmektedirler (1). Strese bu denli maruz kalma sonucunda ise bireyde çevresine ve iş yaşamına yönelik ilgisiz ve kayıtsız davranışlar baş gösterebilmektedir. Bu gibi birçok durum uzmanların değerlendirmelerini olumsuz etkilemekte ve etkisiz müdahale planları oluşturmalarına neden olabilmektedir (9). Profesyoneller için, bu aksamalar, duygusal bağlılık ve yakınlık kaybına (örneğin; aile ve arkadaşlar) neden olarak, benlik saygısını da azaltmaktadır (10). Bu tükenmişlik durumu kurumlara ve çalışanlara olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Tükenmişlik düzeyi yüksek olan çalışanlar zamanla kendilerini iş yaşamından soyutlayarak, müracaatçılarına gereken özen ve ilgiyi göstermemektedirler. Böylece uzmanlar işinin gerektirdiği görevleri yerine getirememekte ve kritik kararları vermekte zorluk yaşamaktadırlar. Böylece kuruma ve müracaatçılara telafisi mümkün olmayan sorunlar yaratabilmektedirler. Dolayısı ile tükenmişliğin artışına sebebiyet veren durumların tespit edilmesi ve önlenmesi büyük önem arz etmektedir. Tükenmişliğin oluşmasının en büyük sebeplerden biri iş doyumsuzluğudur. Bu sebeple tükenmişliğin önlenmesi iş doyumunun sağlanması ile mümkün olabilmektedir. Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanlarının iş doyum düzeylerinin saptanması, tükenmişlik sebeplerinin araştırılması ve doyumsuz oldukları durumların belirlenerek, ihtiyaçların belirlenmesi ve bu konuda önlemler alınması gerekmektedir. Literatür incelendiğinde iş doyumu ve tükenmişlik düzeyinin ilişkisini inceleyen araştırmanın olduğu ancak iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin birçok farklı değişkenlerle olan ilişkisini inceleyen çalışmaların çok az olduğu görülmüştür. Çoğu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, gelir ve kıdem durumları gibi belli değişkenler ele alınmıştır. Bu çalışmada bu

değişkenlere ek olarak; mesleği isteyerek seçip seçmemek, meslek seçim sürecinde hayallerin ve ideallerin veya garantili iş sahibi olmanın etkisi, mesleki açıdan yeterli hissedip hissetmeme, müracaatçılara yeterli hizmet verilip verilmemesi, yönetici ve iş arkadaşları ile olan iletişim, çalışılan kurumda bağımsız karar verme davranışının desteklenip desteklenmediği ve yöneticinin bu süreçteki etkisi, meslek yaşamında karşılaşılan sorunlar ve mesleki sertifikalar ele alınmıştır. Bu sebeple bu araştırmanın sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesinin yanında, tükenmişliğe etki eden değişkenlerin belirlenmesi ve sorunlarının daha iyi anlaşılmasını sağlanacağı düşünülmektedir. Ayrıca belirlenen bu sorunlara çözüm önerilerinde bulunularak, uzmanların işlerinde verimli ve başarılı olmalarına katkıda bulunma bakımından önem arz edeceği ve daha sonra yapılacak çalışmalara örnek teşkil etmesi beklenmektedir.

Bu araştırmanın genel amacı farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmek ve bazı demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir.

Bu temel amaca dayalı olarak aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında nasıl bir ilişki vardır?
2. Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmakta mıdır?

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Tükenmişlik Kavramı

2.1.1. Tükenmişlik Sendromu, Belirtileri ve Nedenleri

Duygusal tükenme ile başlayıp duyarsızlaşma süreci ile devam eden ve düşük kişisel başarı ile sonlanan tükenmişlik sendromu, günümüzde en popüler araştırma konulardan biridir. Tükenmişlik terimi, 1970'lerde popülerlik kazanmış ve o zamandan beri birçok bilim dalı tarafından çalışılmış ve genel anlamda bir zihinsel sağlık durumu olarak tanımlanıp kişinin fiziksel, ruhsal sağlığı ve mesleki hayatını büyük ölçüde etkilemesi bakımından büyük önem arz etmiştir (16). Kavram ilk olarak bir psikiyatr olan Freudenberger (1974), tarafından tanımlanmıştır (17). Araştırmacı tarafından tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerin iş motivasyonunun, enerjisinin ve işe olan bağlılıklarının azaldığı belirtilmiştir. Freudenberger (1975), ayrıca tükenmişlik yaşayan çalışanların, fiziksel ve psikolojik sağlık sorunlarının da arttığını belirtmiştir (18).

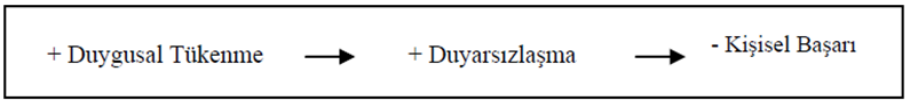
Hem birey hem de örgütler açısından üzerinde çalışılması gereken sosyal bir problem olan bu olgu üzerine araştırmacılar tarafından yapılan birçok tanımlama bulunmaktadır. Tükenmişlik sendromu genel olarak "Başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu" şeklinde tanımlanmaktadır (11). Cherniss (1980) ise tükenmişliği 3 aşamada değerlendirmiştir. Bunlardan ilk aşamayı, kaynaklar ile talep arasındaki dengesizlik ve sonucunda oluşan stres içerir (59). İkinci aşamayı ise bu strese cevap olan duygusal kaygı, gerginlik, yorgunluk, zorlanma ve tükenme duyguları oluşturmaktadır. Bireylerin çalıştıkları vakalara karşı mekanik davranışları ve hizmet verdikleri grupların ihtiyaçlarını küçümsemesi ise üçüncü aşamayı oluşturmaktadır (19). Pearlman ve Hartman (1982) tükenmişliğe yönelik; psikolojik ve fiziksel çöküş, hizmet verilen bireyler ile temasın azalması ve onlara yönelik olumsuz tutumlar ile işe odaklanmanın azalması şeklinde birçok tanımlamada bulunmuşlardır (20). Bununla birlikte, Pines ve Aronson (1988) tükenmişliği, hizmet verilen bireylerle uzun süreli etkileşim sonucunda oluşan bilişsel ve fiziksel çöküş olarak tanımlamışlardır (21). Daha sonra Pines (1993), bireylerin çalışma hayatlarında

beklentileri olduğunu ve bu beklentileri karşılanmadığında ve hedeflerinde başarısız olduklarında bireylerin tükenmişlik yaşadıklarını belirtmiştir (22).

Genel olarak tanımlamalar incelendiğinde; Schaufeli ve Enzmann (1998: 36) 'a göre, tükenme teorilerinin çoğunda birçok ortak öğe bulunmaktadır (23). Bu öğeler;

1) Yorgunluk belirtilerinin yoğun olarak yaşanması
2) Çeşitli atipik semptomlar
3) İşe bağlı semptomlar
4) Psikopatolojisi olmayan bireylerde de görülmesi
5) Olumsuz tutum ve davranışlar nedeni ile verimliliğin ve performansın düşmesi olarak belirtilmektedir.

Günümüzde en yaygın olarak kullanılan Maslach ve Jackson'ın (1986) duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme aşamalarından oluşan 3 boyutlu sınıflandırmasıdır (24).



Şekil 2.1. Maslach'ın tükenmişlik modeli (11)

Maslach ve Leiter (1997) tükenmişliğin işin niteliği ile işi yapan kişinin yapısı arasındaki 6 uyuşmazlıktan kaynaklandığını ileri sürmüşlerdir. Bunları ise; aşırı iş yükü, işin üzerindeki kontrolün azalması, yetersiz ödüllendirme, iş arkadaşları ile olan iletişim eksikliği, adaletsizlik, iş yerinin etik kuralları ile bireyin ahlaki değerlerinin çatışması olarak belirtmişlerdir (25).

Demerouti ve diğ., (2001)'ne göre tükenmenin gelişimini iki süreç izlemektedir. İlk süreci aşırı yoğunluk ve karşılanmayan iş talepleri sonucu tükenme durumu, ikinci süreci ise iş taleplerinin karşılanmaması ve işe karşı oluşan olumsuz duygular gibi nedenlerden dolayı işten çekilme süreci oluşturmaktadır (26). Burisch'e göre (2006: 30-31) ise tükenme süreci dört aşamadan oluşur şekil 2.2'de gösterilmiştir (27);

Aşama 1: Yüksek iş yükü, yüksek stres, yüksek iş beklentileri • Becerileri aşan iş talepleri • Bireyin beklentilerini karşılamayan görevler
Aşama 2: Fiziksel / Duygusal tükenme • Kronik tükenme; tüm görevlerini yerine getirmek için daha yüksek enerji harcama, uyku rahatsızlıkları, baş ağrıları ve diğer fiziksel ağrılar • Duygusal tükenme; sadece iş düşünüldüğünde bile hissedilen yorgunluk
Aşama 3: Duyarsızlaşma • Kayıtsızlık, depresyon, can sıkıntısı • İşe, meslektaşlarına ve müracaatçılara karşı olumsuz bir tutum • İşten uzaklaşma, sorunların artması, işe yönelik çabanın azalması
Aşama 4: Umutsuzluk, Çaresizlik • Kendine, başkalarına ve genel olarak her şeye karşı hissedilen umutsuzluk, çaresizlik hissi • Suçluluk duygusu ve yetersizlik

Şekil 2.2. Tükenme süreci

Brill (1984) tükenmişliği iş ile bağlantılı duygudurum bozukluğu olarak tanımlamış, çevrede değişim olmadan veya dışardan destek almadan düzelmeyeceğini belirtmiştir (28). Acar (2016) ise tükenme durumunda ortaya çıkacak belirtileri daha da genişleterek 3 sınıflandırma ile belirtmiştir (29). Bu sınıflandırma şekil 2.3'te gösterilmektedir.

Fiziksel Belirtileri	**Davranışsal Belirtiler**	**Psikolojik-Duygusal Belirtileri**
Yorgunluk ve bitkinlik hissi Sık sık baş ağrısı Uykusuzluk Solunum güçlüğü Uyuşukluk Kilo kaybı Genel ağrılar ve sızılar Yüksek kolesterol Koroner kalp rahatsızlığı Çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler Sindirim sistemi hastalıkları, kalbin hızlı atması Enfeksiyonlara karşı direncin azalması Hafıza problemleri	Çabuk öfkelenme İşe gitmek istememe, hatta nefret etme Birçok konuyu şüphe ve endişe ile karşılama alınganlık, takdir edilmediğini düşünme İş duyumsuzluğu, işe gecikme Alkol ve ilaç kullanımının artması Öz-saygı ve öz-güvende azalma Yakın çevre ile sorunlar yaşama İzolasyon, uzaklaşma, içe kapanma ve sıkıntı Teslimiyet, suçluluk, içerlemişlik. Hevesin kırılması, çaresizlik, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü Unutkanlık, hareketli olmayış, yansıtma Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma Örgütlemede yetersizlik Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık. Görevlilere fazla güvenme veya onlardan kaçınma Kuruma yönelik ilginin kaybı Bazı işeri erteleme ya da sürüncemede bırakma Başarısızlık hissi Çalışmaya direnme Arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı olma ve suçlayıcı olma	Aile sorunları Uyku düzensizliği Depresyon Psikolojik hastalıklar Hayal kırıklığı Umutsuzluk Yabancılaşma İç sıkıntısı Özgüvende azalma Alınganlık İlgisizlik Endişe

Şekil 2.3. Tükenme belirtileri (29)

Günümüzde çalışma yaşamının olduğu hemen hemen her yerde sıklık ile karşılaşılan tükenmişliğin yaşanmasına sebep olan birçok faktör bulunmaktadır. Tükenmişlik sendromu ve boyutlarına ilişkin araştırmalar incelendiğinde cinsiyet, yaş,

eğitim düzeyi, çocuk sahibi olup olmama, çalışma süresi, medeni durum, çalışılan bölge ve çalışılan kurumun türü gibi pek çok demografik değişken üzerinde durulduğu görülmektedir. Okutan (2010) bu faktörleri kişisel ve çevresel faktörler olarak ikiye ayırmıştır. Kişisel faktörleri; yaş, cinsiyet, meslekte çalışma süresi ve eğitim düzeyi, işe karşı aşırı ilgi (işkoliklik), beklenti düzeyi ve kişilik yapısı olarak sınıflandırmış, çevresel faktörleri ise iş yükü, meslektaş ve yöneticilerle ilişkiler, müşteri ilişkileri, özerklik ve kararlara katılım yetersizliği, iş çevresi desteğinin ve sosyal destek eksikliği, rol belirsizliği ve rol çatışması, öz yeterlilikten ve mücadelede etkinlikten yoksunluk, ödül ve ceza, adaletsiz davranış, değerler çatışması, çalışanların kendi işi üzerindeki kontrolün azalması, iş ortamının fiziksel koşulları, geri bildirim eksikliği, ve çalışanların sürekli kontrol edilmesi olarak sınıflandırmıştır (30).

Maslach ve Schaufeli (1993), tükenmişliğin kişisel faktörler ya da destekleyici olmayan çalışma ortamlarındaki organizasyonel sorunlarla bağlantılı olduğunu belirtmişlerdir. Araştırmalarında; tükenme ile işe bağlı değişkenler olan devamsızlık, iş stresi, iş yükü, iş bölümü çatışması, iş belirsizliği ve işyeri desteği gibi kavramlar arasındaki ilişkilere odaklanmışlardır. Ayrıca cinsiyet, sağlık, esneklik, sosyal destek gibi kişisel faktörlerin de tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Yaptıkları araştırmalar sonucunda bu değişkenler ile güçlü bağlantıları keşfetmişlerdir (31). Polatçı (2007) akademisyenlerin tükenmişlik düzeyi üzerine yaptığı araştırmasında kadınların erkeklere göre daha fazla tükenme yaşadıklarını tespit etmiş ve yaşın ilerlemesiyle kişisel başarı düzeyinin arttığını, bekar ve çocuk sahibi olmayan bireylerin kişisel başarı düzeyinin oldukça düşük olduğunu, kıdem artışı ile birlikte ise kişisel başarının da arttığını tespit etmiştir (32). Altay ve Başol (2009) ise öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerine yaptığı çalışmalarında; erkeklerin duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve toplam tükenmişlik puanlarının kadın meslektaşlarından daha yüksek olduğunu ve yönetici konumundaki çalışanların tükenmişliklerinin tüm alt boyutlarda anlamlı düzeyde yüksek olduğunu tespit etmişlerdir (33). Medeni durum olarak baktıklarında ise bekâr öğretmenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında evli öğretmenlerden daha yüksek tükenmişlik düzeyi sergilediklerini ve erkek okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerinin kadın yöneticilerden daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

2.1.2. Başlıca Tükenme Modelleri

Tükenmişlik ile ilgili yapılan literatür çalışması değişik kuramcıların bu kavrama ilişkin farklı modeller geliştirmiş olduklarını göstermektedir. Geliştiren kişilerin isimleriyle anılan bu modeller şu şekilde sırkurumabilir:

1) Maslach Tükenmişlik Modeli;
2) Cherniss Tükenmişlik Modeli;
3) Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli;
4) Scott ve Meier Tükenmişlik Modeli;
5) Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli;
6) Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli;

Bu modellerin sahip oldukları özellikler aşağıda kısaca sunulmaya çalışılmıştır.

2.1.2.1. Maslach Modeli

Tükenmişliği içeren çalışmalara bakıldığında, en fazla kabul görerek çalışmalarda sıklıkla kullanılan modelin Maslach modeli olduğu görülmektedir. Maslach (1982) tükenmişliği insanlarla sıklıkla temasa geçen profesyonellerde gözlemlenen fiziksel ve zihinsel tükenme durumu olarak tanımlamıştır. Oluşumunun, ilk aşamasını bireyin hastalarına psikolojik destek vermede yetersizlik hissetmesi ile başladığını, bu durumu ise profesyonelin kendini olumsuz etkilerden korumaya yönelik diğerlerinden izole etmesini takip ettiğini ifade etmiştir. Bunun sonucu olarak ise profesyonelin stres ve duygusal yorulmayı önleme girişiminde hastalarıyla kişisel olmayan ilişkiler geliştirdiğini ifade etmiştir (34).

2.1.2.1.1. Tükenmişliğin Boyutları

Maslach modelinde tükenmişliği üç boyutlu sendrom olarak ele almıştır. Bu boyutlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı olarak belirtmiştir (35). Bu bölümde tükenmişliğin üç boyutu ayrıntılı olarak incelenecektir.

2.1.2.1.1.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme genel olarak sürekli stres altındaki bireylerin, duygusal kaynaklarının tükenmesi olarak ifade edilmektedir (12). İş yükü fazlalığı, iş yerinde yaşanan çatışmalar, destekleyici olmayan çalışma ortamı gibi sebepler bireyin yorgun ve kullanılmış hissetmesine sebep olmaktadır (36). Kişilerarası ilişkilerde yoğun olan duygusal taleplerin karşılanmaması sonucunda bireyin enerjisi azalmakta ve kendini geri çekmeye başlamaktadır. Bu durum ise bireyin üretkenliğinin ve performasının azalmasına sebep olmaktadır (37). Uzun ve stresli çalışma koşullarına maruz kalındıkça ortaya çıkan duygusal tükenmişlik iş doyumunu ve kuruma olan duygusal bağlılığı da olumsuz etkilemektedir (38). Ayrıca birey iş dışında da zihinsel olarak iş yerinden ayrışamamaktan kaynaklı olarak aynı olumsuz duyguları yaşamaya günlük hayatında da devam etmektedir. Bu durumun sonucunda çalışanlar; mesai saatinden önce kurumda ayrılma, sık hastalanma ve rapor alma, izin isteme sıklığının artması, iş yerinden uzaklaşma isteği gibi birçok tepki geliştirmektedirler (39).

Genel olarak tükenme üzerine olan araştırmaların duygusal tükenme boyutuna bakıldığında; Akpınar ve diğ., (2013) yaptıkları çalışmalarında iş doyumunun arttırılması, duygusal tükenmenin azaltılmasının örgüte olan duygusal bağlılığı arttırdığını belirtmiş ve bu durumun bir kurumun başarısının önemli bir göstergesi olduğunu vurgulamışlardır (38). Seferoğlu ve diğ. (2014) ise öğretmenler ile ilgili yaptığı çalışmasında devlet okulunda çalışan alt sosyo-ekonomik düzeydeki erkek öğretmenlerin daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadığını belirtmiştir (40). Yürür ve Sarıkaya (2011) sosyal hizmet uzmanları üzerine yürüttükleri çalışmalarında sosyal hizmet uzmanlarının çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin duygusal tükenme ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit etmiştir (41). Maslach ve Jackson (1986) çalışılan gruplar ile yüz yüze temasın yoğun olduğu meslek gruplarında duygusal süreçlerin uzun süre yönetilmesinden dolayı duygusal tükenmenin diğerlerine oranla daha yoğun olduğunu tespit etmişlerdir (24). Ayrıca Maslach ve diğ. (2001) duygusal tükenmenin, çalışan tükenmişliğinin en önemli boyutu olduğunu ileri sürmüştür (42). Genel olarak duygusal tükenme, erken aşamada tükenmişliği belirlemek açısından ilk gösterge olarak belirtilmektedir (43).

2.1.2.1.1.2. Duyarsızlaşma

Boyutlar içerisinde en sorunlu boyut olarak belirtilen (44) tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma "çalışanların, hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranması, küçültücü sözler sarf etmesi, umursamaz, alaycı bir tutum sergilemeleridir." (13). Duyarsızlaşma boyutunu deneyimleyen çalışanlar hizmet verdiği bireylere yönelik olumsuz ve kötümser bir bakış açısına sahiptirler (45). Duyarsızlaştırma, kişinin başkalarıyla olan ilişkisini sınırladığı ve psikolojik bir mesafe oluşturduğu savunmacı bir başa çıkma stratejisidir. Bu tepki vasıtasıyla birey, empoze edilen iş talebinin verdiği duygusal acıyı azaltmaya çalışmaktadır (46). Jacobs ve Bovasso (1992) 5 çeşit duyarsızlaşma belirtisi tanımlamaktadır (47). Bunlar;

1. Özgün olmama
2. Kendi ihtiyaçlarını görmezden gelme ya da reddetme
3. Kendini nesnelleştirme
4. Çevreye yabancılaşma
5. Bireyin kendine yabancılaşmasıdır.

Duyarsızlaşma bir stres reaksiyonudur; insani hizmet mesleklerinde çalışan bireylere özgü olduğu varsayılmaktadır (48). Bu düzeyde birey çevresindekileri nesne olarak görmektedir. İş yerine, iş arkadaşlarına, hizmet verdiği gruplara karşı mesafeli ve umursamazdır (46). Ayrıca birey acı veren, durumlardan kaçarak entellektüel kavramlar ve sözcükler dünyasına sığınır yani entellektüelleştirme olarak adlandırılan savunma mekanizmasını kullanır (49).

Duyarsızlaşma düzeyinde birey semptomlar geliştirir. Görünür semptomlar küçümseyici dil kullanmak, iş yerinde uzun molalar vermek ve bu mola sürecinde iş arkadaşlarıyla uzun konuşmalar yapmak, jargon kullanımının artması gibi somut belirtilerdir (49).

Niebrugge (1994), bu boyutta çalışanların profesyonel olmayan tutumlar geliştirdiklerini ve hizmet verdikleri bireylere cevap vermede kayıtsız kaldıklarını belirtmiştir (50). Posig ve Kickul (2003) katı, bürokratik süreçlerin yoğun olduğu, üzerinde kontrol kurulmakta zorlanılan iş ortamına yanıt olarak duyarsızlaşmanın arttığını ifade etmiştir (51). Leiter, 1989 yılında yaptığı araştırmasında duyarsızlık ile sosyal ve örgütsel desteğin negatif ilişkili olduğunu (52), Anderson ve Iwanicki,

(1984) iş tecrübesi arttıkça duyarsızlığın azaldığını (53), Lee ve Ashforth, (1990) ise psikolojik gerginlik ve çaresizliğin yüksek düzeyde duyarsızlaşma ile ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir (54).

2.1.2.1.1.3. Düşük Kişisel Başarı

Tükenmişliğin üçüncü boyutu olan düşük kişisel başarı, kişisel başarılarının azalması olarak ifade edilir. Bu boyutta birey benliğini olumsuz olarak değerlendirmektedir (14). Bunun sebebi olarak Maslach ve diğerleri (1996) çalışan bireylerin hizmet verdikleri gruplarla olan ilişkisinin bireyi etkilediğini, aralarında ki ilişkinin olumsuzluğu sonucunda çalışanlarında kendilerinin bu şekilde algıladıklarını belirtmiştir (55). Buna benzer olarak Güllüce (2006: 6) çalışmasında düşük kişisel başarı boyutunun ortaya çıkışını aşağıdaki şekilde açıklamaktadır (13);

"Başkaları hakkında geliştirilen olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da negatif düşünmesine yol açar. Kişi, bu düşünce ve yanlış davranışları nedeniyle kendini suçlu hisseder ve kendisi hakkında başarısız hükmünü verir. İşte bu noktada tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkar."

Bu boyuttaki birey kişisel başarısının azaldığını, düşünür ve yetkinlik ile üretkenlik konusunda kendini yetersiz görür (56). Bireyin bu duygusu somut olarakta bireyin iş yerindeki performansının düşüşü ile sonuçlanır (57). Çünkü bireyler ihtiyaç duyulan yardımı sağlayamayacaklarını düşündükleri zaman kişisel başarıları da azalmaktadır. Kendilerini mesleğe layık görmemekte ve katkılarını önemsiz görmektedirler. Bu durumun sonucunda bireylerde öz güven eksilerek sıklıkla depresyon oluşmaktadır ve buda bireylerin görevlerini yerine getirmelerini engellemektedir (58).

2.1.2.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss (1980) tükenmişliği iş yeri stresiyle mücadelede son aşama olarak değerlendirmiştir. Cherniss sosyal hizmet uzmanlarına yönelik iş yeri streslerinin artmasına sebep olan üç organizasyonel faktör sunmuştur. İlkini ihtiyaç duyan bireylere daha fazla yardım sunmak için artan baskı olarak ikincisini yeni mezunların kariyer beklentileri, umdukları ile yaptıkları iş arasındaki uyumsuzluk ve işyerinin

yoğun iş beklentisi olarak sonuncusunu ise yapılan işin fazla kazancın ise düşük olması olarak belirtmiştir (19). Cherniss (1980) iş yerine bağlılığı olan profesyonellerin bile stres ve gerilime tepki olarak iş yerinden ayrıldığını belirtmiştir (59).

Güven ve Sezici (2016: 117) Cherniss'in (1980) tükenmişlik modeline yönelik olası sonuçları aşağıdaki şekilde belirtmiştir (19, 60);

"İlk olarak stresi oluşturan kaynak birey tarafından ortadan kaldırılmaya çalışılır. Şayet başarısız olunursa kişisel stresle başa çıkma teknikleri denenerek rahatlama yoluna gidilecektir. Fakat bu tekniklerde bir sonuç vermezse birey iş ile arasında oluşan psikolojik bağı keserek olumsuz tutum ve davranışların ortaya çıkması söz konusu olacaktır."

Demir (2010) ise bu duruma ek olarak bu modelin sonucunda; çalışanların motivasyonunun düştüğünü, bireyin hizmet verdiği gruplar, iş yeri yöneticisi, iş yerindeki arkadaşları ve çevresi ile ilişkilerin bozulduğunu, gelecek hedef ve planların küçüldüğünü, iş doyumunun azaldığını belirtmiştir (61).

2.1.2.3. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli, Ericson'un kişilik gelişimi kuramı temel alınarak açıklanmıştır. Gözlem ve deneyimlere dayanan bu model erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren dört basamak ile açıklanmıştır. Basamaklarda dikkat çeken ise yaşam tarzı ve tükenmişlik basamakları arasındaki ilişkidir (61). Suran ve Sheridan'ın (1984) bu 4 basamakta ortaya çıkan sorunların temeli olarak ortaya çıkan çatışmalarının çözülmemesi olarak belirtmiştir (62). Suran ve Sheridan'ın modelindeki basamaklar; kimlik/rol karmaşası, yeterlilik / yetersizlik, verimlilik / durgunluk, yeniden oluşturma / hayal kırıklığı olarak tanımlanmıştır. Bu basamaklar şekil 2.4'de açıklanmıştır.

Kimlik-Rol karmaşası	Lisenin son sınıfında ve üniversitenin ilk yıllarında başlamaktadır. Mesleki gelişimin anlamlı bir şekilde tamamlanamaması, gelecekte bireyi rol karmaşası ile karşı karşıya bırakmaktadır. Kişinin gelişiminde eğitim gereksinimleri dengelenmediği zaman, kişinin benliği kişisel ve mesleki bir bütün oluşturamamaktadır.
Yeterlilik-Yetersizlik	Bu dönem yirmili yaşların başlarında oluşmaktadır. Kendini başkalarıyla kıyaslama, "birçok profesyonelin yaptığı kadar ya da onlardan daha iyi olabilirim" hissine yol açmaktadır. Bu tür bir karşılaşmanın sonucu olumsuzsa, birey kişisel yetersizlik ve mesleki aşağılık duygusu ile baş başa kalmaktadır.
Verimlilik-Durgunluk	Bu aşama profesyonelin odaklandığı ve üretici olduğu bir aşamadır. Bireyin hayatını sağlamlaştırıp, yeteneklerine imkan verme duygusu, enerjisini işte verimli olma ve yaratıcı bir yaşam tarzı geliştirme üzerine çevirebilmektedir. Ancak profesyonelin stil ve ilgi geliştirememesi, bir amaçsızlık ve hedefsizlikle sonuçlanmaktadır.
Yeniden Oluşturma-Hayal Kırıklığı	Orta ve ileri otuzlu yaşlardan, orta ve ileri kırklı yaşlara kadar geçen zaman bireyin erken seçimlerini sorguladığı bir dönemdir. Bireyin iş ile ilgili doyumsuzluğu olabilir. Bireyin yeteneklerini kullanmasından yıllar sonra, sıkılma ve muhtemelen tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Stres, gerginlik ve yorgunluk bireyin hayatında baskın duruma geçmektedir. Bu dönemde incinme ve fanilik duygusu hakim olmaktadır.

Şekil 2.4. Suran ve Sheridan modelindeki basamaklar (63)

2.1.2.4. Scott ve Meier Tükenmişlik Modeli

Bu kuram, Bandura'nın "kendini yeterli bulma" (self-afficacy) görüşlerini temel alan yeni bir model önermiştir. Kapar (2016); Meiere (1983: 68)'in çalışmasında tükenmişliği, "bireyin işle ilgili olumlu pekiştirici beklentisinin çok düşük, ceza beklentilerinin çok yüksek olduğu, var olan pekiştiricileri kontrol edebilme yönündeki beklentilerinin düşük olduğu ve pekiştiricileri kontrol edebilmek için gereken davranışları yapmayla ilgili kişisel yeterlilik beklentilerinin düşük olduğu; tekrarlayan

iş yaşantılarının sonucu ortaya çıkan bir durumdur' şeklinde tanımladığını belirtmiştir (65, 64). Başören (2005: 6-7) bu modelin iş yerinde edinilen tecrübeler sonucunda ortaya çıkan sonuç olduğunu ve 3 aşamada ele alınması gerektiğini belirtmiştir (66).

Bunlar;

1. İşle ilgili olumlu pekiştireç davranışı beklentisinin düşük, ceza beklentisinin yüksek olması,
2. Var olan pekiştireçlerin kontrol etmeyle ilgili beklentisinin yüksek olması,
3. Pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli davranışları göstermede kişisel yeterlilik beklentisinin düşük olmasıdır.

Bu modelin pekiştirme, sonuç, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme sürecinden oluşan 4 boyutu bulunmaktadır (67).

Pekiştirme Beklentileri

Her bireyin kendi karakteri, yaşam biçimi ve bakış açısına göre farklı amaçları bulunmaktadır. Bu amaçları gerçekleştirmek için çalışan birey amaçları ve işin gerekleri arasındaki tutarsızlığı yaşadıkça işe yönelik doyumsuzluğu oluşmaktadır. Bu durum ile ilgili sıklıkla öğretmenler ile ilgili örnek verilmektedir. Bu örnekte her öğretmenin öğrencilerinden beklentilerinin farklı olduğunu kimisinin ders içerisinde soru sorulmasından, kimi öğretmenin de derste sessizce dinlenilmesinde hoşlandığı belirtilmiştir (65).

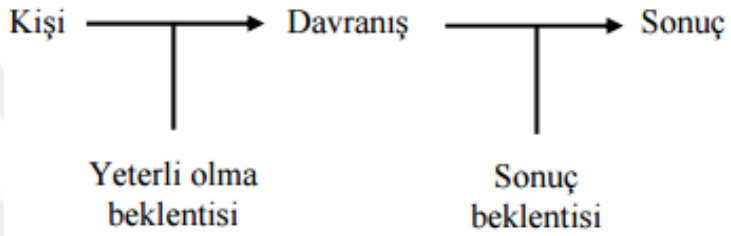
Sonuç Beklentileri

Sonuç beklentilerinde temel olan yapılan hangi davranışın sonucu belirlemede etkili olup olmadığıdır. Öğretmen örneğinden yola çıktığımızda; öğretmen çocukların konuyu anlamada yetersiz olacağını düşünürse davranışları da bu düşüncesini destekler ve bu durum konu anlatımına da yansır. Sonucunda ise yaptığı işten bezginlik hissi duyabilir (68).

Yeterli Olma Beklentileri

Bu aşamada bireyin verimli davranışı göstermesi için kişisel yeterliliğinin olması gerektiği düşünülmektedir (67). Başören (2005: 7-8) yeterli olma beklentisini aşağıdaki şekilde ifade etmiştir (66);

> "Yeterli olma, verimli davranısı yapmada kisisel yeterlilik beklentisine işaret eder. Bandura yeterli olma beklentisi ve sonuç beklentisi arasında farka dikkat çekmistir. Bu bilme ve yapma arasındaki farktır. Yeterlik beklentisi, bireyin sonuçları üretmede gerekli davranısları başarılı bir şekilde yapma kabiliyetidir. Örnegin ögretmen, ögrenciler materyali öğrenmediği için tükenmislik yaşayabilir ya da öğretmek için kişisel yeterlikten yoksun olduğunu hissedebilir."



Şekil 2.5. Yeterlilik beklentisi (63)

Bağlamsal işleme Süreci

Meier (1983) bu modele göre**;** stresle karşılaştığında sorulması gereken sorular olduğunu bu soruların cevaplarının ise bağlamsal işlem sürecini açıklayacağını belirtmiştir (65). Bu sorular;

1. Birey stres ile karşılaştığında ne hissetmektedir?
2. Birey stres ile karşılaştığında nasıl hissetmektedir?
3. Birey stres ile karşılaştığında nasıl davranmaktadır?
4. Öğrenme stillerinin, inançlar gibi bilişsel faktörlerin etkisi var mıdır?

Ayrıca eğer birey kendini yetersiz bulursa, kendine yönelik beklentilerini düşük tutar. Nasıl başaracağına dair bir fikri olmaz. Bu durum çalıştığı kurum ile ilgili olan düşüncelerini de etkiler böylece süreç, performansın düşüşü ve iş doyumsuzluğu ile sonuçlanır. Bu durumdaki çözüm kişisel yetersizlik duygusu ile tükenmişlik ilişkisini bireye gösterilerek bunun önlenmesine yönelik çalışma yapılmasıdır (69).

2.1.2.1.5. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Bu modelde genel olarak birey büyük beklentilerle işe başlamakta ve beklentisi karşılanmayınca tükenmişlik yaşamaktadır (64). Kaçmaz (2005) ise Edelwich tükenmişlik sendromunun dört aşaması bulunduğunu belirtmiştir (70). Bu aşamalar;

1. Şevk ve Coşku Evresi: Bu aşamada birey yoğun bir çalışma temposu içerisinde çalışmakta, motivasyonu yüksek şekilde tüm enerjisini işe harcayarak hareket etmektedir. Bu durum mesleğini hayatının diğer boyutlarının önünde tutmasına sebep olmaktadır (71).

2. Durağanlaşma Evresi: Bu evrede enerjisini fazla kullanan bireyin istek ve şevkinde azalmalar olmaktadır. Daha önce rahatsız olduğu ve önemsemediği noktalar artık bireyi rahatsız etmeye başlamaktadır (64).

3. Engellenme Evresi: Engellenme evresindeki birey iki şekilde engellenmektedir. İlk olarak hizmet verdiği bireylerin memnuniyetini sağlayamamakla, ikinci olarak ise bireyin kendi ihtiyaçlarını göz ardı ederek hizmet verdiği bireylerin gereksinimlerini temele almasıyla oluşmaktadır (69).

4. Umursamazlık Evresi: Bu evrede, birey engellenme sonucunda umutsuzluk ve duyarsızlaşma yaşamaktadır. Böylece birey duygusuzlaşmakta ve sadece belli ölçüde işlerini yapıp mevcut durumunu korumak içi kendi kabuğuna çekilmektedir (72).

2.1.2.1.6. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Okutan (2010) Perlman ve Hartman (1982)'ın tükenmişliği kronik strese maruz kalan bireyde duygusal, davranışsal ve fizyolojik boyutta oluşan 3 aşama olduğunu belirtmiştir (73, 30). Bunlar; duygusal tükenme, fiziksel tükenme ve duyarsızlaşmayı içeren tepkilerdir. Baysal (1995) ise modelin 4 aşamadan oluştuğunu belirtmiştir. İlk aşamayı; bireyin çalıştığı kurumun kendi beklenti ve inançları ile olan uyuşmazlığı ile başlayan süreç ile sonucunda ortaya çıkan stres olarak belirtmiştir. İkinci aşamayı stresin algılanmasında kişilik özellikleri, çevre koşulları ve bakış açısının etkisi olarak; üçüncü aşamayı strese verilen 3 tepki (fizyolojik, duygusal, davranışsal), son aşamayı

ise stres sonucunda iş doyumunun azalması, bireyin işten ayrılması, psikolojik ve fizyolojik bozukluklar olarak ifade etmiştir (69).

2.2. İş Doyumu

2.2.1. İş Doyumunun Tanımı

Mitchell ve Lason (1987) örgütsel davranış alanında iş doyumunun en önemli konu olduğunu ve bu sebepten dolayı literatürde sıklıkla araştırıldığını belirtmiştir (74). İnsan yönetimi, örgütsel yönetim için oldukça önem arzeden bir durumdur. İnsan ilişkileri güçlü olan bir kurumda çalışanların verimliliğinin de çok yüksek olduğu düşünülür. Bu kurumlar, çalışanları işin temel dayanağı ve kurumun gelişmesine katkıda bulunan unsurlar olarak görürler. Bu sebeple çalışanın mutlu olması ve iş doyumunun yüksek olması kurum açısından önemlidir. İş doyumu yüksek bireyler aynı zamanda yüksek motivasyona sahip çalışanlardır. Motivasyonu yüksek çalışanların bulunduğu bir iş yerinde üretkenlikte artmaktadır (75).

Genel olarak iş doyumuna yönelik tanımlara bakıldığında; ilk olarak Locke'un tanımına rastlanmaktadır. Locke (1976: 1304) iş doyumunu "Bir kişinin iş veya mesleki deneyimlerini değerlenmesinden kaynaklanan keyifli ya da olumlu bir duygusal durum" olarak tanımlamıştır. Aynı şekilde Locke 1976 yılında Lathan ile yaptığı çalışmasında aynı şekilde iş doyumunun işin veya mesleğin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan keyif verici veya olumlu bir duygusal durum olduğunu vurgulamış ve ek olarakta çalışanın iş için önemli gördüğü noktaları sağlayıp sağlamadığı yönündeki algısının bir sonucu olduğunu belirtmiştir (15). Zhu (2013) yılında yaptığı çalışmasında iş doyumu tanımlarını sınıflandırmış; aşağıdaki tabloda ise Zhu'nun (2013: 293-294) çalışmasında geçmişten bugüne iş doyumuna yönelik yapılan tanımları Şekil 2.6'da gösterilmiştir (76);

Tarih	Yazar	İş Doyumu Tanımı
1931	Fisher ve Hanna	Sabit olmayan ruh hali eğiliminin bir ürünüdür.
1974	Churchill ve diğerleri	İş doyumu, işin ve işle ilgili çevrenin özelliklerini içermekte ve 5 boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; supervizyon, iş, iş arkadaşları, tazminat ve terfi fırsatlarıdır.
1976	Locke	İş doyumu, bir kişinin iş tecrübesini değerlendirirken artan hoş veya olumlu bir sevgi halidir. Bu noktada, iş doyumu yavaş yavaş işin duygusal bir yansıması olarak ifade edilmektedir.
1977	Kalleberg	İş doyumu çalışanın kendi işine olan normal tavrıdır. Çalışan, memnuniyetini veya memnuniyetsizliğini değerlendirerek işi hakkında memnun olup olmadığına dair genel bir sonuç çıkarır.
1985	Organ ve Near	İş doyumu kavramı şefkat perspektifi içerisinde tanımlanabilir aynı zamanda bilişsel perspektifi de içerebilir.
1989	Brief	Duygusal veya bilişsel olarak bireyin iç dünyasının bireyin işini sevmesi olarak yansımasıdır.
1993	Moorman	Bilişsel açıdan bakıldığında, iş doyumu, çalışma koşullarının daha mantıklı bir şekilde değerlendirilmesidir.
1996	Motowidlo	İş doyumu, çalışma ortamının samimiyetinin bir sonucudur.
1998	Brief	Duygusal veya bilişsel olarak bireyin iç dünyasının bireyin işini sevmesi olarak yansımasıdır.
2002	Weiss	İş doyumu bireyin çalışma koşullarına yönelik olumlu ve ölçülebilir düşüncesidir.
2005	Lussier	İş doyumu çalışanların işe yönelik genel tutumudur. Çalışanların işlerinin her bir aşamasına yönelik değerlendirmelerini yansıtan bir süreçtir.

Şekil 2.6. Bugüne iş doyumuna yönelik yapılan tanımları

Solmuş (2004: 186) iş doyumu ile ilgili olarak yapılan tanımların temel olarak üç ortak noktası bulunduğunu belirtmiştir (77, 78).

1. İş doyumu, çalışanın işe ilişkin öznel ve içsel duygularını ifade eder, genel olarak gözlenemez ancak kişinin davranışlarından anlaşılabilir.
2. İş doyumu, çalışanın elde etmek istediği ya da hak ettiğine inandığı ödüllere ulaştığı ya da beklentilerinin ötesinde kazanımlar elde ettiği durumda yaşanır.
3. İş doyumu, birbirlerinden ayrı ama birbiri ile ilgili birkaç tutum objesini kapsamaktadır.

Bununla birlikte Luthan 1998 yılında iş doyumu için üç önemli boyut olduğunu öne sürmüştür (79). Bunlar;

1. İş doyumu, iş yaşamına duygusal olarak verilen bir karşılıktır.
2. İş doyumu genellikle sonuçların beklentileri ne derece karşılayacağı veya aşacağı ile belirlenir. Örneğin, çalışanlar iş yerindeki diğerlerinden daha fazla çalıştıklarını, ancak daha az ödül aldığını hissediyorlarsa, muhtemelen işe, patrona veya iş arkadaşlarına yönelik olumsuz tutumlara sahiptirler.
3. Öte yandan, eğer çok iyi muamele gördükleri ve adil bir şekilde davranılıyor olduklarını hissediyorlarsa, işe karşı olumlu tutumları olması muhtemeldir.

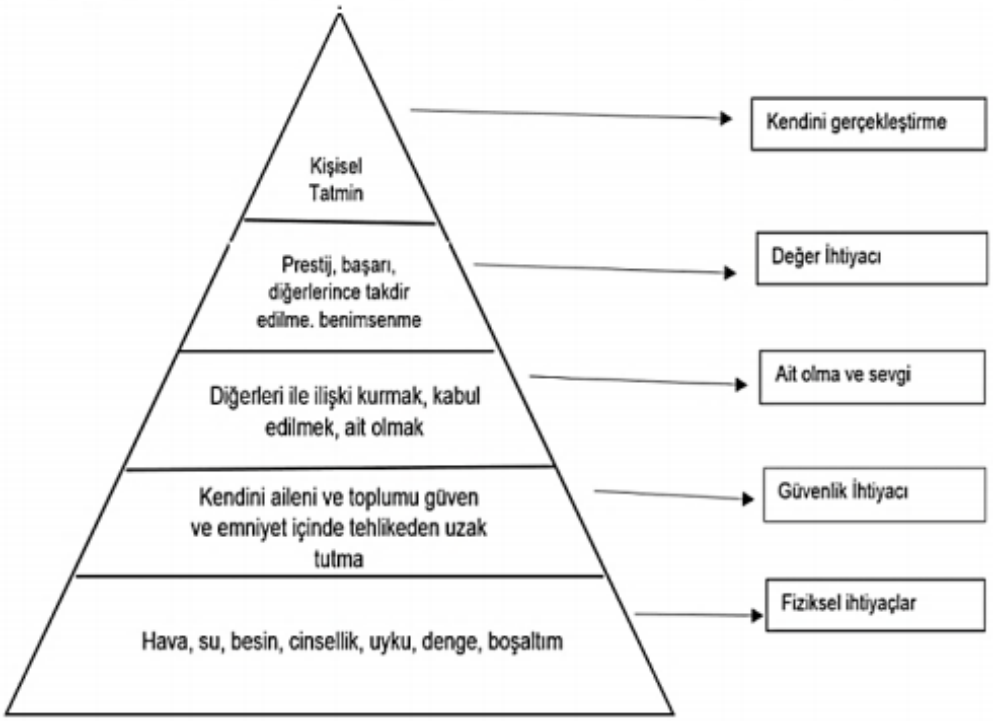
İş doyumu, insanların üzerinde etkisi olan çeşitli değişkenler ile belirlenir. Bunlar; işin niteliği, maaş, terfi, süpervizyon ve iş ortamıdır. İş doyumu çalışanların işlerine yönelik olarak oluşturduğu olumlu tutumların genel bir ifadesidir. Çalışanlar, işlerinin çeşitli özellikleri, işleriyle ilgili kazandıkları sosyal durum ve iş ortamlarındaki deneyimler sonucunda işlerine yönelik olumlu veya olumsuz bir tutum oluşturmaktadırlar. Ayrıca ekonomik fayda, toplumsal statü, işin kendine özgü özellikleri ve çalışanlardan umduğu iş beklentisi, çalışanların amaçlarına da uygunsa iş doyumu vardır denilebilmektedir. Ayrıca çalışanların olumlu tutumları tüm iş ortamına doğru ilerleme göstermektedir (80).

İş doyumuna etki eden faktörleri incelendiğinde 2'ye ayrıldığı görülmektedir. Bu faktörler; içsel ve dışsal faktörlerdir.

Baycan (1985) çalışmasında içsel faktörleri, başarı, problemleri çözebilme yeteneği, bir işi kolaylıkla tamamlayabilme, kendi ve başkaları için sorumluluk alabilme, terfi şansı olarak dışsal faktörleri ise maaş, supervizyon, insan ilişkileri, yönetim politikası, çalışma koşulları, fiziksel çevre ve iş güvenliği olarak belirtmiştir (81).

İş doyumunu açıklamamak için kalsik güdülenme ve çağdaş motivasyon kuramlarından yararlanılmaktadır. Klasik güdülenme kuramları; Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, Herzberg'in çift etmen kuramı, Alderfer'in ERG kuramı, McClelland'ın başarma ihtiyacı kuramıdır. Çağdaş Motivasyon kuramları ise eşitlik kuramı ve Locke'un amaç-değer kuramıdır.

Klasik güdülenme kuramlarının ilki Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramıdır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı insan ihtiyaçlarını kavramsallaştırmada en bilinen teoridir (82). Maslow tarafından yayınlanan "İş Yerinde Motivasyon" adlı yayında çalışanların mesleki yeterliliklerinin veya davranışlarının insanları nasıl motive ettiğini anlamak için örgütsel davranış ve yönetim konusuna yeni bir bakış açısı sunmuştur. İnsan ihtiyaçlarını kavramsallaştırmada en bilinen teori Maslow'un hiyerarşisidir (82). Maslow, ihtiyaçlar hiyerarşisinin yaratılmasıyla ünlüdür ve bu fikri maymunları inceleyerek ve gözlemleyerek ortaya atmıştır. Maymunlarla çalışırken bazı ihtiyaçların diğerlerinden üstün olduğunu keşfetmiştir. Örneğin; maymunların yemek ve oyun arasındaki seçimde yemeği seçtiğini, yemek ile su arasında olan seçimlerde ise suyu seçtiğini gözlemlemiştir. Maslow daha sonra bu fikri insanlara uyarlamıştır. İnsanların ihtiyaçlarını tespit edip bu ihtiyaçlar arasında sıralamalar yapmıştır. İlk ihtiyacın fizyolojik ihtiyaçlar olduğunu, onun üzerinde güvenlik ihtiyacı olduğunu, bir üst basamakta ait olma ihtiyacı olduğunu onun üzerindeki basamakta saygı görme ihtiyacı olduğunu ve en son basamakta ise kendini gerçekleştirme ihtiyacı olduğunu belirtmiştir (83). İhtiyaçlar hiyerarşisi aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Şekil 2.7. Maslow hiyerarşi kuramı (84)

1. **Fizyolojik İhtiyaçlar;** Fizyolojik ihtiyaçlar üçgenin en altında bulunan ve en temel ihtiyaçlardır. Bunlar, gıda, hava, su ve barınak gibi temel ihtiyaçlardır. Maslow'a göre kurumlar, çalışanlara gerekli yaşam koşullarını sağlayan bir maaş sağlamalıdırlar. Bu durumun gerekçesi ise fizyolojik ihtiyaçları karşılanmayan çalışanın kuruma pek fazla katkıda bulunamayacağıdır (82).

2. Güvenlik İhtiyacı; Güvenlik gereksinimi, fizyolojik ihtiyaçlar karşılandığında oluşan bir sonraki ihtiyaçtır ve zarar görmekten kaçınma ile ortaya çıkar. Bireylerin varlığına yönelik saldırı oluşturan tehditlerde korunma ihtiyacı dolayısıyla meydana gelmektedir (85).

3. Ait olma ve Sevgi İhtiyacı: Fizyolojik ihtiyaçlarımız ve güvenlik gereksinimlerimizi karşıladığımızda üçüncü ihtiyaç ortaya çıkar. Bu ihtiyaca ait olma ve sevgi ihtiyacı denir. Bireyler zamanla arkadaşa, eşe, çocuklara, genel olarak sevgi dolu ilişkilere, hatta bir toplum duygusuna ihtiyaç hissetmeye yalnızlığa ve sosyal endişelere duyarlı hale gelmeye başlamaktadırlar. Bireyler, günlük hayatta, bu ihtiyaçları evlenerek, çocuk sahibi olarak, bir topluluğun, bir kilisenin veya kulübün üyesi olarak gidermeye çalışmaktadırlar (86).

4. **Saygı Görme İhtiyacı:** Saygı görme ihtiyacı bireyin kendine saygı duyma ve aynı zamanda da başkalarının ona saygı duyma ihtiyacından dolayı ortaya çıkar. Bu aşamada birey başarısının ve statüsünün toplumsal olarak tanınmasını arzu eder (87).

5. Kendini gerçekleştirme: Bu ihtiyaç üçgenin en üst noktasını ifade etmektedir. Bu aşama bireyin tüm potansiyelini kullanarak gelebileceği en üst noktaya ulaşmasını ifade eder. Kendini gerçekleştiren çalışanlar kuruma çok faydalı olmakla birlikte çalışma hayatına önemli katkılar sağlamaktadırlar (82).

Klasik güdülenme kuramlarından ikincisi Herzberg'in çift etmen kuramıdır. İş memnuniyetini işin niteliği ve performans karşılığı elde edilen ödüller belirlemektedir (88). Herzberg ve diğerleri, 1959'da Çalışma Motivasyonu isimli çalışmasını yayınlamışlardılar ve bu çalışmada işyerinde motivasyonu etkileyen iki faktör olduğunu ileri sürmüşlerdir. "Motive edici" ve "hijyen" olarak adlandırılan bu faktörlere ilk faktör olan motive edici faktörler iş, ikinci faktör olan hijyen faktörleri ise işin çevresi ile ilgili olan faktörlerdir (89, 90). Motive edici faktörler olan başarı, kariyer, işin niteliği, sorumluluk, terfi imkânı ve büyüme gibi değişkenler,

organizasyonun hedeflerine ulaşabilmek için çalışanlara daha fazla verimlilik ve ilham kaynağı sağlar. Bununla birlikte hijyen faktörleri, insanların maaş, ikramiye, çalışma ortamı, denetim, sosyal ilişkiler, politikalar ve stratejiler gibi her tür iş ortamı için önemli görülen temel durumlardır. Herzberg (1966) ise benzer şekilde bu faktörleri aşağıdaki şekilde sınıflandırmıştır (91);

Motive Edici Faktörler; Kariyer imkânı, başarı, kişisel gelişim, terfi, yapılan işin niteliği, üstlerden alınan geribildirim ve sorumluluktur.

Hijyen Faktörleri; Kurumun kuralları ve politikası, maaş miktarı, işyeri koşulları ve ortamı, iş yeri güvenliği, sosyal ilişkilerdir.

Herzberg'e göre bu faktörler direkt motivasyon unsuru değildir ancak çalışanları manevi olarak etkilemekle birlikte, iş atmosferi ve üretkenlik için oldukça önemlidir. Örneğin, sağlık sigortası, işçileri daha verimli olmaya teşvik etmez, ancak iş yeri koşullarının daha iyi olduğu düşüncesini çalışanlarda uyandırmaktadır (92).

Alemi 2014 yılında yaptığı çalışmasında Maslow'un hiyerarşi ihtiyaçları teorisi ile Herzberg'in çift etmen teorisini karşılaştırmış ve bazı benzerlikler görüldüğünü ileri sürmüştür. Öncelikle her iki kuramında insan ilişkileri üzerinde durduğunu, Maslow'un piramidinin ilk aşamasında belirlenen asıl ihtiyaçların Herzberg'in teorisindeki hijyen faktörleri ile, dördüncü ve beşinci ihtiyaçların (saygı görme ihtiyacı, kendini gerçekleştirme) ise Herzberg'in motivasyon faktörleri ile benzerlik gösterdiğini belirtmiştir (93). Alemi (2014: 7) bu iki teorinin benzerliği şekil 2.8'de özetlenmektedir:

Maslow'un Hiyerarşı Teorisi		**Herzberg'in Çift Etmen Teorisi**
Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı	**Motive Edici Faktörler**	Başarı Unvan İşin Niteliği Sorumluluk Terfi İmkânı Gelişme İmkânı
Saygı Görme İhtiyacı		
Ait olma ve Sevgi	**Hijyen Faktörleri**	Süpervizyon Sosyal İlişkiler Kurum politikaları ve stratejileri İş çevresi Maaş Prim
Güvenlik İhtiyacı		
Fizyolojik İhtiyaçlar		

Şekil 2.8. Maslow ve Hezberg'in teorilerinin karşılaştırılması (93)

Klasik güdülenme kuramlarının üçüncüsü Alderfer'in ERG kuramıdır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden yola çıkan Alderfer (1969) Maslow'un hiyerarşisini basitleştirmiş ve kuramı var oluş ihtiyacı, ilişki ihtiyacı ve gelişme ihtiyacı olarak 3 değişken şeklinde ortaya koymuştur. İlk değişken olan var oluş ihtiyacı Maslow'un ilk iki ihtiyacına denk gelmektedir. Bireyin fizyolojik ihtiyaçları ve hayatta kalma ihtiyaçlarının tümünü ifade etmektedir. Bu ihtiyaçlar; gıda, su, hava, giyim, güvenlik ve korunma ihtiyaçlarıdır (94, 95). İkinci değişken olan ilişki ihtiyacı Maslow'un hiyerarşisinin üçüncü ve dördüncü düzeylerini (ait olma ve saygı görme ihtiyacını) kapsar. Bir kişi kendisini güvende hissetmesinden sonra gelecek adım toplumsal ihtiyaçları karşılamadır. Güvenlik ihtiyacı karşılanan birey arkadaşları, ailesi, iş arkadaşları ve işverenleri gibi sosyal çevresindeki bireylerle kişilerarası ilişkilerini sürdürme eğilimindedir. Çünkü ilişki, bireye bir kimlik ve kabul hissi verir ve böylece birey yaşadığı toplum içinde aidiyet duygusunu yaşar (96). Üçüncü değişken gelişme ihtiyacıdır. İlişki ihtiyaçları, güvenlik, aidiyet ve saygı ihtiyacını içermektedir. Güvenlik ihtiyacı olarak belirtilen, insanların karşılıklı güvenini içerirken, ait olma ihtiyacı izolasyon ve yalnızlık gibi her türlü acıdan da korunmayı ifade etmektedir. İnsanlar genel olarak kabul edilmek ve bir gruba üye olmak istemekte ve bunun sonucunda başkalarına ilgi gösterirken aynı zamanda kendileri de diğerlerinden ilgi görmektedirler. Saygı görme ise tanınma, sosyal statü, önem ve değer gibi kavramlarla bağlantılı olmakla birlikte bu ihtiyacın karşılanması insanların hayattaki varlıklarına değer verir (97).

Klasik güdülenme kuramlarından bir diğeride McClelland'ın başarma ihtiyacı kuramıdır. McClelland (1961) başarma ihtiyacının, en iyisini başarma isteğinden ya da her türlü zorlukla yüzleşerek inatla başarı için çabalamaktan ortaya çıktığını ileri sürmüştür (98). Bu kuramda tanımlanan 3 kavram bulunmaktadır. Bunlar; başarı, yakın ilişki ve güç olarak belirtilmiştir.

Başarı gereksinimi: McClelland (1961) başarı gereksinimini, zorlu hedefleri gerçekleştirmeye çok kuvvetli şekilde ihtiyaç duymak olarak tanımlamıştır (98). Yamaguchi (2003) ise başarı gereksiniminin bir kişinin belirlenmiş bazı standartlara göre üstünlüğünü gösterdiğini belirtmiştir (99). Ayrıca bireylerin ancak kendi amaçlarını gerçekleştirebildikleri zaman tatmin olduklarını ifade etmiştir. Ayrıca

başarı gereksinimi yüksek bireyler, çabalarının sonuçlarına bağlı olarak yoğun şekilde sevinç veya hüzün yaşamaktadırlar (100).

İlişki gereksinimi: İlişki gereksinimi aidiyet ve sevme arzusu ile şekillenmektedir (98). İlişki gereksinimi duyan bireyler karşılıklı bağlılığın ve işbirliğinin güçlü olduğu takım aktivitelerine yatkın olurlar. Bağlılığın yüksek olması ise her üç düzeyde de bireyi motive etmekte ve başarıyı arttırmaktadır (100).

Güç gereksinimi: Güç gereksinimi başkalarını kontrol etme ve etkileme ihtiyacı üzerinden şekillenmektedir (98). Başka bir deyişle bu ihtiyacı olan bireyler başkalarının eylemlerini kontrol etmek için konumlarından güç almak isterler (101). McClelland ve Steele, (1973) güç ihtiyacı yüksek kişilerin tartışmaları kazanma becerisine, ikna kabiliyetine, baskın karaktere sahip olmaları ve nüfuz edebilecekleri pozisyonlar elde etmeleri gerektiğini belirtmiştir (102).

İş doyumu açıklamak için yaralanılan çağdaş motivasyon kuramlarından ilki eşitlik kuramıdır. "İnsanları ne motive eder?" sorusuna eşitlik teorisi, eşitlik ve eşitsizlik algısı olarak yanıt verir. Eşitlik teorisi bu algının şekillenmesinde "girdi" ve "çıktı" kavramlarına vurgu yapar (103). Cosier ve Dalton (1983) "eşitlik teorisi" bileşenleri olan "girdi" ve "çıktı"yı şu şekilde açıklar; girdiler, bir bireyin başarmış olduğu faktörlerdir (örneğin; tecrübe, eğitim ve çalışma geçmişi) (104). Çıktılar ise elde edilen girdiler sonucunda ortaya çıkan sonuçtur. Örneğin; bir şirket için çalışan ve bu şirketin itibarını geliştirmeye yardımcı olan çalışan, çalışmalarını bir girdi olarak görür. O halde, bu çalışana üstü tarafından gösterilen muamele bu bireyin çıktısı olacaktır (105).

Huseman ve diğ. (1987) bu teoride 4 önemli birleşen olduğunu ileri sürmüştür (106). Bunlar;

1. Bireyler ilişkilerini başkaları ile karşılaştırarak değerlendirir, diğerlerinden elde ettiği girdi ve çıktı oranlarının kendileri ile karşılaştırmasını yaparak ilişkileri hakkında fikir yürütür.
2. Bu karşılaştırmada sonuç eşit değilse, bireyler eşitsizliğe maruz kaldıkları yönünde düşünce geliştirirler.
3. Bireyin algıladıkları eşitsizlik ne kadar büyükse birey kendini daha fazla stresli hisseder.

4. Bir kişinin hissettiği eşitsizlik ne kadar büyükse, bu eşitsizliği gidermek veya düzeltmek için o kadar çok çaba gösterecektir. Bu durum bazen de ilişkiyi sonlandırma ile de sonuçlanabilmektedir.

Bir çalışan, işinin girdilerini sonuçlar ile karşılaştırır. Bu karşılaştırma sonucunda çalışan eşitsizliği algılarsa, eşitsizliği gidermek için harekete geçer. Bunun sonucunda ise çalışanın verimliliği veya yaptığı işin kalitesi düşebilir. Bu durumlara ek olarak işe devamsızlık ve hatta işten ayrılmaları da artabilir (103).

Çağdaş motivasyon kuramlarından bir diğeri ise Locke'un amaç-değer kuramıdır. Locke'un kuramı iş doymunu açıklamak için en çok kullanılan modellerden biridir. Locke, bireyin işindeki memnuniyetinin, işe yönelik beklentisi ile işten elde ettiği arasındaki tutarlılık veya tutarsızlığa bağlı olduğunu belirtmiştir. Çalışanın iş yerindeki beklentileri karşılanırsa ve amaçlarını gerçekleştirme imkânı olursa, iş yerine karşı olumlu duygular geliştirir. Eğer beklentileri karşılanmazsa ve amaçlarını gerçekleştiremezse birey iş yerine karşı olumsuz duygular geliştirir (107). Örnek ile açıklanacak olursa; A çalışanı çalıştığı iş yerinde özerk olarak çalışırsa başarılı olacağını düşünürken, B çalışanı için özerk olmak gibi bir beklentide değildir. Bu durumda A çalışanı B çalışanına kıyasla otonominin olduğu kurumlarda daha tatmin olmuş hissederken, otonominin olmadığı kurumlarda iş doyumu düşmektedir (108).

2.3. Sosyal Hizmet Mesleğinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Sosyal hizmet mesleği 2828 sayılı Sosyal Hizmet kanununda (1983) belirtildiği gibi; "Kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre koşullarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür." olarak tanımlanmaktadır (109). Sosyal hizmet mesleğini icra eden sosyal hizmet uzmanları ise müracaatçılarının sosyal işlevselliklerini artırmayı amaçlar. Bu doğrultuda uzmanlar müdahalelerinde çevresi içinde birey yaklaşımını benimseyerek yaşamları karmaşık değişkenlerle çevrelenmiş müracaatçı sistemleri ile çalışırlar (110).

Bireyler, aileler, grup ve toplulukların potansiyellerini geliştirerek, sorunlarının çözülmesini amaçlayan sosyal hizmet uzmanları, savunmasız, dezavantajlı ve haksızlığa uğrayan bireylerin haklarını savunarak, toplumdaki eşitsizlikleri gidermek için çalışırlar. Bireyi bir bütün olarak görüp sorununun çözümünde mikro, mezzo ve makro düzeyde müdahaleler gerçekleştirirler. Bu sebeple bireyin etkileşime girdiği her bir nokta hakkında araştırma yapıp donanımlı hale gelmeleri ve bilgi birikimlerini artırmaları gerekmektedir. Ayrıca odağı insan ve gelişimi olan uzmanlar, müracaatçılarıyla yakın ilişki içerisinde çalışmaktadırlar (111).

Diğer yardım mesleklerinde olduğu gibi sosyal hizmet mesleği de tükenmişlik seviyesinin yüksek olduğu meslek gruplarındandır (112). Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik yaşamasına sebep olan durumlar arasında; aşırı iş yükü, alınan ücretin yetersizliği, destek eksikliği, bıkkınlık hissi, muazzam miktardaki evrak işleri gibi durumlar belirtilmektedir (113). Ayrıca; farklı sorun ve problemleri olan müracaatçı sistemleri, zaman zaman müracaatçıların ihtiyaçlarına cevap vermede yetersiz kurum, politikalar ve yasalar, beklentilerin karşılanamamasından kaynaklanan zorluklar, meslek çatışmaları, rol belirsizliği, kaynak yetersizlikleri gibi birçok sebep tükenmişlik seviyesinin artmasına sebep olmaktadır. Tükenmişlik seviyesinin artışı dezavantajlı, travma yaşamakta olan hassas bireyler ile çalışan uzmanlarda etkili bir müdahalenin gerçekleşmesine engel teşkil etmektedir. Georgia Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Okulu'nda yapılan bir araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının post travmatik stres bozukluğuna maruz kalma olasılığının diğer sağlık profesyonellerinden iki kat daha fazla olduğunu ortaya koymuştur. Sebep olarak ise travma kurbanlarının hikayelerinin devamlı olarak dinlenmesi gösterilmiştir (114). Müracaatçı merkezli bir meslek olan sosyal hizmet mesleğinde uzmanlar müracaatçıların streslerini ve travmalarını sıklıkla dinleyerek onların yaşadığı tecrübeleri empati yolu ile deneyimlemektedir. Yarcı ve Alpman (2015: 125) "Dezavantajlı, travma yaşamakta olan vb. hassas bireylerle çalışan sosyal hizmet mesleğinde hangi düzeyde çalışılırsa çalışılsın, teknik yeterlilik haricinde güçlü ve gelişmiş bir kişiliğe ve sosyal beceriye sahip, empati kurabilen yetişmiş profesyonelliğin bir zorunluluk" olduğunu belirtmişlerdir (115). Diğer taraftan tükenmişlik sendromu sonucunda birey duygusal, fiziksel, zihinsel, davranışsal ve motivasyonel kurumlarda tükenmişlik yaşanmakta bu durumun sonucunda ise bireyin iş performansı azalmakta ve ciddi sağlık problemleri

yaşamaktadır (116). Yoğun iş yükü ile birlikte kronik ve karmaşık problemlere sahip bireylerle sıkı bir ilişki içerisinde çalışan uzmanlarda duygusal tükenme tükenmişliğin belirleyici unsuru olarak görülmektedir (117). Bu duruma maruz kalmak zamanla uzmanın güçsüzleşip yılmasına dolayısıyla da işinin doğasının getirdiği zorluklarla baş edememesine sebep olmaktadır. Sonuç olarak ise performansın düşüşü, moral bozukluğu, işe gelmeme veya işten ayrılma gibi bazı negatif süreçler ortaya çıkmaktadır (118).

Müracaatçı-uzman ilişkisi müracaatçıların getirmiş olduğu birçok sorun ile çevrelenmiştir ve müracaatçıların getirmiş olduğu problemler sadece belirtilen problem ile sınırlı kalmamaktadır. Bu sebeple uzman müracaatçının sorununa neden olan biyolojik, psikolojik, sosyal faktörleri sürekli olarak sentez etmek durumunda kalmakta ve her zaman bu konuda başarı elde edememektedir. Çoğu zaman bir müracaatçıya yapılan müdahale ve yaklaşım etkili olsa da başka bir müracaatçıda bu yaklaşım etkili olmayabilir. Bu nedenle bir müracaatçıda gerçekleştirilen etkili bir müdahale tekniği diğer müracaatçılar için genellenemez (19). Her müracaatçı kendine özgüdür ve farklı bir karakter ve kültüre sahiptir. Collings ve Murray (1996) yardım temelli bir meslek olan sosyal hizmet mesleğinde uzmanlar müracaatçıların ihtiyaçlarına cevap veremediklerinde stres düzeyleri arttığını belirtmişlerdir (119). Çoğu zaman uzman, bilgi ve mesleki yeterliliklerini kısıtlı görebilmekte, kaynaklar müracaatçıların problemlerini çözmede yetersiz kalabilmekte ve bunun sonucunda ise sosyal hizmet mesleği doğal stres kaynaklarına sahip bir meslek olarak görülebilmektedir (120).

Sosyal hizmet uzmanları, iş taleplerine bağlı olarak tükenmişlikten en ağır etkilenen meslekler arasındadır. Birçok sosyal hizmet uzmanı, belirli bir zamanda birçok vakayı yönetir ve onlardan çocukların, ailelerin refahını etkileyen değerlendirmeler yapması istenir (121) fakat sosyal hizmet uzmanları yasa, politika ve prosedürlerle sınırlandırılmıştır ve müracaatçıların yararına olabileceğini düşündüklerinin aksine prosedüre dayalı kararlar vermek zorunda kalırlar (122). Sosyal hizmet mesleği siyasi ve ekonomik koşullardan da yoğun şekilde etkilenmektedir. Sosyal hizmet uzmanları uygulamalarını kurum ve hükümet politikaları ve kanunları doğrultusunda gerçekleştirirler. Politika ve uygulamalardaki herhangi bir eksiklik meslek elemanlarının müdahalelerinde de gerçekleşen bir

eksiklik ile sonuçlanmaktadır. Örneğin; mevcut bütçe açığı kaynakların yetersiz olmasına ve ihtiyaç sahiplerinin kaynaklarla buluşmasında zorluk yaşamasına sebep olmaktadır (35).

Barr (1984) uzmanların müracaatçıların güçlenmesi ve kendi kaderini kendi tayin hakkını geliştirmesi yönündeki çalışması ile devlet ve kurum politikalarına uyma yönünde müracaatçıları teşvik etmesinin arasında tezat bir durumun söz konusu olduğunu belirtmiştir (123). Benzer olarak Karger (1981), sosyal hizmet uzmanlarının genellikle otonomi ve özdenetim konusunda desteklendiğini ama aynı derece de bürokrasi tarafından engellendiğini belirtmiştir. Bu durumda hükümetin sosyal destek ve sosyal kontrolü sağlamak için profesyonelleri desteklemesi ile bürokratik çıkmazlar arasında oluşan zıtlık uzmanlarda iş stresini arttırmaktadır (124). Arches (1991) iş yerinde algılanan otonomi engeli ve bürokratik engellerin sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumsuzluğunun en büyük sebepleri arasında bulunduğunu belirtmiştir (7). Buna ek olarak Jayaratne ve Chess (1984) rol belirsizliği, aşırı iş yükü, rol çatışmaları gibi sebeplerin de uzmanların iş doyumu ve iş doyumunun önündeki en büyük engellerden olduğunu belirtmişlerdir (125). Koeske and Kirk (1995) ise psikolojik iyi olma halinin iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumu ile anlamlı bir şekilde bağlantılı olduğunu belirtmişlerdir (126).

Tükenmişlik, bireyin psikolojik ve fiziksel sağlığına pahalıya mal olmakla birlikte hayatının her yönünü etkiler ve birtakım psikolojik rahatsızlıkların oluşmasına sebep olur. Bu rahatsızlıklar arasında anksiyete, depresyon, düşük benlik saygısı, uykusuzluk ve kişilerarası problemler bulunmaktadır. Tükenmişlik sonucu ortaya çıkan fiziksel problemler ise baş ağrısı, migren, mide sorunları, kronik yorgunluk, kas gerginliği ve kilo vermeyi içerir. Tükenmişlik yaşayan birey, iş stresi ile baş etmede zorluk yaşar, işin gereklerini yerine getirmede zorluk yaşar (55). İşin gereklerini yerine getiremeyen bir çalışan kendini başarısız olarak algılar. Çalışanın tükenmişliği başladığında iş yaşamına yönelik yüksek beklentilerini yitirir ve sonra işin gereği kadar çaba sarfeder. Daha da kötüye giderse işi bırakır veya işten çıkarılır (127). Her işten ayrılan çalışanın sorumlulukları ve diğer iş yükleri çalışmaya devam eden bireylere yüklendiğinde diğerlerinin sorumluluk ve iş yüklerinde artış oranları da artmaktadır. Bu koşullar, iş yerinde kalan uzmanların da streslerinin artmasına sebep olmaktadır (128).

Sosyal hizmet uzmanlarının işe devamı, çalıştıkları kurumda tecrübe elde edip bu tecrübelerini uygulamalarında kullanmaları müracaatçıların sosyal refahının artırımı için büyük önem arz etmektedir. Çünkü sürekli personel değişimi verilen hizmetin kalitesini düşürmektedir. Bu sebepten dolayı çoğu kurum çalışan memnuniyetini öncelik sıralamasında en başa koyar ve bu yöndeki faaliyetlerini arttırır. Çünkü işinden doyum alan çalışanlar daha üretken, yaratıcı ve iş yerine daha bağlı bireylerdir. Müracaatçıların memnuniyeti doğrudan uzmanın memnuniyeti ile bağlantılıdır (129). Bu sebeple birçok organizasyonda iş doyumu önemli bir kavram haline gelmiştir. İş doyumu, büyük oranla insanların işlerini sevme derecesine bağlıdır. Eğer birey işini severse hayatını bir parçası olarak algılar ve işlerini zevkle yapar, ama sevmezse işini zorunluluktan yapar ve hiçbir özveri göstermez (130).

Bir kurumun hedeflerini yerine getirmesinde çalışanların çok büyük bir etkisi bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarında iş doyumunun sağlanması, becerilerini geliştiren, ihtiyaçlarını karşılayan ve uzmanları tatmin eden destekleyici çalışma ortamları ile oldukça bağlantılıdır (130). İş, bir bireyin zamanın çoğunu işgal eder. Bireyin işe karşı tutumu kişisel yaşamını, iş performansını, motivasyonunu ve en önemlisi de müracaatçılar ile olan etkileşimini büyük ölçüde etkilemektedir (131). İş doyumu yüksek olan çalışan daha üretken, enerjik ve yaratıcı olur (132) bu değişkenlerde kurumun hedefine daha çabuk ulaşmasını ve bu hedefleri sürdürmelerini sağlar (133). Bu durum ayrıca iş yerinin de huzur ve refahını arttırır (131) Bireylerin duygularını ifade etmesi, göstermesi ve bireyin analiz edilmesi, iş doyumunu arttırarak stres ve tükenmişliği azaltmaktadır (134).

Çalışanın memnuniyeti kuruma büyük katkı ve fayda sağlar. Çünkü çalışan memnun olursa, işinde devamlılığı, üretkenliği artarak psikolojisinde de düzelmeler başlar. Böylece sorumluluk alma isteği de artar (135). Bireyin yaptığı işten doyum sağması direkt olarak tükenmişliği azaltacaktır. Uzmanların iş doyumunun artması mesleklerini hevesle ve mutlu olarak yapmasını sağlayarak, performanslarının artışında büyük katkı sağlayacaktır. Bu ruh hali ve istek ise tükenme riskinin azalmasına sebep olacaktır. Ayrıca kişisel başarıların desteklenmesi ve bireyin iş çevresi tarafından onaylanması da tükenmişlik seviyesini azaltmaktadır (113). Bu sebepten Maslach ve diğerleri (1996) Kuzey Amerika'daki sosyal hizmet

kurumlarının, stresle baş etme stratejilerini tekrar değerlendirdiğini ve uzmanların başarılarının onaylanıp olumlu geri bildirimler ile desteklendiğini belirtmiştir (45).

İş doyumu ve tükenmişlik arasındaki negatif anlamlı ilişki birçok çalışma ile desteklenmiştir (136, 137, 138, 139). Tükenmişliğin en büyük sebeplerinden biri iş doyumsuzluğudur (81). Bu durum göstermektedir ki bireyin tükenmişliğinin azalması iş doyumun artması ile mümkün olmaktadır. Lal (2014: 107) bu durumu "İşinde doyuma ulaşan bir çalışanın ağır iş koşullarına tahammülü daha fazla olacaktır bunun neticesinde işinde ve sosyal yaşamında tükenmişlik sendromuna girmeyecektir veya bu kişilerde tükenmişlik durumu daha az görülecektir." ifadesi ile desteklemektedir (140). Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının iş doyum düzeylerinin saptanması, tükenmişlik sebeplerinin araştırılması ve doyumsuz oldukları durumların belirlenerek, ihtiyaçların belirlenmesi ve bu konuda önlemler alınması gerekmektedir. İş doyumunu arttıracak faaliyet ve etmenlere odaklanmanın tükenmişliği azaltacağı daha önce yapılan çalışmalar ile desteklenmiştir (141, 142, 143).

Literatür incelendiğinde; sosyal hizmet mesleğinde iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine yurtiçi ve yurtdışında yapılmış birçok araştırma bulunmaktadır. Yurtiçinde yapılan araştırmalardan Ceylan ve diğ. (2016) yılında yaptığı "Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Kurumlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi" isimli çalışmasında yöneticilerin kurum dışı olmaları, uzmanları nasıl çalıştırabilecekleri konusunda yetersiz bilgiye sahip olmaları, yönetme ve yönlendirme konusundaki yetersizliklerinin iş doyumunu düşürdüğünü ve tükenmişlik oranını arttırdığını ileri sürmüştür (144). Bununla birlikte fazla evrak yükünün olması, müracaatçı sayısının çok olmasına rağmen yeterli sosyal hizmet uzmanı istihdamının olmaması, iş yoğunluğu gibi sorunlarıda vurgulanmıştır. Yine benzer şekilde Hablemitoğlu ve Özmete'nin 2012 yılında sosyal çalışmacılar ile yaptıkları çalışmalarında şefkat yorgunluğu arttıkça, tükenmişliğin ve stres kaynaklarının arttığını ve iş doyumunun azaldığını tespit etmişlerdir (145). Stres kaynaklarına ilişkin algıları ile işten duydukları doyum arasında negatif bir ilişki olduğunu; stres kaynakları artışı ile birlikte iş yaşamından duyulan doyumun azaldığını belirtmişlerdir. Atamtürk'ün 2010 yılında "Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi" üzerine yaptığı

çalışmasında; aile mahkemesi uzmanlarının, tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumlarının ortalamalarına bakıldığında; duygusal tükenmişliklerinin orta düzeyde olduğunu, düşük düzeyde duyarsızlaşma gösterdiklerini, düşük kişisel başarı düzeyinin yüksek düzeyde olduğunu, iş doyumlarının ise nötr düzeye yakın bir seviyede olduğu bulgusuna ulaşmıştır. İşbirliği yapma sorunu ile duygusal tükenme arasında; eşgüdüm sorunu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında; iş yükü sorunu ile duygusal tükenme arasında; meslekî değerlendirmeleri özgürce yapamama sorunu ile iş doyumu arasında; vakalar hakkında görüş bildirmek için yeterli zamanın olmaması sorunu ile hem duygusal tükenme hem de iş doyumu arasında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Ayrıca; vakalar için ayrı bir oda olmaması, bilgisayar, yazıcı, kırtasiye malzemesi gibi materyallerin eksikliğinden kaynaklanan sorunlar, yapılan işe göre alınan maaşın yetersiz olması, diğer mahkemelere bilirkişi olarak görevlendirildiğinde ücret alamama sorunları ile duygusal tükenme ve iş doyumu arasında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Buna ek olarak sosyal incelemelerde güvenlik sorunu ile duygusal tükenmişlik ve iş doyumu arasında; yeterince hizmet içi eğitim alamama sorunu ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı farklılık olduğu da tespit edilmiştir (146).

Yurtdışındaki çalışmalara baktığımızda; yapılan çalışmalardan biri olan Boston'ın 2009 yılında yürüttüğü araştırma stres, tükenmişlik ve iş doyumunun kırsal bölgede çalışan sosyal uzmanları üzerindeki etkisine yöneliktir (147). Yapılan bu çalışmada Boston tükenmişliğin 3 boyutunun da iş doyumu ile anlamlı şekilde ilişkili olduğunu tespit etmiş ayrıca yüksek düzeyde duygusal tükenmişliğin iş doyumunu azalttığı bu durumun ise maaş, terfi şansı, yöneticiler ve iş arkadaşları ile bağlantılı olduğunu belirtmiştir. Duyarsızlaşma boyutunun ise iş arkadaşları ve iş yerindeki insanlar ile ilişkideki düşük doyumla, kişisel başarının ise terfi imkânları konusundaki doyum ile bağlantılı olduğunu ifade etmiştir. Mackie (2005) ise kırsal ve kentsel kurumda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişliklerini etkileyen faktörler üzerine yaptığı çalışmasında uzmanların yaşadıkları coğrafyalara yönelik olan bazı benzerlikler ve farklılıklar tespit etmiştir. Hem kırsal hem de kentsel kurumda çalışan uzmanların gelir, iş güvenliği problemi yaşadıklarını dolayısıyla tükenmişliklerinin arttığını tespit etmiştir. Ayrıca her iki kesim için de tükenmişlik sebebi olarak kurumdaki çatışmalar ve engeller, kişilerarası ve müracaatçılarla olan çatışmalar belirtilmiştir. Verdikleri kararlarda özgür olabilmenin ve müracaatçıya

yardım edebildiğini görmenin doyumu arttırdığını vurgulamıştır. Farklılıklar bazında ise kentte çalışan uzmanların politik çatışmalardan daha çok etkilenmelerinin dezavantaj olduğunu kaynaklara daha rahat ulaşılabilmelerinin ise avantaj olduğunu belirtmiştir. Tersi olarakda kırsaldakilerin kaynaklara ulaşmada zorluk yaşadıklarını bu sebepten dolayı da ihtiyaçları karşılamak amaçlı daha yaratıcı çözümler bulmaları gerektiğini vurgulanmıştır. Ayrıca kırsalda çalışan uzmanların profesyonel olarak daha çok izolasyon duygusunu deneyimlediğini bunun ise coğrafya ile ilgili olduğunu vurgulamıştır. Kırsal kesimdeki sosyal hizmet uzmanlarının çalışma saatlerinin daha yoğun olduğu bu sebeplede duyarsızlaşma boyutunun yüksek olduğu belirtilmiştir (6). Love (2003) çocuk refahı alanında çalışan uzmanlar üzerine yaptığı çalışmasında iş doyumu ve tükenmişlik kavramı ile ilgili anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Tükenmişlik düzeyinin artması ile iş doyumunun azaldığını vurgulamıştır. Çocuk refahı çalışanlarının sıklıkla hayal kırıklığına uğradıklarını, bitkin olduklarını, işlerinde yoğun çalıştıklarını hissettiklerini ve sabah kalkarken yorgun uyandıklarını belirtmiştir. Yaşça olgun olan uzmanların iş doyumunun gençlere göre daha yüksek olduğunu tespit etmiş, fakat cinsiyet, etnik köken, medeni durum ile anlamlı bir ilişki tespit etmemiştir (148). Son olarak Jayaratne ve Chess (1984), sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu konusunda yaptığı araştırmasında sosyal hizmet uzmanlarının stres değişkenlerinin; rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü ve değer çatışmaları olduğunu belirtmişlerdir. Buna karşılık ise fiziksel çevrenin rahatlığı ve konforu, finansal ödüller, terfi şansı gibi imkanlarının ise uzmanların iş doyumunu arttırdığını ileri sürmüşlerdir (125).

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümde, arastırma modeli, evren ve örneklem, veri toplama araçları, verilerin çözümlenmesi iliskin bilgilere yer verilmistir.

3.1. Araştırmanın Modeli

Nicel araştırma yönteminden faydalanılarak ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modelleri, iki veya daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir. Değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon ve karşılaştırma olarak iki şekilde incelenir. Korelasyon modelinde değişkenlerin birbiri ile olan ilişki derecesi ve yönüne bakılırken, karşılaştırma modelinde oluşturulan grupların değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tespit edilmektedir (149).

3.2. Evren ve Çalışma Grubu

Bu araştırmanın evreni, 2016-2017 yılı içinde İstanbul ilinde farklı sosyal hizmet kurumlarında görev yapan 152 sosyal hizmet uzmanını kapsamaktadır. Araştırmamızda seçkisiz olmayan örneklem yöntemlerinden amaçsal örneklemin tesadüfî örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Tesadüfi örnekleme yönteminde evreni temsil eden her bir örneklemin eşit seçilme hakkı bulunmaktadır (150). Ölçek, İstanbul Valiliği'nden alınan özel izinle sosyal hizmet uzmanlarına elektronik posta yoluyla ulaşılarak uygulanmıştır. Katılımcıların 94'ü (%61.8) kadın, 58'i **(**%38.2) erkektir. 79'u (%52.0) 30 yaş ve altı, 42'si (%27.6) 31-40 yaş, 22'si (%14.5) 41-50 yaş ve 9'u (%5, 9) 51 yaş ve üstü yaş aralığındadır. 102'sinin (%67.1) lisans, 44'ünün (%28.9) yüksek lisans, 6'sının (%3.9) doktora mezunu olduğu, katılımcıların 90'ının (%59.2) ASPB'de, 20'sinin (%13.2) adalet bakanlığında, 17'sinin (%11.2) belediyede, 21'inin (%13.8) sağlık bakanlığında, 2'sinin (%1.3) KYK'da, 123'ünün (%80.9) kamu kurumunda, 28'inin (%18.4) özel kurumda çalışmakta olduğu tespit edilmiştir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Çalışmada çalışanların tükenmişlik düzeyinin ölçülmesi için Maslach Tükenmişlik Ölçeği, iş doyumlarının ölçülmesi için Minnesota Doyum Ölçeği, kişisel bilgileri için ise Kişisel Bilgi Formu" kullanılmıştır. Kişisel Bilgi Formu çalışmaya katılan bireylerin demografik bilgilerinin alınması için araştırmacı tarafından hazırlanmıştır.

İş doyumunun ölçümünü gerçekleştirmek amacıyla Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilen Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır (151). Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir (152). Ölçek puanlamasında, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçek 5'li likert tipinden oluşmaktadır. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 5'li likert tipinde 20 maddeden oluşmuştur. İçsel doyumu 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20, dışsal doyumu 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19, genel doyumu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 1 8, 19, 20 maddeleri karşılamaktadır. Ölçekte ters madde bulunmamaktadır.

Ölçeğin puanlaması 20-100 arasındadır (154). Buna göre; 0-25 puan düşük iş doyumunu, 26-74 arası orta iş doyumu ve 75 ve üzeri puan ise yüksek iş doyumunu ifade etmektedir (155). Genel doyum puanı 20 maddenin puan toplamının 20'ye, içsel doyum puanı içsel doyumu ifade eden maddelerin puan toplamının 12'ye, dışsal doyum dışsal doyumu ifede eden maddelerin puan toplamının 8'e bölünmesi ile elde edilmektedir. Ölçeğin nötr doyum puanı 3'tür ve ölçekten alınan puan 3'ten küçük ise iş doyumu düşük, 3'ten büyük ise iş doyumu yüksek olarak değerlendirilmektedir (156).

Bu çalışmada kullanılan "Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nin" araştırmadaki güvenirlik değerlerini belirlemek amacıyla iç tutarlık analizi yapılmıştır. Ölçeğin cronbach alfa sayısı 0.81 olarak bulunmuştur. Alt ölçeklerde cronbach alfa içsel doyum için 0.84, dışsal doyum için 0.767'dir. Orijinal ölçeğin Cronbach Alpha

katsayıları içsel doyum için 0.84, dışsal doyum için 0.81 ve genel doyum için 0.83'tür (156).

Araştırmada kullanılan ikinci ölçek, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeğidir (35). Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. (153). Maslach Tükenmişlik Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında hiçbir zaman (1), çok nadir (2), bazen (3), çoğu zaman (4), her zaman (5) olarak değerlendirmektedir.

Ölçek toplam 22 maddeden oluşmakta ve tükenmişliği üç boyutta değerlendirmektedir. Duygusal tükenme boyutunda 9 (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), kişisel Başarı boyutunda 8 (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21), duyarsızlaşma boyutunda ise 5 (5, 10, 11, 15, 22) madde yer almaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlasma alt boyutları olumsuz, kişisel basarı alt boyutu ise olumlu ifadeler içermektedir. Olumlu ifadeler ters yönde puanlanmıştır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puan ile kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan yüksek derece tükenmişliği göstermektedir (69). Tükenmişlik düzeyinin değerlendirmesi alt ölçek puanları üzerinden ayrı ayrı yapılmakta, sonuçlar yüksek, normal, düşük şeklinde değerlendirilmektedir (157). Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin birbirinden bağımsız üç düzeyi bulunmaktadır. Dağılımın ilk üçte birlik düzeyinde yer alan puanlar (1.0-2.33 arası) düşük tükenmişlik düzeyini; ikinci üçte birlik düzeyde yer alan puanlar (2.34-3.66 arası) orta tükenmişlik düzeyini; son üçte birlik düzeyde yer alan puanlar (3.67-5.0 arası) ise yüksek tükenmişlik düzeyini ifade eder (158).

Bu çalışmada kullanılan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin" araştırmadaki güvenirlik değerlerini belirlemek amacıyla iç tutarlık analizi yapılmıştır. Ölçeğinin cronbach alfa sayısı 0.885 olarak bulunmuştur. Alt ölçeklerde cronbach alfa duygusal tükenme için 0.878, duyarsızlaşma için 0.713, kişisel başarı için 0.703'tür. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması sırasında elde edilen Cronbach Alfa katsayıları ise duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.72 ve kişisel başarı hissinde azalma için 0.67'dir (153).

3.4. Verilerin Çözümlenmesi

Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS 21 programında analiz edildi. Demografik bilgilerin sayısal değerlendirilmesinde frekans ve yüzdelik hesaplamalar yapılmıştır. Tablo 3.1'de bağımlı değişkenlere ait betimleyici istatistikler yer almaktadır. Bağımlı değişkenlere ait en düşük ortalama 1.75 ile duyarsızlaşma alt boyutuna, en yüksek ortalama ise 3.66 ile içsel doyum alt boyutuna aittir. Bağımlı değişkenlerin normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığını öğrenmek için basıklık ve çarpıklık katsayılarına bakılmıştır. Basıklık katsayısı -.58 ile .53 aralığında; çarpıklık katsayısı ise -.55 ile .85 aralığında yer almaktadır. Bu değerler normallik varsayımının karşılandığını belirtmektedir. Bu nedenle verilerin analizinde parametrik testlerden yararlanılmıştır. Aynı zamanda her bir analizde varyansların homojenliği varsayımı test edilmiş ve her bir analiz için levene testi değerinin .05'ten yüksek olduğu görülmüştür. Bu nedenle araştırma kapsamında bağımsız örneklemler için t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) gibi parametrik testler kullanılmıştır. Ölçek puanları arasındaki ilişkinin saptanmasında Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

Tablo 3.1. Bağımlı değişkenlere ait betimleyici istatistikler

	n	**Ort**	**Ss**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
Duygusal tükenmişlik	152	2.42	.77	.21	-.58
Düşük kişisel başarı	152	2.32	.50	.24	.53
Duyarsızlaşma	152	1.75	.64	.85	-.10
İçsel doyum	152	3.66	.59	-.55	.03
Dışsal doyum	152	3.05	.73	-.14	-.23

4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın bulguları; katılımcı grubu tanımlamaya ilişkin bulgular, MTÖ ve MİDÖ alt boyutlarından aldıkları puanlara ilişkin bulgular, korelasyon analizine ilişkin bulgular, katılımcıların MTÖ ve MİDÖ alt boyutlarından aldıkları puanların, sosyo-demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular olmak üzere dört başlık altında verilmiştir.

4.1. Katılımcı Grubu Tanımlamaya İlişkin Bulgular

Bu bölümde katılımcıların sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4.1. Araştırma grubunun cinsiyetlerine göre dağılımları

Cinsiyet	**n**	**%**
Kadın	94	61.8
Erkek	58	38.2
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 4.1'da verilmiştir. Buna göre katılımcıların 94'ü (%61.8) kadın, 58'i (%38.2) erkektir.

Tablo 4.2. Araştırma grubunun yaşlarına göre dağılımları

Yaş	**n**	**%**
30 yas ve altı	79	52.0
31-40 yas	42	27.6
41-50 yas	22	14.5
51 yas ve ustu	9	5.9
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun yaşlarına göre dağılımı Tablo 4.2'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 79'u (%52.0) 30 yaş ve altı, 42'si (%27.6) 31-40 yaş, 22'si (%14.5) 41-50 yaş ve 9'u (%5, 9) 51 yaş ve üstü yaş aralığındadır.

Tablo 4.3. Araştırma grubunun medeni durumlarına göre dağılımları

Medeni durum	**n**	**%**
Evli	77	50.7
Bekar	75	49.3
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun medeni durumlarına göre dağılımları Tablo 4.3'te verilmiştir. Buna göre katılımcıların 77'si (%50.7) evli, 75'i (%49.3) bekardır.

Tablo 4.4. Araştırma grubunun eş ile ilişki durumuna göre dağılımları

Eş İle İlişki Durumu	**n**	**%**
İyi	70	46.1
Orta	7	4.6
Kötü	3	2.0
Toplam	80	100.0

Araştırma grubundan evli olan katılımcıların eş ile ilişki durumuna göre dağılımları Tablo 4.4' te verilmiştir. Buna göre katılımcıların 70'i (%46.1) eşi ile ilişki durumunun iyi, 7'si (%4.6) orta, 3'ü (%2.0) kötü olarak değerlendirmiştir.

Tablo 4.5. Araştırma grubunun eğitim düzeylerine göre dağılımları

Eğitim Düzeyi	**n**	**%**
Lisans	102	67.1
Yüksek Lisans	44	28.9
Doktora	6	3.9
Toplam	152	100.00

Araştırma grubunun eğitim düzeyine göre dağılımları Tablo 4.5'te verilmiştir. Buna göre katılımcıların 102'sinin (%67.1) lisans, 44'ünün (%28.9) yüksek lisans, 6'sının (%3.9) doktora mezunu olduğu tespit edilmiştir. Buna göre katılımcılardan lisansüstü eğitime devam edenlerden 32'sinin sosyal hizmet kurumında diğer katılımcıların farklı kurumlarda lisansüstü eğitimlerini sürdürdükleri tespit edilmiştir.

Tablo 4.7. Araştırma grubunun çalıştıkları kurumlara göre dağılımları

Kurum	**N**	**%**
ASPB	90	59.2
Adalet Bakanlığı	20	13.2
Belediye	17	11.2
KYK	2	1.3
Sağlık Bakanlığı	21	13.8
Yanıtsız Bırakan Kişi	2	1.3
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun çalıştıkları kurumlara göre dağılımları Tablo 4.7'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 90'ı (%59.2) ASPB'de, 20'si (%13.2) Adalet bakanlığında, 17'si (%11.2) belediyede, 21'i (%13.8) sağlık bakanlığında, 2'si (%1.3) KYK'da çalışmaktadır.

Tablo 4.8. Araştırma grubunun çalıştıkları kurum türüne göre dağılımları

Kurum Türü	**N**	**%**
Kamu	123	80.9
Özel	28	18.4
Yanıtsız Bırakan Kişi	1	0.7
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun çalıştıkları kurum türüne göre dağılımları Tablo 4.8'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 123'ü (%80.9) kamu kurumunda, 28'i (%18.4) özel kurumda çalışmaktadır.

Tablo 4.9. Araştırma grubunun statüsüne göre dağılımları

Statü	**N**	**%**
Sosyal Hizmet Uzmanı	125	82.2
Müdür	19	12.5
Müdür Yardımcısı	8	5.3
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun statüsüne göre dağılımları Tablo 4.9'da verilmiştir. Buna göre katılımcıların 125'i (%82.2) sosyal hizmet uzmanı, 19'u (%12.5) müdür ve 8'i (%5.3) müdür yardımcısı statüsünde çalışmaktadır.

Tablo 4.10. Araştırma grubunun meslek seçim durumuna göre dağılımları

Meslek Seçimi	N	%
İsteyerek	123	80.9
İstemeyerek	28	18.4
Yanıtsız Bırakan Kişi	1	0.7
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun meslek seçim durumuna göre dağılımları Tablo 4.10'da verilmiştir. Buna göre katılımcıların 123'ü (%80.9) mesleği isteyerek, 28'i (%18.4) istemeyerek seçmiştir.

Tablo 4.11. Araştırma grubunun haftalık çalışma süresine göre dağılımları

Çalışma Süresi	N	%
20-30 saat	11	7.2
30-40 saat	99	65.1
40 saat ve üzeri	42	27.6
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun haftalık çalışma süresine göre dağılımları Tablo 4.11'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 11'i (%7.2) haftalık 20-30 saat, 99'u (%65.1) 30-40 saat, 42'si (%27.6) 40 ve üzeri saat çalıştıkları tespit edilmiştir.

Tablo 4.12. Araştırma grubunun gelir durumuna göre dağılımları

Gelir durumu	N	%
Gelir Giderden Az	56	36.8
Gelir Gidere Denk	80	52.6
Gelir Giderden Fazla	16	10.5
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun gelir durumuna göre dağılımları Tablo 4.12'de verilmiştir. Buna göre araştırmacıların 56'sı (%36.8) gelirin giderden az olduğunu, 80'i (%52.6) gelirinin gidere denk olduğunu, 16'sı (%10.4) gelirinin giderden fazla olduğunu belirtmiştir.

Tablo 4.13. Araştırma grubunun kıdeme göre dağılımları

Kıdem	N	%
0-1	20	13.2
2-5	60	39.5
5-10	15	9.9
10 ve üzeri	57	37.5
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun kıdeme göre dağılımları Tablo 4.13'te verilmiştir. Buna göre katılımcıların 20'si (%13.2) 0-1 yıl arası, 60'ı (%39.5) 2-5 yıl arası, 15'i (%9.9) 5-10 yıl arası, 57'si ise 10 yıl ve üzeri süredir çalıştıklarını belirtmiştir.

Tablo 4.14. Araştırma grubunun sağlık durumuna göre dağılımları

Sağlık Sorunu	N	%
Var	26	17.1
Yok	124	81.6
Yanıtsız Bırakan Kişi	2	1.3
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun sağlık durumuna göre dağılımları Tablo 4.14'te verilmiştir. Buna göre katılımcıların 26'sı (%17.1) sağlık probleminin olduğunu, 124'ü (%81.6) sağlık probleminin olmadığını belirtmiştir. Sağlık sorunları olan katılımcıların 4'ü fizyolojik rahatsızlıklara, 3'ü migrene, 2'si kansere, 2'si kadın hastalıklarına, diğer katılımcılardan her 1'inin diyabet, tansiyon, kalp, nörolojik, ortapedik ve kalp rahatsızlığına sahip olduğunu belirtmiştir.

Tablo 4.15. Araştırma grubunun sosyal hizmet mesleğini seçme sebebine göre dağılımları

Sosyal Hizmet Mesleğini Seçme Sebebi	N	%
Hayallerim ve İdeallerim	74	48.7
Garantili İş Sahibi Olmak	78	51.3
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun sosyal hizmet mesleğini seçme sebebine göre dağılımları Tablo 4.15'da verilmiştir. Buna göre katılımcıların 74'ü (%48.7) mesleği hayalleri ve idealleri için 78'i (%51.3) garantili iş sahibi olmak için seçtiklerini belirtmiştir.

Tablo 4.16. Araştırma grubunun çalışma alanlarına göre dağılımları

Çalışma Kurumı	**N**	**%**
Adli Sosyal Hizmet	19	12.5
Aile	2	1.3
Çocuk	32	21.1
Çocuk, Ergen	1	0.7
Çocuk, Yaşlı, Kadın	1	0.7
Çocuk, Yaşlı, Engelli	1	0.7
Engelli	16	10.5
Engelli, Yaşlı	3	2.0
Ergen	2	1.3
Kadın	1	0.7
KMÇ	1	0.7
Onkoloji	1	0.7
Ruh Sağlığı	9	5.9
Sağlık	11	7.2
Sosyal Yardım	13	8.6
Tüm Kurumlar	7	4.6
Yaşlı	29	19.1
Yanıtsız Bırakan Kişi	3	2.0
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun çalışma alanlarına göre dağılımları Tablo 4.16'da verilmiştir. Buna göre katılımcıların 32'si (%21.1) çocuk alanında, 29'u (%19.1) yaşlı alanında, 19'u (%12.5) adli sosyal hizmet alanında, 16'sı (%10.5) engelli alanında, 13'ü (%8.6) sosyal yardım alanında, 11'i (%7.2) sağlık alanında çalışmaktadır.

Tablo 4.17. Araştırma grubunun günlük vaka sayısına göre dağılımları

Günlük Vaka Sayısı	**N**	**%**
1	6	3.9
2	10	6.6
3	12	7.9
4	14	9.2
5	19	12.5
6	7	4.6
7	9	5.9
8	5	3.3
9	4	2.6
10	21	13.8
12	3	2.0
14	1	0.7
15	11	7.2
20	8	5.3
25	3	2.0
30	2	1.3
40	1	0.7
45	1	0.7
110	1	0.7
120	2	1.3
Yanıtsız Bırakan Kişi	12	7.9
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun günlük vaka sayısına göre dağılımları Tablo 4.17'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 21'i (%13.8) günlük 10, 19'u (%12.5) günlük 5, 14'ü (%9.2) günlük 4, 12'si (%7.9) günlük, 11', (%7.2) günlük 15, 10'u (%6.6) günlük 2 vaka ile çalıştıklarını belirtirken, katılımcılardan biri (%0.7) 110 kişi ile 2'si ise (%1.3) günlük 120 vaka ile çalıştığını belirtmiştir.

Tablo 4.18. Araştırma grubunun mesleki yeterliğine göre dağılımları

Mesleki Yeterlilik	N	%
Yeterli	79	52.0
Yeterli Değil	17	11.2
Kısmen Yeterli	56	36.8
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun mesleki yeterliliğe göre dağılımları Tablo 4.18'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 79'u (%52.0) kendini mesleki açıdan yeterli, 17'si (%11.2) kısmen yeterli, 56'sı (%36.8) yetersiz olarak değerlendirmiştir.

Tablo 4.19. Araştırma grubunun verdikleri hizmeti değerlendirmelerine göre dağılımları

Müracaatçılara Verilen Hizmet	N	%
Yeterli	75	49.3
Yeterli Değil	18	11.8
Kısmen Yeterli	59	38.8
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun verdikleri hizmeti değerlendirmelerine göre dağılımları Tablo 4.19'da verilmiştir. Buna göre katılımcıların 75'u (%49.3) verdikleri hizmeti yeterli, 18'i (%11.8) kısmen yeterli, 59'u (%38.8) yetersiz olarak değerlendirmiştir.

Tablo 4.20. Araştırma grubunun verdikleri hizmet ile ilgili geribildirimlere göre dağılımları

Müracaatçılara Verilen Hizmet ile İlgili Olumsuz Geribildirim Alıp Almama	n	%
Alıyorum	12	7.9
Almıyorum	82	53.9
Bazen	58	38.2
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun verdikleri hizmet ile ilgili geribildirimlere göre dağılımları Tablo 4.20'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 12'si (%7.9) olumsuz geribildirim aldığını, 82'si (%53.9) olumsuz geribildirim almadığını, 58'i (%38.2) bazen olumsuz geribildirim aldığını belirtmiştir.

Tablo 4.21. Araştırma grubunun yönetici ile iletişim kalitesine göre dağılımları

Yönetici İle İletişim Kalitesi	n	%
Çok İyi	21	13.8
İyi	81	53.3
Orta	40	26.3
Kötü	9	5.9
Çok Kötü		
Yanıtsız Bırakan Kişi	1	0.7
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun yönetici ile iletişimlerine göre dağılımları Tablo 4.21'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 21'i (%13.8) yönetici ile ilişkisini çok iyi, 81'i (%53.3) iyi, 40'ı (%26.3) orta, 9'u (%5.9) kötü olarak değerlendirmiştir.

Tablo 4.22. Araştırma grubunun iş arkadaşları ile iletişim kalitesine göre dağılımları

İş Arkadaşları İle İletişim Kalitesi	N	%
Çok İyi	46	30.3
İyi	89	58.6
Orta	16	10.5
Kötü	0	0
Çok Kötü	0	0
Yanıtsız Bırakan Kişi	1	0.7
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun iş arkadaşları ile iletişimlerine göre dağılımları Tablo 4.22'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 46'sı (%30.3) iş arkadaşları ile ilişkisini çok iyi, 89'u (%58.6) iyi, 16'ı (%10.5) orta olarak değerlendirmiştir.

Tablo 4.23. Araştırma grubunun bağımsız karar verme sürecininin desteklenmesine göre dağılımları

Bağımsız Karar Verme Süreci	n	%
Destekleniyor	45	29.6
Desteklenmiyor	31	20.4
Kısmen Destekleniyor	76	50.0
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun bağımsız karar verme sürecininin desteklenmesine göre dağılımları Tablo 4.23'te verilmiştir. Buna göre katılımcıların 45'i (%29.6) bağımsız

karar verme sürecinin desteklendiğini, 31'i (%20.4) desteklenmediğini, 76'sı (%50.0) kısmen desteklendiğini belirtmiştir.

Tablo 4.24. Yöneticinin araştırma grubunun karar verme sürecine etkisine göre dağılımları

Yöneticinin Karar verme Sürecine Etkisi	n	%
Var	42	27.6
Yok	43	28.3
Kısmen	66	43.4
Yanıtsız Bırakan Kişi	1	0.7
Toplam	152	100.0

Yöneticinin araştırma grubunun karar verme sürecine etkisine göre dağılımları Tablo 4.24'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 42'si (%27.6) yöneticinin karar verme sürecine etkisinin olduğunu, 43'ü (%28.3) olmadığını, 66'sı (%43.4) kısmen olduğunu belirtmiştir.

Tablo 4.25. Araştırma grubunun meslek yaşamında karşılaştığı sorunlara göre dağılımları

Meslek Yaşamında Karşılaştığı Sorunlar	n	%
Mesleki sorunlar	72	47.4
Müracaatçılar ile yaşanılan sorunlar	24	15.8
Yönetici ile yaşanılan sorunlar	19	12.5
İş arkadaşları ile yaşanılan sorunlar	9	5.9
Yanıtsız Bırakan Kişi	28	18.4
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun meslek yaşamında karşılaştığı sorunlara göre dağılımları Tablo 4.25'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 72'si (%47.4) mesleki sorunlar yaşadığını, 24'u (%15.8) müracaatçılar ile sorunlar yaşadığını, 19'u (%12.5) yönetici ile sorunlar yaşadığını, 9'u (%5.9) iş arkadaşları ile çatışma yaşadığını belirtmiştir.

Tablo 4.26. Araştırma grubunun sertifika bilgisine göre dağılımları

Mezuniyet Sonrası Sertifika Alıp Almama Durumu	n	%
Aldım	70	46.1
Almadım	67	44.1
Yanıtsız Bırakan Kişi	15	9.9
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun sertifika bilgisine göre dağılımları Tablo 4.26'da verilmiştir. Buna göre katılımcıların 70'i (%46.1) mezuniyet sonrası sertifika aldığını, 67'si (%44.1) almadığını belirtmiştir.

Tablo 4.27. Araştırma grubunun mezuniyet sonrası ihtiyaçlarına göre dağılımları

Mezuniyet Sonrası İhtiyaçlar	**n**	**%**
Eğitim, supervizyon	1	0.7
Hizmet içi eğitim	10	6.6
Huzurlu bir iş ortamı	1	0.7
İstihdam	8	5.3
Kaynak eksikliğine yönelik ihtiyaç	1	0.7
Lisans eğitiminin yetersiz olması, teorik bilgiyi kuruma entegre zorluğu, kaynak ihtiyacı	1	0.7
Maddi gereksinimler	1	0.7
Herhangi bir ihtiyacım olmadı	4	2.6
Psikoloji alanına yönelik teorik bilgi ihtiyacı	2	1.3
Sosyal politikalardaki eksikliklerin giderilmesi	3	2.0
Süpervizyon	9	5.9
Süpervizyon, hizmet ici eğitim	2	1.3
Süpervizyon, kaynak ihtiyacı	1	0.7
Tatil	1	0.7
Teorik bilgi ihtiyacı	28	18.4
Teorik bilgi ihtiyacı, süpervizyon	10	6.6
Teorik bilgi ihtiyacı, süpervizyon, maddiyat	1	0.7
Teorik bilgi ve kaynak eksikliği	2	1.3
Teorik ve uygulama bilgisi eksikliği	7	4.6
Teorik ve uygulama bilgisi ihtiyacı, süpervizyon	1	0.7
Teorik ve uygulama bilgisi ihtiyacı, sosyal politikalardaki eksiklilerin giderilmesi	1	0.7
Uygulama bilgisi ihtiyacı	1	0.7
Yabanci dil bilgisi	7	4.6
Yanıtsız Bırakan Kişi	49	32.2
Toplam	152	100.0

Araştırma grubunun mezuniyet sonrası ihtiyaçlarına göre dağılımları Tablo 4.27'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 28'i (%18.4) teorik bilgi ihtiyacı olduğunu, 10'u (%6.6) teorik bilgi ve supervizyon ihtiyacı, 9'u (%5.9) sadece supervizyon ihtiyacı olduğunu 8'i (%5.3) istihdama yönelik ihtiyacı olduğunu, 7'si (%4.6) teorik ve uygulama bilgisi ihtiyacı, 7'si (%4.6) yabancı dil bilgisi ihitiyacı olduğunu belirtmiştir.

4.2. MTÖ ve MİDÖ Alt Boyutlarından Aldıkları Puanlara İlişkin Bulgular

Bu bölümde katılımcıların Maslach Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarından aldıkları en düşük ve en yüksek puanlar ile ortalama puanlar tablolar halinde gösterilmiştir.

Tablo 4.28. Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar

	n	Min - Max	Ort ± Ss
Duygusal Tükenmişlik	152	1.00-4.44	2.43±.78
Düşük Kişisel Başarı	152	1.00-3.88	2.33±.51
Duyarsızlaşma	152	1.00-3.40	1.75±.64

Tablo 4.28'de katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar yer almaktadır. Katılımcıların alt boyutlara göre aldıkları ortalama puanlar, duygusal tükenmişlik alt boyutu için 2.43±.78, düşük kişisel başarı alt boyutu için 2.33±.51 ve duyarsızlaşma alt boyutu için 1.75±.64'tür. Buna göre duygusal tükenmişlik boyutu orta düzeydeyken, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutları düşük düzeydedir.

Tablo 4.29. Katılımcıların Minessota iş doyum ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar

	n	Min - Max	Ort ± Ss
İçsel Doyum	152	2.00-4.92	3.66±.59
Dışsal Doyum	152	1.13-4.88	3.05±.73

Tablo 4.29'da katılımcıların Minessota İş Doyum Ölçeğinden aldıkları ortalama puanlar yer almaktadır. Katılımcıların aldıkları ortalama puanlar, içsel doyum alt boyutu için 3.66±.59 ve dışsal doyum alt boyutu için 3.05±.73'tür. Buna göre içsel ve dışsal doyum düzeyi yüksektir.

4.3. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Tükenmişlik alt boyutları ve iş doyum alt boyutlarının birbiri ile olan ilişki derecesi ve yönüne bakmak amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve aşağıda korelasyon analizinin sonuçları tablolarla gösterilmiştir.

Tablo 4.30. İş doyum düzeylerinin alt boyutları ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutlarının korelasyon sonuçları

	İçsel Doyum	**Dışsal Doyum**	**Duygusal Tükenme**	**Düşük Kişisel Başarı**	**Duyarsızlaşma**
İçsel Doyum	1	, 690**	-, 511**	-, 552**	-, 371**
Dışsal Doyum	, 690**	1	-, 470**	-, 338**	-, 263**
Duygusal Tükenme	-, 511**	-, 470**	1	, 498**	, 531**
Düşük Kişisel Başarı	-, 552**	-, 338**	, 498**	1	, 412**
Duyarsızlaşma	-, 371**	-, 263**	, 531**	, 412**	1

** Korelasyon 0.01 önem düzeyinde anlamlıdır. (Çift Kuyruklu)

Araştırma grubunun iş doyum düzeylerinin alt boyutları ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutlarının korelasyon sonuçlarını gösteren Tablo 4.30 incelendiğinde; katılımcıların içsel doyum düzeyleri ile dışsal doyum düzeyleri arasında pozitif (r=0.690, p<.01), duygusal tükenme düzeyleri (r=-0.511, p<.01), duyarsızlaşma düzeyleri (r=-0.371, p<.01), düşük kişisel başarı düzeyleri (r=-0.552, p<.01) arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Katılımcıların dışsal doyum düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyleri (r=-0.470, p<.01), duyarsızlaşma düzeyleri (r=-0.263, p<.01), düşük kişisel başarı düzeyleri (r=-0.338, p<.01) arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Katılımcıların duygusal tükenme düzeyleri ile duyarsızlaşma düzeyleri (r=0.531, p<.01), kişisel başarısızlık düzeyleri (r=0.498, p<.01) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Katılımcıların duyarsızlaşma düzeyleri ile kişisel başarısızlık düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (r=0.412, p<.01).

4.4. Katılımcıların MTÖ ve MİDÖ Alt Boyutlarından Aldıkları Puanların, Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular

Katılımcıların tükenmişlik düzeyi alt boyutları ile iş doyumu alt boyutlarının katılımcıların sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla Bağımsız Örneklem T-Testi ve Tek Faktörlü Varyans Analizi yapılmıştır.

Tablo 4.31. Araştırma grubunun cinsiyet değişkenine göre analiz sonuçları

Ölçek	Cinsiyet	n	Ort	S	sd	t	P
Duygusal Tükenmişlik	Kadın	94	2.36	.76	150	-1.295	.20
	Erkek	58	2.53	.80			
Düşük Kişisel Başarı	Kadın	94	2.29	.52	150	-1.197	.23
	Erkek	58	2.39	.49			
Duyarsızlaşma	Kadın	94	1.73	.63	150	-.390	.70
	Erkek	58	1.77	.66			
İçsel Doyum	Kadın	94	3.68	.62	150	.347	.73
	Erkek	58	3.64	.54			
Dışsal Doyum	Kadın	94	3.01	.73	150	-.836	.40
	Erkek	58	3.11	.74			

Tablo 4.31'te araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum düzeylerinde anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>.05$).

Tablo 4.32'de araştırma grubunun yaş değişkenine göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.33'te tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.32. Araştırma grubunun yaş değişkenine göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Yaş	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	30 yaş ve altı	79	2.38	.77
	31-40 yaş	42	2.57	.76
	41-50 yaş	22	2.49	.67
	51 yaş ve süstü	9	1.97	1.04
Düşük Kişisel Başarı	30 yaş ve altı	79	2.30	.47
	31-40 yaş	42	2.42	.51
	41-50 yaş	22	2.37	.63
	51 yaş ve süstü	9	2.04	.36
Duyarsızlaşma	30 yaş ve altı	79	1.75	.59
	31-40 yaş	42	1.82	.72
	41-50 yaş	22	1.78	.71
	51 yaş ve süstü	9	1.29	.37
İçsel Doyum	30 yaş ve altı	79	3.65	.56
	31-40 yaş	42	3.64	.66
	41-50 yaş	22	3.58	.60
	51 yaş ve süstü	9	4.03	.39
Dışsal Doyum	30 yaş ve altı	79	3.10	.72
	31-40 yaş	42	2.89	.74
	41-50 yaş	22	2.93	.69
	51 yaş ve süstü	9	3.68	.59

Tablo 4.33. Araştırma grubunun yaş değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	3.016	3	1.005	1.675	.17
	Gruplariçi	88.840	148	.600		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	1.162	3	.387	1.528	.21
	Gruplariçi	37.542	148	.254		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	2.166	3	.722	1.785	.15
	Gruplariçi	59.854	148	.404		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	1.350	3	.450	1.288	.28
	Gruplariçi	51.692	148	.349		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	5.188	3	1.729	3.382	.02
	Gruplariçi	75.667	148	.511		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.33'te yer alan ANOVA sonucunda, yaş değişkenine göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma ve içsel doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmazken, dışsal doyum düzeyinde anlamlı farklılık bulunmuştur (F=3.382, p<.05). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda "51 yaş ve üstü" bireylerin, "31-40 yaş" ve "41-50 yaş" aralığında yer kurum bireylere göre dışsal doyum puanları daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.34. Araştırma grubunun medeni durum değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Medeni Durum	n	Ort	S	sd	t	P
Duygusal Tükenmişlik	Evli	77	2.38	.76	150	-.707	.48
	Bekar	75	2.47	.80			
Düşük Kişisel Başarı	Evli	77	2.29	.47	150	-.926	.36
	Bekar	75	2.37	.54			
Duyarsızlaşma	Evli	77	1.75	.63	150	.114	.91
	Bekar	75	1.74	.66			
İçsel Doyum	Evli	77	3.77	.53	150	2.361	.02
	Bekar	75	3.55	.63			
Dışsal Doyum	Evli	77	3.12	.69	150	1.182	.24
	Bekar	75	2.98	.77			

Tablo 4.34'te araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma ve dışsal doyum düzeylerinde anlamlı farklılık bulunmazken (p>.05), içsel doyum düzeyinde anlamlı farklılık bulunmuştur (t=2.361, p<.05). Evli bireylerin (x=3.77), bekarlara (x=3.55) göre içsel doyum düzeylerin anlamlı oranda daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Tablo 4.35'de araştırma grubunun eş ile ilişki durumuna göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.36'da ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının eş ile ilişki durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.35. Araştırma grubunun eş ile ilişki durumuna göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Eş ile ilişki	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Çok iyi	41	2.28	.80
	İyi	29	2.75	.77
	Orta	7	2.30	.84
	Kötü	2	1.72	.70
	Çok kötü	1	1.55	
.Düşük Kişisel Başarı	Çok iyi	41	2.34	.67
	İyi	29	2.38	.39
	Orta	7	2.32	.83
	Kötü	2	1.81	.08
	Çok kötü	1	2.25	.
Duyarsızlaşma	Çok iyi	41	1.66	.68
	İyi	29	1.90	.65
	Orta	7	1.62	.78
	Kötü	2	1.40	.56
	Çok kötü	1	1.20	.
İçsel Doyum	Çok iyi	41	3.63	.72
	İyi	29	3.56	.46
	Orta	7	3.46	.76
	Kötü	2	3.91	.11
	Çok kötü	1	4.08	.
Dışsal Doyum	Çok iyi	41	3.06	.84
	İyi	29	2.99	.68
	Orta	7	2.85	.70
	Kötü	2	3.06	1.14
	Çok kötü	1	3.12	.

Tablo 4.36. Araştırma grubunun eş ile ilişki durumuna göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	5.686	4	1.421	2.256	.07
	Gruplariçi	47.260	75	.630		
	Toplam	52.946	79			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	.634	4	.158	.448	.77
	Gruplariçi	26.530	75	.354		
	Toplam	27.164	79			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	1.623	4	.406	.880	.48
	Gruplariçi	34.599	75	.461		
	Toplam	36.222	79			
İçsel Doyum	Gruplararası	.625	4	.156	.381	.82
	Gruplariçi	30.764	75	.410		
	Toplam	31.389	79			
Dışsal Doyum	Gruplararası	.304	4	.076	.124	.97
	Gruplariçi	45.835	75	.611		
	Toplam	46.139	79			

Tablo 4.36'da yer alan ANOVA sonucunda, eş ile ilişki değişkenine göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>.05$).

Tablo 4.37'de araştırma grubunun eğitim düzeyine göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.38'de ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.37. Araştırma grubunun eğitim düzeyine göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Eğitim durumu	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Lisans	102	2.44	.79
	Yüksek Lisans	44	2.40	.67
	Doktora	6	2.22	1.20
Düşük Kişisel Başarı	Lisans	102	2.33	.48
	Yüksek Lisans	44	2.36	.53
	Doktora	6	2.04	.67
Duyarsızlaşma	Lisans	102	1.71	.59
	Yüksek Lisans	44	1.80	.69
	Doktora	6	1.93	.99
İçsel Doyum	Lisans	102	3.63	.55
	Yüksek Lisans	44	3.71	.65
	Doktora	6	3.66	.81
Dışsal Doyum	Lisans	102	3.07	.74
	Yüksek Lisans	44	3.01	.67
	Doktora	6	2.97	.95

Tablo 4.38. Araştırma grubunun eğitim düzeyine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	.316	2	.158	.257	.77
	Gruplariçi	91.541	149	.614		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	.549	2	.275	1.072	.34
	Gruplariçi	38.156	149	.256		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	.490	2	.245	.593	.55
	Gruplariçi	61.530	149	.413		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	.201	2	.101	.284	.75
	Gruplariçi	52.840	149	.355		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	.132	2	.066	.122	.88
	Gruplariçi	80.723	149	.542		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.38'de yer alan ANOVA sonucunda, eğitim düzeyi değişkenine göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>.05$).

Tablo 4.39'da araştırma grubunun çalıştıkları kuruma göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.69'da ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.39. Araştırma grubunun çalıştıkları kuruma göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Eş ile ilişki	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	ASPB	90	2.36	.77
	Adalet Bakanlığı	20	2.77	.71
	Belediye	17	2.37	.80
	KYK	2	2.27	1.02
	Sağlık Bakanlığı	21	2.37	.80
.Düşük Kişisel Başarı	ASPB	90	2.28	.52
	Adalet Bakanlığı	20	2.63	.49
	Belediye	17	2.19	.54
	KYK	2	2.31	.08
	Sağlık Bakanlığı	21	2.32	.32
Duyarsızlaşma	ASPB	90	1.76	.60
	Adalet Bakanlığı	20	1.81	.60
	Belediye	17	1.85	.80
	KYK	2	1.30	.14
	Sağlık Bakanlığı	21	1.55	.60
İçsel Doyum	ASPB	90	3.65	.61
	Adalet Bakanlığı	20	3.28	.49
	Belediye	17	3.94	.37
	KYK	2	3.79	.41
	Sağlık Bakanlığı	21	3.82	.59
Dışsal Doyum	ASPB	90	3.05	.74
	Adalet Bakanlığı	20	2.56	.69
	Belediye	17	3.50	.72
	KYK	2	2.87	.35
	Sağlık Bakanlığı	21	3.14	.48

Tablo 4.40. Araştırma grubunun çalıştıkları kuruma göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	2.915	4	.729	1.195	.32
	Gruplariçi	88.429	145	.610		
	Toplam	91.345	149			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	2.360	4	.590	2.360	.06
	Gruplariçi	36.251	145	.250		
	Toplam	38.611	149			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	1.499	4	.375	.945	.44
	Gruplariçi	57.488	145	.396		
	Toplam	58.987	149			
İçsel Doyum	Gruplararası	4.750	4	1.188	3.642	.01
	Gruplariçi	47.279	145	.326		
	Toplam	52.029	149			
Dışsal Doyum	Gruplararası	8.344	4	2.086	4.173	.00
	Gruplariçi	72.477	145	.500		
	Toplam	80.821	149			

Tablo 4.40'da yer alan ANOVA sonucunda, çalışılan kuruma göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmazken ($p>.05$) içsel doyum ($F=3.642$, $p<.05$) ve dışsal doyum ($F=4.173$, $p<.05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında, belediye ve sağlık bakanlığı çalışanlarının puanı adalet bakanlığı çalışanlarından daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.41. Araştırma grubunun çalıştığı kurum türüne göre analiz sonuçları

Ölçek	Kurum	n	Ort	S	sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Kamu	123	2.47	.78	150	1.290	.20
	Özel	28	2.26	.79			
Düşük Kişisel Başarı	Kamu	123	2.36	.49	150	1.395	.16
	Özel	28	2.21	.55			
Duyarsızlaşma	Kamu	123	1.79	.64	150	1.343	.18
	Özel	28	1.61	.64			
İçsel Doyum	Kamu	123	3.61	.59	150	-2.077	.04
	Özel	28	3.87	.58			
Dışsal Doyum	Kamu	123	2.97	.70	150	-3.052	.00
	Özel	28	3.42	.77			

Tablo 4.41'de araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının çalışılan kurum türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmazken ($p>.05$), içsel doyum ($t=-2.077$, $p<.05$) ve dışsal doyum ($t=-3.077$, $p<.05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. İçsel ve dışsal doyum alt boyutlarında özel kurumlarda çalışanların puanı kamuda çalışanlara göre anlamlı oranda daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.42'de araştırma grubunun statüye göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.43'de ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının statüye göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.42. Araştırma grubunun statüye göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Statü	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Shu	125	2.45	.78
	Müdür	19	2.44	.80
	Müdür yrd.	8	2.00	.53
Düşük Kişisel Başarı	Shu	125	2.34	.50
	Müdür	19	2.29	.60
	Müdür yrd.	8	2.12	.21
Duyarsızlaşma	Shu	125	1.76	.62
	Müdür	19	1.77	.85
	Müdür yrd.	8	1.47	.28
İçsel Doyum	Shu	125	3.65	.57
	Müdür	19	3.70	.81
	Müdür yrd.	8	3.76	.26
Dışsal Doyum	Shu	125	3.01	.68
	Müdür	19	3.28	1.01
	Müdür yrd.	8	3.01	.67

Tablo 4.43. Araştırma grubunun statüye göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	1.538	2	.769	1.269	.28
	Gruplariçi	90.319	149	.606		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	.399	2	.199	.775	.46
	Gruplariçi	38.306	149	.257		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	.643	2	.321	.780	.46
	Gruplariçi	61.377	149	.412		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	.129	2	.065	.182	.83
	Gruplariçi	52.912	149	.355		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	1.168	2	.584	1.092	.33
	Gruplariçi	79.687	149	.535		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.43'de yer kurum ANOVA sonucunda, statü değişkenine göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>.05$).

Tablo 4.44'de araştırma grubunun haftalık toplam çalışma saatine göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.45'de ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının haftalık toplam çalışma saatine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.44. Araştırma grubunun haftalık toplam çalışma saatine göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Haftalık çalışma saati	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	20-30	11	2.11	.85
	30-40	99	2.38	.72
	40 ve üzeri	42	2.61	.85
Düşük Kişisel Başarı	20-30	11	2.59	.76
	30-40	99	2.33	.45
	40 ve üzeri	42	2.24	.53
Duyarsızlaşma	20-30	11	1.76	.64
	30-40	99	1.74	.60
	40 ve üzeri	42	1.76	.73
İçsel Doyum	20-30	11	3.85	.69
	30-40	99	3.61	.56
	40 ve üzeri	42	3.73	.63
Dışsal Doyum	20-30	11	3.50	.77
	30-40	99	2.96	.65
	40 ve üzeri	42	3.13	.84

Tablo 4.45. Araştırma grubunun haftalık toplam çalışma saatine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	2.688	2	1.344	2.246	.11
	Gruplariçi	89.169	149	.598		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	1.064	2	.532	2.106	.12
	Gruplariçi	37.641	149	.253		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	.012	2	.006	.015	.98
	Gruplariçi	62.008	149	.416		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	.858	2	.429	1.226	.29
	Gruplariçi	52.183	149	.350		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	3.182	2	1.591	3.052	.05
	Gruplariçi	77.673	149	.521		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.45'te yer alan ANOVA sonucunda, haftalık toplam çalışma saati değişkenine göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma ve içsel doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmazken (p>.05) dışsal doyum alt boyutunda anlamlı farklılık bulunmuştur (F=3.052, p=.05). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda haftalık çalışma saati "20-30 saat" aralığında olan bireylerin "30-40 saat" aralığında olan bireylere göre dışsal doyum düzeyleri daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.46'te araştırma grubunun gelir durumuna göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.47'te ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.46. Araştırma grubunun gelir durumuna göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Gelir durumu	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Gelir giderden az	56	2.52	.85
	Gelir gidere denk	80	2.35	.67
	Gelir giderden fazla	16	2.43	.96
Düşük Kişisel Başarı	Gelir giderden az	56	2.35	.47
	Gelir gidere denk	80	2.33	.54
	Gelir giderden fazla	16	2.21	.42
Duyarsızlaşma	Gelir giderden az	56	1.73	.60
	Gelir gidere denk	80	1.76	.65
	Gelir giderden fazla	16	1.75	.74
İçsel Doyum	Gelir giderden az	56	3.61	.57
	Gelir gidere denk	80	3.68	.62
	Gelir giderden fazla	16	3.73	.51
Dışsal Doyum	Gelir giderden az	56	2.97	.65
	Gelir gidere denk	80	3.09	.78
	Gelir giderden fazla	16	3.10	.74

Tablo 4.47. Araştırma grubunun gelir durumuna göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	.930	2	.465	.762	.46
	Gruplariçi	90.927	149	.610		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	.264	2	.132	.512	.60
	Gruplariçi	38.440	149	.258		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	.019	2	.010	.023	.97
	Gruplariçi	62.001	149	.416		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	.213	2	.106	.300	.74
	Gruplariçi	52.828	149	.355		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	.537	2	.268	.498	.60
	Gruplariçi	80.318	149	.539		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.47'de yer kalan ANOVA sonucunda, gelir durumu değişkenine göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>.05$).

Tablo 4.48'da araştırma grubunun kıdem durumuna göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.49'te ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının kıdem durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.48. Araştırma grubunun kıdeme göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Kıdem yılı	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	0-1 yıl	20	2.17	.66
	2-5	60	2.44	.76
	5-10 yıl	15	2.74	.63
	10 ve üzeri	57	2.42	.86
Düşük Kişisel Başarı	0-1 yıl	20	2.27	.34
	2-5	60	2.33	.55
	5-10 yıl	15	2.44	.53
	10 ve üzeri	57	2.32	.51
Duyarsızlaşma	0-1 yıl	20	1.78	.55
	2-5	60	1.80	.59
	5-10 yıl	15	1.85	.78
	10 ve üzeri	57	1.66	.69
İçsel Doyum	0-1 yıl	20	3.69	.55
	2-5	60	3.68	.59
	5-10 yıl	15	3.23	.62
	10 ve üzeri	57	3.75	.57
Dışsal Doyum	0-1 yıl	20	3.20	.67
	2-5	60	3.09	.76
	5-10 yıl	15	2.60	.64
	10 ve üzeri	57	3.07	.71

Tablo 4.49. Araştırma grubunun kıdeme göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	2.844	3	.948	1.576	.19
	Gruplariçi	89.013	148	.601		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	.271	3	.090	.348	.79
	Gruplariçi	38.434	148	.260		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	.793	3	.264	.639	.59
	Gruplariçi	61.227	148	.414		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	3.230	3	1.077	3.199	.02
	Gruplariçi	49.811	148	.337		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	3.631	3	1.210	2.319	.08
	Gruplariçi	77.224	148	.522		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.48'de yer alan ANOVA sonucunda, kıdem değişkenine göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişilsel başarı, duyarsızlaşma ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmazken (p>.05) içsel doyum alt boyutunda anlamlı farklılık bulunmuştur (F=3.199, p<.05). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, kıdemi "5-10 yıl" (x=3.23) aralığında olan bireylerin içsel doyum düzeyleri, kıdem yılı "0-1" (x=3.69), "2-5" (x=3.68) ve "10 üzeri" (x=3.75) olan bireylere göre daha düşük bulunmuştur.

Tablo 4.50. Araştırma grubunun sağlık probleminin bulunma durumuna göre analiz sonuçları

Ölçek	Sağlık Problemi	n	Ort	S	sd	t	P
Duygusal Tükenmişlik	Var	26	2.51	.89	150	.580	.56
	Yok	124	2.41	.76			
Düşük Kişisel Başarı	Var	26	2.21	.49	150	-1.245	.22
	Yok	124	2.34	.49			
Duyarsızlaşma	Var	26	1.69	.51	150	-.467	.64
	Yok	124	1.76	.66			
İçsel Doyum	Var	26	3.71	.55	150	.413	.68
	Yok	124	3.65	.61			
Dışsal Doyum	Var	26	3.01	.77	150	-.264	.79
	Yok	124	3.06	.73			

Tablo 4.50'de araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının sağlık problemlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır (p>.05).

Tablo 4.51. Araştırma Grubunun Meslek Seçim Durumuna Göre Analiz Sonuçları

Ölçek	Meslek Seçimi	n	Ort	S	sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	İsteyerek	123	2.28	.73	150	-5.223	.00
	İstemeyerek	28	3.07	.68			
Düşük Kişisel Başarı	İsteyerek	123	2.24	.48	150	-4.802	.00
	İstemeyerek	28	2.72	.44			
Duyarsızlaşma	İsteyerek	123	1.65	.61	150	-4.344	.00
	İstemeyerek	28	2.20	.61			
İçsel Doyum	İsteyerek	123	3.74	.57	150	3.833	.00
	İstemeyerek	28	3.29	.56			
Dışsal Doyum	İsteyerek	123	3.11	.72	150	2.245	.00
	İstemeyerek	28	2.77	.73			

Tablo 4.51'da araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının meslek seçim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmişlik ($t=-5.223$, $p<.05$), düşük kişisel başarı ($t=-4.802$, $p<.05$), duyarsızlaşma ($t=-4.344$, $p<.05$), içsel doyum ($t=3.833$, $p<.05$) ve dışsal doyum ($t=2.245$, $p<.05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Mesleğini isteyerek seçen bireylerin içsel doyum ve dışsal doyum puanları daha yüksek çıkarken; mesleğini istemeyerek seçen bireylerin duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma puanları daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.52. Araştırma grubunun sosyal hizmet mesleğini seçme sebebine göre t testi sonuçları

Ölçek	Meslek Seçimi	n	Ort	S	sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Hayallerim ve ideallerim	74	2.20	.71	150	-3.579	.00
	Garantili iş sahibi olmak	78	2.64	.79			
Düşük Kişisel Başarı	Hayallerim ve ideallerim	74	2.18	.47	150	-3.588	.00
	Garantili iş sahibi olmak	78	2.47	.50			
Duyarsızlaşma	Hayallerim ve ideallerim	74	1.61	.65	150	-2.714	.01
	Garantili iş sahibi olmak	78	1.88	.60			
İçsel Doyum	Hayallerim ve ideallerim	74	3.75	.52	150	1.840	.07
	Garantili iş sahibi olmak	78	3.58	.65			
Dışsal Doyum	Hayallerim ve ideallerim	74	3.02	.65	150	-.447	.66
	Garantili iş sahibi olmak	78	3.08	.80			

Tablo 4.52'de araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının sosyal hizmet mesleğini seçme sebebine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık görülmezken ($p>.05$); duygusal tükenmişlik ($t=-3.579$, $p<.05$), düşük kişisel başarı ($t=-3.588$, $p<.05$) ve duyarsızlaşma ($t=-2.714$, $p<.05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık görülmektedir. Sosyal hizmet mesleğini garantili bir iş olarak seçen bireylerin duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma puanları, mesleği hayalleri ve idealleri olduğu için seçenlere göre daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.53'de araştırma grubunun mesleki yeterliğe göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.54'de ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının mesleki yeterliğe göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.53. Araştırma grubunun mesleki yeterliğine göre betimleyici istatistikler

Ölçek	Mesleki yeterlilik	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Yeterli	79	2.25	.77
	Yeterli değil	17	2.58	.64
	Kısmen yeterli	56	2.62	.77
Düşük Kişisel Başarı	Yeterli	79	2.23	.50
	Yeterli değil	17	2.58	.54
	Kısmen yeterli	56	2.38	.47
Duyarsızlaşma	Yeterli	79	1.70	.66
	Yeterli değil	17	1.68	.41
	Kısmen yeterli	56	1.83	.65
İçsel Doyum	Yeterli	79	3.91	.42
	Yeterli değil	17	3.29	.68
	Kısmen yeterli	56	3.41	.61
Dışsal Doyum	Yeterli	79	3.21	.66
	Yeterli değil	17	2.78	.80
	Kısmen yeterli	56	2.90	.75

Tablo 4.54. Araştırma grubunun mesleki yeterliğine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	4.965	2	2.483	4.257	.02
	Gruplariçi	86.891	149	.583		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	2.074	2	1.037	4.218	.02
	Gruplariçi	36.631	149	.246		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	.606	2	.303	.736	.48
	Gruplariçi	61.414	149	.412		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	10.561	2	5.281	18.522	.00
	Gruplariçi	42.480	149	.285		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	4.445	2	2.223	4.334	.02
	Gruplariçi	76.410	149	.513		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.54'de yer alan ANOVA sonucunda, mesleki yeterlik değişkenine göre, duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık görülmezken ($p>.05$), duygusal tükenmişlik ($F=4.257$, $p<.05$), düşük kişiler arası başarı ($F=4.218$, $p<.05$), içsel doyum ($F=18.522$, $p<.05$) ve dışsal doyum ($F=4.334$, $p<.05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı alt boyutunda, mesleki yeterliliğini "kısmen yeterli" ve "yeterli değil" olarak belirten bireylerin puanı, "yeterli" olan bireylere göre daha yüksekken; içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında kendini mesleki anlamda yeterli gören çalışanların puanı, kendini "yeterli değil" ve "kısmen yeterli" gören çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.55'de araştırma grubunun verdikleri hizmeti değerlendirmesine göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.56'da ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının verdikleri hizmeti değerlendirmesine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.55. Araştırma grubunun verdikleri hizmeti değerlendirmelerine göre betimleyici istatistikler

Ölçek	Verilen hizmetin yeterliği	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Yeterli	75	2.19	.75
	Yeterli değil	18	2.62	.98
	Kısmen	59	2.65	.66
Düşük Kişisel Başarı	Yeterli	75	2.20	.51
	Yeterli değil	18	2.53	.55
	Kısmen	59	2.42	.44
Duyarsızlaşma	Yeterli	75	1.66	.63
	Yeterli değil	18	1.74	.62
	Kısmen	59	1.85	.65
İçsel Doyum	Yeterli	75	3.94	.44
	Yeterli değil	18	3.25	.81
	Kısmen	59	3.42	.50
Dışsal Doyum	Yeterli	75	3.31	.63
	Yeterli değil	18	2.57	.87
	Kısmen	59	2.85	.67

Tablo 4.56. Araştırma grubunun verdikleri hizmeti değerlendirmelerine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	7.719	2	3.859	6.835	.00
	Gruplariçi	84.138	149	.565		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	2.360	2	1.180	4.837	.01
	Gruplariçi	36.345	149	.244		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	1.130	2	.565	1.382	.25
	Gruplariçi	60.890	149	.409		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	12.174	2	6.087	22.192	.00
	Gruplariçi	40.868	149	.274		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	11.545	2	5.772	12.409	.00
	Gruplariçi	69.310	149	.465		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.56'da yer alan ANOVA sonucunda, çalışanların verdikleri hizmeti değerlendirme değişkenine göre, duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık görülmezken (p>.05), duygusal tükenmişlik (F=6.835, p<.05), düşük kişiler arası başarı (F=4.837, p<.05), içsel doyum (F=22.192, p<.05) ve dışsal doyum (F=12.409, p<.05) alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı alt boyutunda, verdiği hizmeti "kısmen yeterli" ve "yeterli değil" olarak belirten bireylerin puanı, "yeterli" olan bireylere göre daha yüksekken; içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında verdiği hizmeti yeterli gören çalışanların puanı, verdiği hizmeti "yeterli değil" ve "kısmen yeterli" gören çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.57'te araştırma grubunun verdikleri hizmetle ilgili geribildirimlerine göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.58'da ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının verdikleri hizmetle ilgili geribildirimlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.57. Araştırma grubunun verdikleri hizmet ile ilgili geribildirimlere göre betimleyici istatistikler

Ölçek	Hizmet ile ilgili geri bildirim alma	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Alıyorum	12	2.49	.89
	Almıyorum	82	2.23	.78
	Bazen Alıyorum	58	2.68	.68
Düşük Kişisel Başarı	Alıyorum	12	2.32	.41
	Almıyorum	82	2.22	.51
	Bazen Alıyorum	58	2.48	.48
Duyarsızlaşma	Alıyorum	12	1.58	.72
	Almıyorum	82	1.64	.58
	Bazen Alıyorum	58	1.93	.67
İçsel Doyum	Alıyorum	12	3.75	.32
	Almıyorum	82	3.80	.59
	Bazen Alıyorum	58	3.45	.57
Dışsal Doyum	Alıyorum	12	3.14	.46
	Almıyorum	82	3.17	.75
	Bazen Alıyorum	58	2.85	.70

Tablo 4.58. Araştırma grubunun verdikleri hizmet ile ilgili aldıkları olumsuz geribildirimlere göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	6.894	2	3.447	6.045	.00
	Gruplariçi	84.963	149	.570		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	2.366	2	1.183	4.851	.01
	Gruplariçi	36.339	149	.244		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	3.230	2	1.615	4.094	.02
	Gruplariçi	58.790	149	.395		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	4.248	2	2.124	6.485	.00
	Gruplariçi	48.794	149	.327		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	3.670	2	1.835	3.542	.03
	Gruplariçi	77.185	149	.518		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.58'de yer alan ANOVA sonucunda, çalışanların verdikleri hizmetle ilgili aldıkları olumsuz geribildirim değişkenine göre, duygusal tükenmişlik ($F=6.045$, $p<.05$), düşük kişisel başarı ($F=4.851$, $p<.05$), duyarsızlaşma ($F=4.094$, $p<.05$), içsel doyum ($F=6.485$, $p<.05$) ve dışsal doyum ($F=3.542$, $p<.05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, duygusal tükenmişlik ve düşük kişisel başarı alt boyutlarında bazen olumsuz geri bildirim alan bireylerin puanı, olumsuz geri bildirim almayanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Duyarsızlaşma alt boyutunda bazen olumsuz geri bildirim alanların puanı, olumsuz geri bildirim alan ve almayan çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. İçsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında olumsuz geri bildirim alan ve almayan çalışanların puanı bazen olumsuz geri bildirim alanlara göre daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.59'da araştırma grubunun yönetici ile iletişim kalitesine göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.60'de ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının yönetici ile iletişimlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.59. Araştırma grubunun yönetici ile iletişim kalitesine göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Yönetici ile iletişim	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Çok iyi	21	2.13	.89
	İyi	81	2.27	.72
	Orta	40	2.82	.67
	Kötü	9	2.82	.67
Düşük Kişisel Başarı	Çok iyi	21	2.16	.40
	İyi	81	2.27	.51
	Orta	40	2.46	.48
	Kötü	9	2.68	.59
Duyarsızlaşma	Çok iyi	21	1.62	.76
	İyi	81	1.66	.58
	Orta	40	1.92	.63
	Kötü	9	2.11	.67
İçsel Doyum	Çok iyi	21	4.00	.52
	İyi	81	3.74	.47
	Orta	40	3.40	.61
	Kötü	9	3.21	.88
Dışsal Doyum	Çok iyi	21	3.43	.68
	İyi	81	3.20	.60
	Orta	40	2.63	.64
	Kötü	9	2.40	.86

Tablo 4.60. Araştırma grubunun yönetici ile iletişimlerine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	11.390	3	3.797	7.003	.00
	Gruplariçi	79.703	147	.542		
	Toplam	91.093	150			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	2.686	3	.895	3.658	.01
	Gruplariçi	35.976	147	.245		
	Toplam	38.662	150			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	3.285	3	1.095	2.747	.04
	Gruplariçi	58.611	147	.399		
	Toplam	61.897	150			
İçsel Doyum	Gruplararası	7.484	3	2.495	8.228	.00
	Gruplariçi	44.571	147	.303		
	Toplam	52.055	150			
Dışsal Doyum	Gruplararası	15.901	3	5.300	12.648	.00
	Gruplariçi	61.605	147	.419		
	Toplam	77.506	150			

Tablo 4.60'de yer alan ANOVA sonucunda, çalışanların yöneticileri ile ilişkilerine göre, duygusal tükenmişlik ($F=7.003$, $p<.05$), düşük kişiler arası başarı ($F=3.658$, $p<.05$), duyarsızlaşma ($F=2.747$, $p<.05$), içsel doyum ($F=8.228$, $p<.05$) ve dışsal doyum ($F=12.648$, $p<.05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, duygusal tükenmişlik ve düşük kişisel başarı alt boyutlarında, yönetici ile ilişkisi orta ve kötü ola bireylerin puanı, ilişkisi çok iyi ve iyi olan çalışanlara göre daha yüksektir. Duyarsızlaşma alt boyutunda yöneticisi ile ilişkisi kötü olan çalışanların, ilişkisi iyi ve çok iyi olan çalışanlara göre daha yüksektir. İçsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında yöneticisi ile ilişkisi çok iyi ve iyi olan çalışanların puanı, ilişkisi orta ve kötü olanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Tablo 4.61'de araştırma grubunun iş arkadaşları ile iletişim kalitesine göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.62'de ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının iş arkadaşları ile iletişimlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.61. Araştırma grubunun iş arkadaşları ile iletişim kalitesine göre betimleyici istatistikler

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	4.798	2	2.399	4.106	.02
	Gruplariçi	87.059	149	.584		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	1.113	2	.557	2.207	.11
	Gruplariçi	37.591	149	.252		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	1.230	2	.615	1.508	.23
	Gruplariçi	60.790	149	.408		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	4.560	2	2.280	7.008	.00
	Gruplariçi	48.481	149	.325		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	3.920	2	1.960	3.796	.03
	Gruplariçi	76.935	149	.516		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.62. Araştırma grubunun iş arkadaşları ile iletişim kalitesine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	İş arkadaşı ile iletişim	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Çok iyi	46	2.21	.77
	İyi	90	2.45	.79
	Orta	16	2.84	.51
Düşük Kişisel Başarı	Çok iyi	46	2.24	.47
	İyi	90	2.33	.51
	Orta	16	2.54	.51
Duyarsızlaşma	Çok iyi	46	1.76	.72
	İyi	90	1.70	.58
	Orta	16	2.00	.65
İçsel Doyum	Çok iyi	46	3.81	.58
	İyi	90	3.67	.56
	Orta	16	3.19	.55
Dışsal Doyum	Çok iyi	46	3.13	.74
	İyi	90	3.09	.72
	Orta	16	2.58	.57

Tablo 4.62'de yer alan ANOVA sonucunda, çalışanların iş arkadaşları ile iletişim kalitesine göre, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık görülmezken (p>.05); duygusal tükenmişlik (F=4.106, p<.05), içsel doyum (F=7.008, p<.05) ve dışsal doyum (F=3.796, p<.05) alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, duygusal tükenmişlik alt boyutunda iş arkadaşı ile ilişki kalitesi orta olan çalışanların puanı, ilişki kalitesi çok iyi olanlara göre daha yüksek olduğu; içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında iş arkadaşları ile ilişki kalitesi çok iyi olan çalışanların puanı ilişki kalitesi orta olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Tablo 4.63'te araştırma grubunun bağımsız karar verme süreçlerinin desteklenmesine göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.64'te ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının bağımsız karar verme süreçlerinin desteklenmesine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.63. Araştırma grubunun bağımsız karar verme sürecininin desteklenmesine göre betimleyici istatistikleri

Ölçek	Bağımsız karar verme sürecinin desteklenmesi	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Destekleniyor	45	2.18	.91
	Desteklenmiyor	31	2.79	.62
	Kısmen destekleniyor	76	2.42	.70
Düşük Kişisel Başarı	Destekleniyor	45	2.16	.51
	Desteklenmiyor	31	2.56	.60
	Kısmen destekleniyor	76	2.33	.41
Duyarsızlaşma	Destekleniyor	45	1.55	.56
	Desteklenmiyor	31	2.04	.71
	Kısmen destekleniyor	76	1.74	.61
İçsel Doyum	Destekleniyor	45	3.94	.44
	Desteklenmiyor	31	3.18	.62
	Kısmen destekleniyor	76	3.69	.54
Dışsal Doyum	Destekleniyor	45	3.41	.70
	Desteklenmiyor	31	2.64	.66
	Kısmen destekleniyor	76	3.00	.67

Tablo 4.64. Araştırma grubunun bağımsız karar verme sürecininin desteklenmesine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	7.003	2	3.501	6.148	.00
	Gruplariçi	84.854	149	.569		
	Toplam	91.857	151			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	2.807	2	1.403	5.825	.00
	Gruplariçi	35.898	149	.241		
	Toplam	38.705	151			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	4.481	2	2.241	5.802	.00
	Gruplariçi	57.539	149	.386		
	Toplam	62.020	151			
İçsel Doyum	Gruplararası	10.522	2	5.261	18.435	.00
	Gruplariçi	42.520	149	.285		
	Toplam	53.041	151			
Dışsal Doyum	Gruplararası	11.321	2	5.660	12.129	.00
	Gruplariçi	69.534	149	.467		
	Toplam	80.855	151			

Tablo 4.64'de yer alan ANOVA sonucunda, bağımsız karar verme sürecinin desteklenmesi değişkenine göre, duygusal tükenmişlik ($F=6.148$, $p<.05$), düşük kişisel başarı ($F=5.825$, $p<.05$), duyarsızlaşma ($F=5.802$, $p<.05$), içsel doyum ($F=18.435$, $p<.05$) ve dışsal doyum ($F=12.129$, $p<.05$) alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutlarında, bağımsız karar verme süreci desteklenmeyen çalışanların puanı, desteklenen çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. İçsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında bağımsız karar verme süreci desteklenen çalışanların puanı, desteklenmeyen çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.65'te araştırma grubunun karar verme sürecine etkisine göre betimleyici istatistikleri, Tablo 4.66'de ise tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının karar verme sürecine etkisine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.65. Yöneticinin araştırma grubunun karar verme sürecine etkisine göre betimleyici istatistikler

Ölçek	Yöneticilerin karar verme sürecine etkisi	n	Ort	Ss
Duygusal Tükenmişlik	Var	42	2.64	.69
	Yok	43	2.21	.80
	Bazen	66	2.43	.78
Düşük Kişisel Başarı	Var	42	2.34	.58
	Yok	43	2.25	.43
	Bazen	66	2.36	.49
Duyarsızlaşma	Var	42	1.79	.66
	Yok	43	1.64	.61
	Bazen	66	1.78	.64
İçsel Doyum	Var	42	3.55	.68
	Yok	43	3.80	.47
	Bazen	66	3.64	.58
Dışsal Doyum	Var	42	2.96	.75
	Yok	43	3.24	.69
	Bazen	66	2.91	.73

Tablo 4.66. Yöneticinin araştırma grubunun karar verme sürecine etkisine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplararası	3.880	2	1.940	3.274	.04
	Gruplariçi	87.686	148	.592		
	Toplam	91.566	150			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplararası	.335	2	.167	.648	.52
	Gruplariçi	38.192	148	.258		
	Toplam	38.527	150			
Duyarsızlaşma	Gruplararası	.626	2	.313	.756	.47
	Gruplariçi	61.331	148	.414		
	Toplam	61.957	150			
İçsel Doyum	Gruplararası	1.385	2	.693	2.017	.14
	Gruplariçi	50.816	148	.343		
	Toplam	52.202	150			
Dışsal Doyum	Gruplararası	2.215	2	1.107	2.086	.13
	Gruplariçi	78.549	148	.531		
	Toplam	80.764	150			

Tablo 4.66'da yer alan ANOVA sonucunda, yöneticinin karar verme sürecine etkisine göre, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmazken (p>.05), duygusal tükenmişlik alt boyutunda anlamlı farklılık bulunmuştur (F=3.274, p<.05). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerden olan Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, yöneticilerin karar verme sürecine etkide bulunduğu çalışanların duygusal tükenmişlik puanı, yöneticilerin etkide bulunmadığı çalışanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Tablo 4.67. Araştırma grubunun sertifika bilgilerine göre analiz sonuçları

Ölçek	**Mezuniyet Sonrası Sertifika**	**n**	**Ort**	**S**	**sd**	**t**	**p**
Duygusal Tükenmişlik	Aldım	70	2.48	.77	150	.143	.89
	Almadım	67	2.46	.80			
Düşük Kişisel Başarı	Aldım	70	2.30	.54	150	-.754	.45
	Almadım	67	2.37	.45			
Duyarsızlaşma	Aldım	70	1.75	.61	150	-.281	.78
	Almadım	67	1.78	.66			
İçsel Doyum	Aldım	70	3.76	.59	150	2.059	.04
	Almadım	67	3.54	.62			
Dışsal Doyum	Aldım	70	3.05	.73	150	.447	.66
	Almadım	67	2.99	.77			

Tablo 4.67'de araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının sertifika bilgilerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık görülmezken (p>.05); içsel doyum (t=2.059, p<.05) alt boyutunda anlamlı farklılık görülmektedir. Sertifika kurum bireylerin içsel doyum düzeyleri sertifika almayanlara göre anlamlı oranda daha yüksek bulunmuştur.

5. TARTIŞMA

Bu bölümde değişkenlerin sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenmislik, kisisel basarısızlık ve duyarsızlasma boyutlarındaki tükenmişlik düzeyleri ile içsel ve dışsal doyum boyutlarındaki iş doyumu düzeylerine iliskin elde edilen sonuçlar ve değerlendirmeler ile sonuçlar dogrultusunda geliştirilen öneriler sunulmuştur.

Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin sosyo-demografik ve mesleki değişkenlere ilişkin bulguların tartışılması aşağıdaki gibidir.

Araştırma grubunun iş doyum düzeylerinin alt boyutları ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutlarının korelasyon sonuçlarına göre katılımcıların içsel doyum düzeyleri ile dışsal doyum düzeyleri arasında pozitif, duygusal tükenme düzeyleri, duyarsızlaşma düzeyleri, düşük kişisel başarı düzeyleri arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu, katılımcıların dışsal doyum düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyleri, duyarsızlaşma düzeyleri, düşük kişisel başarı düzeyleri arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların duygusal tükenme düzeyleri ile duyarsızlaşma düzeyleri, düşük kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu, katılımcıların duyarsızlaşma düzeyleri ile düşük kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. İş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkinin anlamlı farklılık gösterdiği düzeyi Koyutürk'ün (2014) araştırma bulgusu ile paralellik gösterirken; Yurtsever (2015) ve Yılmaz ve Erkal'ın (2017) bulgularından duyarsızlaşma boyutunda farklılık göstermektedir (154, 159, 160). Yapılan bu çalışmalarda duyarsızlama düzeyi ile diğer değişkenler arasında anlamlı bir korelasyon bulunmamıştır.

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının cinsiyete göre duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma, içsel ve dışsal doyum düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Maslach ve diğerlerinin 2001 yılında yaptıkları çalışmada kadınların tükenmişlik düzeyinin özellikle duygusal tükenmişlik boyutunda daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir (42). Bunun sebebinin ise erkelerin daha iyimser olduklarından kaynaklandığını belirtmişlerdir. Goswami (2013) ise çalışmasında cinsiyet ile tükenmişlik arasında bir anlamlı bir ilişki tespit etmemiştir

(161). Hablemitoğlu ve Özmete (2012) tarafından sosyal çalışmacıların tükenmişlikleri cinsiyete göre incelendiğinde; kadınların kendilerini erkeklere kıyasla daha zayıf hissettikleri, erkeklerin ise kendilerini kadınlara göre daha çökmüş olarak değerlendirdikleri belirtilmiştir (145). İş doyumu açısından bakıldığında Salami (2001) toplumsal cinsiyet rollerinin iş doyumunu etkilediğini cinsiyete uygun meslek seçiminde doyumun daha yüksek olduğunu belirtmiştir (162). Örneğin Tinu ve Adenike (2015) öğretmenler arasında yaptığı çalışmada kadınların iş doyumunun yüksek olduğunu tespit etmiş ve erkeklerin daha yüksek maaşlı işlerde doyumunun daha yüksek olacağından kaynaklandığını belirtmiştir (163). Eğinli (2009) birçok çalışmada kadın ve erkek arasında iş doyumunun farklılaştığını ama eşit koşullar sağlandığında bu farklılığın ortadan kalktığını belirtmiştir (78). Bununla birlikte birçok çalışmada cinsiyete göre iş doyum düzeyi incelendiğinde anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmiştir (164, 165).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının yaş değişkeni ile duygusal tükenme, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma ve içsel doyum arasında anlamlı bir farklılık bulunmamış, yaş değişkeni ile dışsal doyum arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Dışsal doyum düzeyindeki farklılığın 51 yaş ve üzeri olan grup lehine gerçekleştiği tespit edilmiştir. Akçamete ve diğerleri de 2001 de yapmış oldukları araştırmalarda bu çalışma sonucuna benzer şekilde yaşın tükenmişlik üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna varmışlardır (166). Şahin ve Dursun 2009 yılında yaptıkları çalışmalarında katılımcıların yaş değişkenine göre bu çalışma sonucundan farklı olarak iş doyum puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını belirlemişlerdir (167). Buna karşın Vries ve diğerleri (1984) 40'lı yaşların başında çalışanların iş doyumunun en yüksek düzeyde olduğunu ama 40'lı yaşların sonunda yaşanan "kariyer ortası krizi" sebebi ile doyumun düştüğünü, 50'li yaşlara gelindikçe ise emeklilik düşüncesi ile kabullenme sürecinin başladığını iş yeri beklentilerinin makul bir düzeye indiğini dolayısı ile de iş doyumunun yükseldiğini belirtmişlerdir (168). Akçamete ve diğerleri (2001) ise yaşın ilerlemesi ile gelir, yetki, özerklik, mesleki saygınlık gibi dışsal doyum kaynaklarını arttıran değişkenlerin arttığını ifade etmişlerdir (166). Çimen ve Şahin (2000) de sağlık personellerinin iş doyumuna yönelik yaptığı araştırmalarında yaş ilerledikçe iş doyumunun arttığını tespit etmişlerdir (169).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutları medeni durum değişkenine göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma ve dışsal doyum düzeylerinde anlamlı bir farklılık göstermemekle birlikte içsel doyum düzeyi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Buna göre evli olan çalışanların içsel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Medeni durumun tükenmişlik ile anlamlı farklılık göstememesine yönelik araştırma bulgusu Budak ve Sürgevil (2005), Konakay ve Altaş (2011) ile paralellik göstermektedir (170, 171). Medeni durum ve iş doyumu ilişkisi birçok araştırmada farklılık göstermektedir. Örneğin, bazı çalışmalarda evli bireylerin içsel ve dışsal doyumlarının bekar bireylere oranla yüksek olduğu tespit edilmişken (172, 173) bazı çalışmalarda ise bekar çalışanların evlilere oranla doyum düzeyleri yüksek bulunmuştur (174, 175). Konakay ve Altaş (2011) ise medeni durum ve iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki tespit etmemiştir (171).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının eş ile ilişki durumu ile duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çoban'ın 2014'te yaptığı çalışmasında eş ile ilişki durumu ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş fakat duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile de anlamlı ilişki saptanmamıştır (178). İş doyumu kapsamında baktığımızda araştırma sonucundan farklı olarak aile ilşkilerinin iş yaşamı üzerinde güçlü etkisi olduğu birçok araştırmada belirtilmiştir (179, 180). Kahn ve diğerlerinin 1964 yılında tanımladıkları iş yerinin rol beklentileri ile ailenin rol beklentilerinin çatışması durumu olan iş-aile çatışması kavramı bu durumu açıklamaktadır (176, 177). Sosyal hizmet mesleği dezavantajlı ve hassas gruplara hizmet sunan ve büyük özveri gerektiren bir meslektir. Bireyin eş zamanlı olarak beklentileri karşılaması zorlaşabilmektedir. Aile rollerine fazla zaman harcayan birey diğer rolleri için enerji sarf etmeyebilir. İş hayatı; yoğun mesai, duygusal yük oluşturan olaylara maruz kalma, esnek olmayan iş saatleri, eve iş götürmek gibi durumları kapsadığında özellikle eşi ile iyi ilişkiler içerisinde olan ve ailevi rollerine daha çok önem veren bireylerde tükenmeye sebep olabilir. Bu durum araştırma bulguları ile örtüşmemektedir.

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu durumun

sebebleri arasında en büyük etken olarak yüksek lisans ve doktora yapan uzmanların sayısının örneklem içerisinde düşük bir orana sahip olması gösterilebilir. Abu-Bader (2000), sosyal hizmet uzmanlarının lisansüstü eğitimlere devam etmelerininin iş doyumunu artırdığını ve tükenmişliği azalttığını belirtmiştir (181). Bilgin ve diğerleri (2011) de eğitim düzeyinin artışının dezavantajlı gruplara olan hassiyeti arttırdığını paralel olarakta tükenmişliği arttığını belirtmiştir (141). Bu araştırma bulgularına benzer olarak ise Işıkhan (2000) ve Gürbüz (2007) iş doyumu ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit etmemiş ve yine benzer olarak Smith (2015) araştırmasında tükenmişlik ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit etmemiştir (182, 183, 184). Ünal ve Basım (2006) iş doyumu ve eğitim ilişkisinin hem pozitif hem de negatif olabileceğini, eğitim seviyesinin artışı ile birlikte kurumdan bunun karşılığını almayan bireyin iş doyumunun düşeceğini belirtmiştir (185). Tükenmişlik açısından bakıldığında; bu araştırma bulgulardan farklı olarak Cemaloğlu ve Şahin (2007) de eğitim durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (186). Seferoğlu ve diğerleri (2014) ise eğitim düzeyi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif, kişisel başarı ile de pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir (40). Bu konu ile ilgili iki farklı görüş bulunmaktadır. İlki eğitim düzeyinin artışının tükenmişlikle baş etme başarısını arttırabileceğidir. İkinci görüş ise eğitim düzeyi düşük insanların eğitim düzeyi yüksek insanlardan daha az tükenme yaşamalarıdır (187).

Sosyal hizmet uzmanlarını çalıştıkları alana göre; duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmazken içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Yapılan analiz sonucunda içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında, belediye ve sağlık bakanlığı çalışanlarının puanı adalet bakanlığı çalışanlarından daha yüksek bulunmuştur. Atamtürk (2010) adli sosyal hizmet alanında duygusal tükenme ve iş doyumu arasında anlamlı farklılık tespit etmiştir (146). Bu durumun sebebini adalet alandadaki iş yoğunluğu olarak belirtmiştir. Ceylan ve diğ. (2016) de yoğun takip gerektiren sosyal hizmet politikalarının iş yükünü arttırdığını ve bu durumunda tükenmişlik ve iş doyumsuzluğunu beraberinde getirdiğini belirtmiştir (144).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının çalıştığı kurum türüne göre duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma

düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. İçsel doyum ve dışsal doyum düzeyinde kurum türüne göre anlamlı farklılık bulunmuştur. Buna göre özelde çalışanların kamuda çalışanlara göre içsel ve dışsal doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Tükenmişlik açısından bakıldığında; Kılıç ve Ak (2017) çalışmasında özel hastane çalışanlarında tükenmişlik seviyesinin yüksek olduğunu ve Erçen 2007 yılında yaptığı çalışmasında özelde çalışan öğretmenlerin tükenmişliğinin devlet okullarından daha yüksek olduğunu saptamıştır (188, 189). İş doyumu açısından bakıldığında ise; Eğinli (2009) kamu sektöründe iş doyumunun yüksek olduğunu, Taşdan ve Tiryaki (2008) ise özel sektörde çalışan öğretmenlerde iş doyumunun yüksek olduğunu tespit etmiştir (78, 190). Gümüş (2006) ise çalışmasında özel kurumda çalışanların iş ve yaşam doyumlarını, kamu kurumunda çalısanlara göre daha yüksek bulmuştur (191). Bu çalışmada özel kurumlarda çalışanların iş doyumu anlamlı bir farklılık göstermiştir. Bunun sebebi Şenel ve diğerlerinin (2012) belirttiği gibi kamu çalışanlarının harcadıkları gayretin karşılığını alamadıklarını düşünmeleri ve kendilerini başarısız ve yetersiz hissetmeleri olarak belirtilebilir (192).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının statüye göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanları genel olarak çalıştıkları kurumda rol belirsizliği yaşamaktadır. Ekip arkadaşları tarafındanda görevinin ne olduğu anlaşılmamakta ve yaptıkları takdir edilmemektedir (193). Ayrıca uzmanlar mesleki olarak hakettikleri saygıyı elde edememektedir (194). Bu sebepten dolayı statünün uzmanların iş doyumu veya tükenmiğine etki etmediği sonucu çıkarılabilir.

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının toplam haftalık çalışma saatine göre duygusal tükenme, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma ve içsel doyum arasında anlamlı bir farklılık bulunmamış, haftalık çalışma saati ile dışsal doyum arasındaki fark istatistiksel düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Farklılığın haftalık 20-30 saat çalışan grup lehine gerçekleştiği belirlenmiştir. Taşlıyan ve diğerleri (2017) yılında yaptıkları çalışmalarında çalışma saatleri ile iş doyumu ve tükenmişlik arasında yakın ilişkisi bulunduğunu belirtmişlerdir (195). Baysal ise (1995) çalışma saatlerinin uzun olmasından kaynaklanan yorgunluk, stres gibi birçok olumsuz duygunun tükenmişlik düzeyinin artmasına sebep olduğunu belirtmiştir. Öneri olarak ise kısa molalarla çalışanların dinlendirilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu çalışmada çalışma saatleri ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (69). Akten

(2007) ise haftalık 20-30 saat arası çalışan rehber öğretmenlerde duygusal tükenmişlik düzeyinin anlamlı, 30-40 saat çalışanlarda kişisel başarısızlık düzeyinin anlamlı olarak farklılaştığını tespit etmiştir (196). Gökçakan ve Özer (1998) tarafından 595 rehber öğretmenle yapılan araştırma sonuçlarında ise haftalık çalışma saatine göre 20–30 saat çalışanlarla, 30–40 saat arası çalışanlar arasında tükenmişlik açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Genel olarak iş doyumu kapsamında bakıldığında iş saatlerinin makul ölçüde olduğu kurumlarda iş doyum oranının daha yüksek olduğu görülmektedir (197). Örneğin; Tilev ve Beydağ (2014) hemşireler ile yaptığı çalışmasında haftalık 45 saatin altında görev yapan hemşirelerin iş doyum düzeyinini 45 ve üzeri yapanlara göre daha yüksek olduğunu tespit edilmiştir (198).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının gelir durumuna göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Benzer olarak Filiz (2014) aylık gelire göre iş doyum ve tükenmişlik alt boyutları arasında fark tespit etmemiştir (199). Benzer olarak Özkan ve Aksoy (2015) ile Marakoğlu ve diğ. (2013) tarafından yapılan araştırmadan elde edilen bulgulara göre gelir düzeyi ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamıştır (200, 201). Buna karşın Karaman ve Altınoğlu (2007) gelir düzeyi arttıkça iş doyumunun artacağını belirtmiştir (202). Sat (2011) bankacılar ile yaptığı çalışmasında iş doyumu ile gelir farklılıkları arasında anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Buna göre düşük gelir elde eden çalışanların içsel ve dışsal doyum düzeyinin yüksek gelir elde eden çalışanlardan daha düşük olduğu tespit edilmiştir (203). Dağdeviren ve diğerleri 2011 yılında yaptıkları çalışmalarında gelir düzeyinin artışı ile iş doyum düzeyinde de artış olduğunu saptamıştır (204). Ayrıca Sat (2011) çalışmasında gelir düzeyi arttıkça duygusal tükenme düzeyinin azaldığını tespit etmiştir (203). Akbolat ve Işık (2008) aylık gelir miktarlarının sağlık çalışanlarının fiziksel tükenmişlik düzeyine etki etmediğini fakat zihinsel ve duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilediğini tespit etmiştir (205).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının kıdem durumuna göre duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma, dışsal doyum arasında anlamlı bir farklılık bulunmamış, kıdem ile içsel doyum arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Yapılan analiz sonucunda, kıdemi “5-10 yıl” aralığında olan bireylerin içsel doyum düzeyleri, kıdem yılı “0-1”, “2-5” ve “10 üzeri” olan bireylere

göre daha düşük bulunmuştur. Yılmaz ve diğ., (2014) çalışmalarında iş doyumu alt ölçeklerinde mesleki kıdem gruplarına ilişkin anlamlı bir fark olduğu sonucunu elde etmiştir (206). Bilge ve diğ. (2007) de bu çalışma bulgularına benzer olarak kıdem ve içsel doyum arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiş, dışsal doyum ile ise anlamlı bir farklılık tespit etmemiştir. İçsel doyum boyutundaki bu farkın hizmet süresi 5 yıl ve daha az olan gruplar ile 21 yıl ve daha fazla olan grup arasında anlamlı olduğunu tespit etmiştir (207). Çifçi ve Dikmenoğlu (2015) öğretmenleri içsel doyum puanlarının mesleki kıdeme göre anlamlı şekilde farklılaştığını tespit etmiş, kıdemi 10 yıl ve altında olan coğrafya öğretmenlerinin içsel doyum puanlarının, 11-20 yıl arasında olan coğrafya öğretmenlerinin içsel doyum puanlarından daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Dışsal doyum düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (208). Buna karşın, Kılıç ve Gümüşeli (2010) yılındaki çalışmasında içsel ve dışsal iş doyum düzeyi ile mesleki kıdem düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını tespit etmiştir (209). Bu çalışmada tükenmişlik ve kıdem arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Yapılan diğer benzer çalışmalarda çalışma süresinin tükenmişlikte etkili olmadığı sonucu bulunmuştur (210, 211). Buna karşın Otacıoğlu (2008) çalışmasında öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile mesleki kıdem arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemiştir (212). Ayrıca Yılmaz ve diğ. (2014) genel tükenmişlik düzeyleri ile mesleki kıdem durumları arasında anlamlı bir fark tespit etmiş ve buna göre; 1-10 yıl ve 11-20 yıl kıdeme sahip katılımcıların “21 yıl ve üzeri” kıdeme sahip katılımcılara nazaran daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıklarını tespit etmişlerdir (206).

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının sağlık problemine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Buna karşın sağlık problemleri tükenmişliğin ve iş doyumsuzluğunun belirtileri ve sonuçları olarak gösterilmektedir.

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının katılımcıların kendilerini mesleki olarak yeterlilik değerlendirmelerine göre mesleki yeterlilik ile duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamış, duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, içsel ve dışsal doyum arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Sonuçlara göre bireyin kendini daha yetersiz hissettikçe tükenmişlik düzeyi, yeterli hissettikçe ise iş doyumu artmaktadır. Otacıoğlu (2008) çalışanların mesleki yeterliliklerini yitirdikçe iş doyum düzeylerinde azalma ve tükenmişlik düzeylerinde artış görüldüğünü belirtmiştir (212). Teltik (2009) çalışmasında benzer olarak iş doyumu ve mesleki yeterlilik arasında pozitif, tükenmişlik ve mesleki yeterlilik arasında negatif yönde bir ilişki tespit etmiştir (213).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının katılımcıların verdikleri hizmeti değerlendirmelerine göre duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamış, duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, içsel ve dışsal doyum arasındaki fark istatistiksel anlamlı bulunmuştur. Sonuçlara göre katılımcıların değerlendirmeleri doğrultusunda müracaatçılar tarafından yetersiz olarak değerlendirildikçe tükenmişlik düzeyi, yeterli olarak değerlendirildikçe ise iş doyumu artmaktadır. Bireyin bir insana fayda sağlamış olması bireye büyük bir haz vermektedir (214). Aksi durumda ise birey değersiz ve işe yaramaz hissetmektedir. Bu durum ise iş doyumsuzluğu ve tükenmişlik düzeyinde artışlara sebep olabilmektedir.

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının çalışanların verdikleri hizmetle ilgili aldıkları geribildirim değişkenine göre, duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, duygusal tükenmişlik ve düşük kişiler arası başarı alt boyutlarında bazen olumsuz geri bildirim alan bireylerin puanı, olumsuz geri bildirim almayanlara göre

daha yüksek bulunmuştur. Duyarsızlaşma alt boyutunda bazen olumsuz geri bildirim alanların puanı, olumsuz geri bildirim alan ve almayan çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. İçsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında olumsuz geri bildirim alan ve almayan çalışanların puanı bazen olumsuz geri bildirim alanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Ceylan ve diğ. (2016) müracaatçıların sosyal hizmet uzmanlarının kararlarından hoşnut olmadıklarında uzmanlara yönelik tehdit, taciz, yıldırma gibi olumsuz eylemlere girişebildiklerini belirtmiş, bu gibi durumların ise uzmanların iş doyumunu düşürdüğünü ve tükenmişlik duygusunu yaşamalarına neden olabildiğini ileri sürmüşlerdir (144).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının katılımcıların yöneticileri ile olan iletişim kalitesini değerlendirmelerine göre duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Sonuçlara göre katılımcıların yöneticileri ile iletişim kalitesi azaldıkça tükenmişlik düzeyi, yöneticileri ile iletişim kalitesi arttıkça ise iş doyumu artmaktadır. Martin (1988) sosyal hizmet uzmanları ile yaptığı araştırma sonucunda yöneticilerinden olumlu geribildirimler alan ve iletişim düzeyi yüksek olan uzmanların iş doyumlarının oldukça yüksek olduğunu saptamıştır (215). Ayrıca Yürür ve Sarıkaya (2011) sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu yönetici desteğinin tükenmişlikle baş etmede etkili olduğunu belirtmişlerdir (41).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının katılımcıların iş arkadaşları ile olan iletişim kalitesini değerlendirmelerine göre düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamış, duygusal tükenmişlik, içsel ve dışsal doyum arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Sonuçlara göre katılımcıların iş arkadaşları ile iletişim kalitesi azaldıkça duygusal tükenmişlik düzeyi, iş arkadaşları ile iletişim kalitesi arttıkça ise iş doyumu artmaktadır. Yürür ve Sarıkaya (2011) çalışma arkadaşlarından gelen sosyal desteğin tükenmişliğin önlemesinde önemli bir etken olduğunu belirtmiştir (41). Benzer olarak Ceylan ve diğ. (2016) çalışma arkadaşlarının değerlendirmelerinin tükenmişlik ve iş doyumu ile bağlantılı olduğunu belirtmiştir (144). Kaya ise (2010) engellilere yönelik hizmet veren kamu ve özel eğitim kurumlarında çalışan meslek gruplarında çalışma arkadaşlarından alınan desteğin iş doyumunu arttırdığını belirtmiştir (216).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının katılımcıların bağımsız karar verme süreçlerini değerlendirmelerine göre duygusal tükenmişlik, düşük kişiler arası başarı, duyarsızlaşma, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Sonuçlara göre bağımsız karar verme süreci desteklenmedikçe tükenmişlik düzeyi, desteklendikçe ise iş doyumu artmaktadır. Basım ve Şeşen (2005) sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla otonomi sahibi olmalarının tükenmişliği azaltacağını belirtmiştir (217). Ayrıca Waymer (1995) sosyal hizmet uzmanları ile yaptığı çalışmasında otonominin sosyal hizmet uzmalarının iş doyumlarını arttırdığını tespit etmiştir (218).

Araştırma grubunun iş doyumu alt boyutlarının içsel doyum ve dışsal doyum düzeylerinde sosyal hizmeti seçme sebebine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeylerinde sosyal hizmeti seçme sebebine göre anlamlı farklılık bulunmuştur. Buna göre, garantili iş sahibi olmak için sosyal hizmet mesleğini seçenlerde duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bireylerin işe başlangıç sürecinde iş yerine ilişkin beklentileri olmaktadır. Bu beklentiler karşılanmadığında bireyin iş doyumsuzluğu ve tükenmişlik düzeyi artış göstermektedir. Sosyal hizmeti seçme sebebi ve iş doyumu alt boyutları arasında anlamlı ilişki tespit edilmemiştir. Bu sonuç beklenenin tersi bir sonucu ortaya koymuştur. Çünkü iş doyumu bireyin kendine uygun iş seçmesi ile oldukça bağlantılıdır (219). Mesleğini kendine uygun olduğu için seçen çalışanlar, mesleklerini gönüllü olarak icra etmelerinden dolayı bu çalışanlarda tükenmişlik oluşumu engellenmektedir (11).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının mesleği isteyerek seçip seçmeme durumuna göre duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma, içsel ve dışsal doyum düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Mesleği istemeyerek seçenlerin duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeylerinin, mesleği isteyerek seçenlerin ise içsel ve dışsal doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunuştur. Tükenmişlik ve iş doyumu genel olarak işini severek ve isteyerek yapılması ile oldukça bağlantılıdır (220). Genel olarak işini severek yapan bireyin işinden doyumu yüksek ve tükenmişlik düzeyi düşüktür (221).

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının katılımcıların bağımsız karar verme süreçlerine yöneticinin etkisinin değerlendirmelerine göre düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma, içsel ve dışsal doyum düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamış, duygusal tükenmişlik ile arasında anlamlı düzeyde fark bulunmuştur. Yapılan analiz sonucunda, yöneticilerin karar verme sürecine etkide bulunduğu çalışanların duygusal tükenmişlik puanı, yöneticilerin etkide bulunmadığı çalışanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Sosyal hizmet uzmanları mesleklerinin doğası gereği sürekli müracaatçıları ile olan ilişkilerinde duygusal katılım sağlamaktadırlar (141). Oldukça kritik kararlar vermelerinden dolayı bu süreç oldukça zor olmaktadır (144). Bu durumda dikkatli bir karar verilmesi gerekmektedir. Bu kararı yönetici etkilediğinde kararın sonucundaki olumsuzlukla ve müracaatçıyla karşı karşıya kalan sosyal hizmet uzmanı olmaktadır. Bu durum ise duygusal olarak yıpranmalarına sebep olabilmektedir. Bu sebeple işlerinde otonomiye sahip olan bireyler tükenmişlik sendromundan daha az etkilenmektedir (141). Lopes ve diğ. (2014) bağımsız karar verme sürecininin çalışanın benlik saygısını, motivasyonunu ve iş doyumunu arttırdığını belirtmiştir (222). Bu araştırmada karar verme sürecinde yöneticini etkisi ile iş doyumu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Araştırma grubunun tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu alt boyutlarının sertifika bilgilerine göre duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı, duyarsızlaşma ve dışsal doyum alt boyutlarında anlamlı farklılık görülmezken; içsel doyum alt boyutunda anlamlı farklılık görülmektedir. Sertifika alan bireylerin içsel doyum düzeyleri sertifika almayanlara göre anlamlı oranda daha yüksek bulunmuştur. Hablemitoğlu ve Özmete (2012) çalışmalarında uzmanların büyük çoğunluğunun hizmet içi eğitim kurslarının düzenlenmemesini stres kaynağı olarak belirttiğini tespit etmişlerdir (145). Bu çalışmada eğitim sonucunda alınan sertifikaların tükenmişlik düzeyi ile herhangi bir farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir.

Araştırma bulguları dikkate alınarak ileri araştırmalara yönelik öneriler olarak aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

1. Kişisel özellikler ile mesleğin uyumu bireyin meslekte başarılı ve mutlu olması açısından etkili olacağı düşünülmektedir. Bunun için öncelikle meslek seçiminin bilinçli şekilde yapılması, bu sebeple tercih döneminde

olan öğrencilere mesleğin gerekleri ve mesleğe uygun karakter özellikleri anlatılmalıdır.

2. Sosyal hizmet uzmanlarının mezuniyet sonrası istihdam imkanları yıllara göre düşüş göstermiştir. Bu sebeple çoğu mezun öğrenci istihdam sorunu yaşamaktadır. Sosyal hizmete olan ihtiyacın her geçen gün artması ile paralel olarak kadroların arttırılmasının hem sosyal refahın yükselmesi hem de öğrencilerin mezuniyet sonrası istihdam sorunun çözülmesi açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

3. Kurumdaki uzmanların belirttiği üzere özellikle psikoloji alanında teorik bilgi eksikliği ile teorik bilgiyi uygulamaya aktarmada oluşan zorluktan dolayı dönem içi uygulamaların arttırılması yönünde müfredatta yapılacak düzenlemelerin bu konuya çözüm olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca kurumda çalışan uzmanlar için sosyal hizmet alanına yönelik spesifik lisansüstü eğitim programları artırılarak sosyal hizmet uzmanları lisansüstü eğitime daha çok teşvik edilebilir.

4. Sosyal hizmet uzmanları mesleğin tanınmaması ve bundan ötürü görevinin anlaşılmamasından dolayı büyük sorun yaşamakta ve bu sorunlar zaman zaman mesleki çatışmalara sebep olmaktadır. Bu konuya çözüm olarak kamuoyunda sosyal hizmet mesleği ve bu mesleğin önemini anlatan çalışmalara yer verilmesi gerektiği önerilebilir.

5. Sosyal hizmet uzmanlarının vaka yoğunlukları bu yoğunluktan dolayıda müracaatçıları yeterli hizmet verememelerinden dolayı ortaya çıkan yetersizlik ve tükenmişlik duygularının önlenmesi için iş yüklerinin azaltılmasına yönelik tedbirlerinin alınmasının fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca karşılaşılan sorunlar arasında uzmanlar tarafından belirtilen ev incelemesinde karşılaşılan guvenlik problemlerinin giderilmesi yönünde tedbiler alınmasının önem taşıdığı görülmektedir.

6. Sosyal hizmet mesleğinde uzmanlar farklı müracaatçı grupları ve vaka türleri ile karşılaşılmakta ve bu konuda mevcut bilgileri yetersiz kalabilmektedir. Bu sebeple sıklıkla yeni bilgilere ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu konuda hizmet içi eğitimlerin arttırılması, süpervizyon sağlanması gerektiği düşünülmektedir.

7. Sosyal hizmet uzmanlarının yönetici ve iş arkadaşları ile olan ilişkilerinin olumlu şekilde kuvvetlenmesinin uzmanların performansı ve iş doyumu üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır. Bu konuda kurum içi etkinliklerin arttırılmasın ilişkilerin kuvvetlenmesi açısından çözüm olabilir. Ayrıca yöneticilerin uzmanların bağımsız karar verme sürecini desteklemesi bu durumun kurum politikalarına yansıtılmasının uzmanların daha objektif kararlar vermesi açısından daha faydalı olacağı düşünülmektedir.

8. Çoğu zaman sosyal politikalar ve müracaatçı için gerekli olan kaynaklar müracaatçının sorunun gidermede yetersiz kalabilmektedir. Kurumda çalışan uzmanların çalıştıkları kurum ile ilgili politikaların oluşturulmasına katkıda bulunmasının bu konudaki eksikliği giderilmesini sağlayacağı düşünülmektedir.

6. KAYNAKLAR

1. Figley CR. (Ed.). *Compassion Fatigue: Coping With Secondary Traumatic Stress Disorder İn Those Who Treat The Traumatized*. New York, NY: Brunner/Mazel, 1995.

2. Anderson P Ve Lundberg, J, 2008, Psychological Work Factors, Sector: Health And Social Work. Http://Journals.Plos.Org/Plosone/Article?İd=10.1371/Journal.Pone.0152220. 18 Nisan 2018.

3. Choı G, The Influence Of Organızatıonal Characterıstıcs And Psychologıcal Empowerment On Secondary Traumatıc Stress Of Socıal Workers Workıng Wıth Famıly Vıolence Or Sexual Assault Survıvors, Doctor Of Philosophy İn Social Work, Urbana-Champaign, Urbana: College Of The University Of Illinois, 2009.

4. Bell H., Kulkarni, S, Dalton L, Organizational Prevention Of Vicarious Trauma. *Families İn Society*, 2003, *84* (4): 463-470.

5. Pecora PJ, Whittaker JK, Maluccio AN, Barth RP, *The Child Welfare Challenge*: *Policy, Practice, And Research*, New York: Aldine Transaction, 2000.

6. Mackie PF, Factors Associated With Job Satisfaction And Burnout Among Rural And Urban Social Workers, The Faculty Of The Graduate School Of Social Work, Doctorate Of Philosophy, University Of Denver, 2005.

7. Arches J, Social Structure, Burnout, And Job Satisfaction, *Social Work*, 1991, 36 (3): 202-206.

8. Bride B, Radey M, Figley CR, Measuring Compassion Fatigue, *Clinical Social Work Journal*, 2007, 35: 155-163.

9. Williams MB, Sommer JF, *Self-Care And The Vulnerable Therapist*. İçinde: Stamm BH (Editörler), *Secondary Traumatic Stress: Self-Care İssues For Clinicians, Researchers, And Educators*. Lutherville, MD, Sidran Press, 1995.

10. Saakvitne KW, Pearlman LA, *Transforming The Pain: A Workbook On Vicarious Traumatization For Helping Professionals Who Work With Traumatized Clients*. New York, NY, Norton, 1996.

11. Ardıç K, Polatcı S, Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2008, 10 (2): 69-96.

12. Maslach C. A, *Multidimensional Theory Of Burnout*. İçinde: Cooper CL (Editörler), Theories Of Organizational Stress, Oxford, Oxford University Press, 1998: 68–85.

13. Güllüce AÇ, Mesleki Tükenmişlik Ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, 2006.

14. Cropanzano R, Rupp DE, Byrne ZS. The Relationship Of Emotional Exhaustion To Work Attitudes, Job Performance, And Organizational Citizenship Behaviors. *Journal Of Applied Psychology,* 2003, 88 (1): 160-169.

15. Locke EA, *The Nature And Causes Of Job Satisfaction*. İçinde: Dunnette MD (Editör), *Hand-Book Of İndustrial And Organizational Psychology*, Chicago, Rand Mcnally, 1976: 1297–1349.

16. Stowe JE, A Quantitative Examination Of The Relationship Between Age, Gender, And Burnout İn Public Accounting Professionals İn A United States National Firm, Doctor Of Business Administration, Liberty University, 2016.

17. Freudenberger HJ, Staff Burnout, *Journal Of Social Issues*, 1974, 30: 159-165.

18. Freudenberger HJ, The Staff Burnout Syndrome İn Alternative İnstitutions, *Psychotherapy, Theory, Research, Practice*, 1975, 12: 72-83.

19. Cherniss C, *Staff Burnout: Job Stress İn The Human Services*, Beverly Hills, CA: Sage, 1980.

20. Pearlman B, Hartman EA Burnout: Summary And Future Research. *Human Relations*, 1982, *35* (4): 283-305.

21. Pines AM, Aronson E, *Career Burnout: Causes And Cures*. New York: The Free Press. 1988.

22. Pines AM, *Burnout: An Existential Perspective*. İçinde: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T. (Çeviri Editörleri), *Professional Burnout: Recent Developments İn Theory And Research*, Washington, DC, Taylor And Francis, 1993: 33-51.

23. Schaufeli WB, Enzmann D, *The Burnout Companion To Study & Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis, 1998.

24. Maslach C., Jackson SE, *Maslach Burnout Inventory Manual (2nd Ed.)*, Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press, 1986.

25. Maslach C, Leiter MP, *The Truth About Bumout*, San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

26. Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Scaufeli WB, . The Job Demands Resources Model Of Burnout, *Journal Of Applied Psychology*, 2001, 86 (3): 499-512.

27. Burisch M, A Longitudinal Study Of Burnout: The Relative İmportance Of Dispositions And Experiences, *Work And Stress*, 2006, 16: 1–17.

28. Brill PL, The Need For An Operational Definition Of Bumout, *Family And Community Health*, 1984, 6 (4): 12-24.

29. Acar FM, Okul Öncesi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Çağ Üniverisitesi, 2016.

30. Okutan E, Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri, Doktora Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 2010.

31. Maslach C, Schaufeli WB, *Historical And Conceptual Development Of Burnout*. İçinde: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T (Editörler.), Professional Burnout:

Recent Developments İn Theory And Research, Washington, DC: Taylor And Francis, 1993: 1-18.

32. Polatçı S, Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi, 2007.

33. Altay M, Başol G, Eğitim Yöneticisi Ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi, *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 2009, 15 (58): 191-216.

34. Maslach C, *Burnout: The Cost Of Caring*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1982.

35. Maslach C, Jackson SE, The Measurement Of Experienced Burnout, *Journal Of Occupational Behaviour*, 1981, 2 (2): 99-113.

36. Maslach C, Goldberg J, Prevention Of Burnout: New Perspectives, *Applied And Preventive Psychology*, 1998, 7: 63-74.

37. Saxton MJ, Phillips JS, Blakeney RN, *The Changing Nature Of Work*, San Francisco: Jossey-Bass, 1991: 365–410.

38. Akpınar AT, Taş Y, Okur ME, The Effect Of Job Satisfaction And Emotional Exhaustion On Affective Commitment Of Emergency Services Employees, *British Journal Of Economics Finance And Management Sciences*, 2013, 7 (2): 169-176.

39. Jackson SE, Schuler RS, Preventing Employee Burnout, *American Management Associations*, 1983, 60 (2): 58-68.

40. Seferoğlu SS, Yıldız H, Avcı YÜ, Öğretmenlerde Tükenmişlik: Tükenmişliğin Göstergeleri Ve Bu Göstergelerin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Eğitim Ve Bilim*, 2012, 39 (174): 348-364.

41. Yürür S, Sarıkaya M, Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2011, 11 (4): 537-552.

42. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter, MP, Job Burn-Out, *Annual Review Of Psychology*, 2001, 52 (1): 397-422.

43. Önder Ç, Basım HN, Examination Of Developmental Models Of Occupational Burnout Using Burnout Profiles Of Nurses. *The Journal Of Advanced Nursing*, 2008, 64 (5): 514-523.

44. Garden AM, Depersonalization: A Valid Dimension Of Burnout?, *Human Relations*, 1987, 40 (9): 545-559.

45. Maslach C, Jackson S, Leiter M, *Maslach Burnout Inventory*, Manual. 3rd Edition. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, Inc, 1996.

46. Cordes CL, Dougherty TW, A Review And An Integration Of Research On Job Burnout, *Academy Of Management Review*, 1993, 18 (4), 621-656.

47. Jacobs JR, Bovasso GB, Toward The Clarification Of The Construct Of Depersonalization And İts Association With Affective And Cognitive Dysfunctions, *Journal Of Personality Assessment*, 1992, 59 (2): 352-365.

48. Jackson SE, Schwab RL, Schuler RS, Toward An Understanding Of The Burnout Phenomenon, *Journal Of Applied Psychology*, 1986, 71 (4): 630-640.

49. Maslach C, Pines A, The Burn-Out Syndrome İn The Day Care Setting, *Child And Youth Care Forum*, 1977, 6 (2): 100-113.

50. Niebrugge KM, Burnout And Job Dissatisfaction Among Practicing School Psychologists İn Illinois, Graduate Program İn School Psychology, Masters Theses, Illınoıs: Eastern Illınoıs Unıversıty Charleston, 1994.

51. Posig M, Kickul J, Extending Our Understanding Of Burnout: Test Of An İntegrated Model İn Nonservice Occupations, *Journal Of Occupational Health Psychology*, 2003, 8 (1): 3-19.

52. Leiter MP, Conceptual Implications Of Two Models Of Burnout, *Group And Organization Studies*, 1989, 14 (1): 15- 22.

53. Anderson MBG, Iwanicki EF, Teacher Motivation And İts Relationship To Burnout, *Educational Administration Quarterly*, 1984, 20 (2): 109-132.

54. Lee RT, Ashforth BE, On The Meaning Of Maslach's Three Dimensions Of Burnout, *Journal Of Applied Psychology*, 1990, 75 (6): 743-747.

55. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, *Maslach Burnout Inventory (*3rd Ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996.

56. Zołnierczyk-Zreda D, An İntervention To Reduce Work- Related Burnout İn Teachers, *International Journal Of Occupational Safety And Ergonomics*, 2005, 11 (4): 423–30.

57. Peeters MA, Rutte CG, Time Management Behavior As A Moderator For The Job Demand-Control İnteraction, *Journal Of Occupational Health Psychology*, 2005, 10 (1): 64-75.

58. Weng CH, Meta-Analysıs Of Teacher Burnout İn Publıc Schools In The Unıted States, Division Of Educational Administration Adult And Higher Education Program İn The Graduate School, The Degree Doctor Education, The University Of South Dakota, 2004.

59. Cherniss C, *Professional Burnout İn Human Service Organizations*, New York, Praeger, 1980.

60. Güven ÖZ, Sezici E, Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi, *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 2016, 14 (2): 111-132.

61. Demir N, Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi, *Öneri Dergisi*, 2010, 33 (16): 185-198.

62. Suran BG, Sheridan EP, Management Of Burnout: Training Psychologists In Professional Life Span Perspectives, *Professional Psychology: Research And Practice*. 1984, 15 (6): 741-752.

63. Aksoy U, Eskişehir İli Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Anabilim Dalı, Tıbbi Psikoloji Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi, 2007.

64. Kapar G, Lise Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeyleri Üzerine Bir Çözümleme: Van Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Van: Yüzüncü Yıl Üniversitesi, 2016.

65. Meier ST, Toward A Theory Of Burnout, *Human Relations,* 1983, 36 (10): 899-910.

66. Başören M, Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (Zonguldak İli Örneği), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Programları Ve Öğretim Anabilimdalı, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, 2005.

67. Çavuşoğlu İ, Endüstri Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Bazı Kişisel Değişkenler Arasındaki İlişki (Bolu İli Örneği), Sosyal Bilimler Enstütüsü, Eğitim Bilimleri Anabilimdalı, Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Anabilimdalı, Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, 2005.

68. Gündoğdu GB, Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Çalışma: Mersin İli Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, .Mersin: Çağ Üniversitesi, 2013.

69. Baysal A, Lise Ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 1995.

70. Kaçmaz, N, Tükenmşlik (Burnout) Sendromu, *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2005, 68: 29-32.

71. Güven S, Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mizah Tarzları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Saptanması, Sağlık Bilimleri

Enstitüsü, Hemşirelik Ve Sağlık Hizmetleri Bölümü, Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Başkent Üniversitesi, Ankara, 2013.

72. Yıldırım F, Banka Çalısanlarında İş Doyumu Ve Algılanan Rol Çatısması İle Tükenmislik Arasındaki İliski, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1996.

73. Perlman B, Hartman EA, Burnout: Summary And Future Research, *Human Relation*, 1982, 35: 283-305.

74. Mitchell TR, Lason JR, *People İn Organization*, 3rd Ed., New York: Mcgraw-Hill, 1987.

75. Kabir MMN, Factors Affecting Employee Job Satisfaction Of Pharmaceutical Sector, *Australian Journal Of Business And Management Reserch*, 2011, 1 (9): 113-123.

76. Zhu Y, A Review Of Job Satisfaction, *Asian Social Science*, 2013, 9 (1): 293–299.

77. Solmuş T, *İş Yaşamında Duygular Ve Kişilerarası İlişkiler, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayınları, İstanbul, 2004.

78. Eğinli AT, Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi*, 2009, 23 (3): 35-52.

79. Luthans F, *Organisational Behaviour*, 8th Ed. Boston, Irwin Mcgraw-Hill, 1998.

80. Çelik M, A Theoretical Approach To The Job Satisfaction, *Polish Journal Of Management Studies (PJMS)*, 2011, 4: 7-15.

81. Umay G, Psikolojik Danışman Ve Rehberlik Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, 2015.

82. Kaur, A, Maslow's Need Hierarchy; Applications And Criticisms, *Global Journal Of Management And Business Studies*, 2013, 3 (10): 1061 – 1064.

83. Poston B, Maslow's Hierarchy Of Needs, *Surgical Technologist*, 2009, 41 (8): 347-353.

84. Kula, S, Çakar B, Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı Ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki, *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.D* 2015, 6 (12): 191-210.

85. Yawson DOF, Armah A, Pappoe ANM, Enabling Sustainability: Hierarchical Need-Based Framework For Promoting Sustainable Data Infrastructure İn Developing Countries, *Sustainability*, 2009, 11: 946-959.

86. Boeree, George G, 2006, Personality Theories: Abraham Maslow 1908-1970. Http: //Webspace.Ship.Edu/Cgboer/Perscontents.Html, 20 Nisan 2017.

87. Yawson DO, Adu MO, Armah FA, Kusi J, Ansah IG, Chiroro CA, Needs-Based Approach For Exploring Vulnerability And Response To Disaster Risk İn Rural Communities İn Low İncome Countries, *Australasian Journal Of Disaster And Trauma Studies Trauma.Massey.Ac.Nz*, 2015, 19: 27-36.

88. Noell HN, 1976, Herzberg's Two-Factor Theory Of Job Satisfaction, Defense Systems Management School. Individual Study Program, Belvoir, Virginia Http: //Www.Dtic.Mil/Cgi-Bin/Gettrdoc?AD=ADA033814.Html, 25 Nisan 2017.

89. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B, *The Motivation To Work*, Wiley, New York, NY. 1959.

90. Jones NB, Lloyd GC, Does Herzberg's Motivation Theory Have Staying Power?, *Journal Of Management Development*, 2005, 24 (10): 929-943.

91. Herzberg F, *The Theory Of Motivational And Maintenance Needs*, Arizona State University, 1966.

92. Ogunlana SO, Ruthankoon R, Testing Herzberg's Two-Factor Theory İn The Thai Construction Industry, *Engineering, Construction And Architectural Management*, 2003, 10 (5), 333-341.

93. Alemi B, 2014, Job Satisfaction Among Afghan Teacher Educators, Https: //Www.Diva-Portal.Org/Smash/Get/Diva2: 713998/FULLTEXT01.Pdf, 2 Ocak 2018.

94. Alderfer CP, An Empirical Test Of New Theory Of Human Need, *Organ. Behav Hum. Perf*., 1969, 4 (1): 142–175.

95. Ball B, 2012, A Summary Of Motivation Theories, Http: //Www.Yourcoach.Be/Blog/Wp-Content/Uploads/2012/03/A-Summary-Of Motivation-Theories1.Pdf, 27 Nisan 2017.

96. Castellanos VEY, 2014, *An Analysis Of Motivational Theories That Could Aid The College Management To Enhance Employee Engagement*, Http: //Trap.Ncirl.İe/1828/1/Yokocastellanos.Pdf, 5 Mart 2018

97. Yang C, Hwang MI, Chen Y, An Empirical Study Of The Existence, Relatedness, And Growth (ERG) Theory İn Consumer's Selection Of Mobile Value-Added Services, *African Journal Of Business Management,* 2011, 5 (19), 7885-7698.

98. Mcclelland D, The Achieving Society. Princeton, NJ: Van Nostrand Company Inc., 1961.

99. Yamaguchi I, The Relations Among İndividual Differences, Needs, And Equity Sensitivity, *Journal Of Managerial Psychology*, 2003, 18, 324-344.

100. Mcclelland DC, Koestner R, The Achievement Motive, İçinde: Smith C, (Editör), Motivation And Personality: Handbook Of Thematic Content Analysis, New York: Cambridge University Press, 1992: 143-152.

101. Veroff J, Power Motivation, İçinde: Smith C (Editör), *Motivation And Personality: Handbook Of Thematic Content Analysis*, New York: Cambridge University Press, 1992: 278-285.

102. Mcclelland, DC, Steele RS, *Human Motivation A Book Of Readings*. Morristown, NJ: General Leaning Press, 1973.

103. Greenberg J, *Managing Behavior İn Organizations*, 2nd Edition. New Jersey: Prentice Hall, 1999.

104. Cosier RA, Dalton DR, Equity Theory And Time: A Reformulation, *Academy Of Management Review*, 1983, 8: 311-319.

105. Adams, JS, Inequity İn Social Exchange. İçinde: Berkowitz L. (Editör), Advances İn Experimental Social Psychology (Pp.). New York: Academic Press, 1965: 267-299.

106. Huseman, RC, Hatfield JD, Miles EWA, New Perspective On Equity Theory: The Equity Sensitivity Construct, *The Academy Of Management Review*, 1987, 12 (2): 222-234.

107. Torkabadi M, Kheirkhah B. Evaluating The Job Satisfaction İn Iranian Petrochemical Industry: A Case Study, *New York Science Journal*, 2013, 6 (5): 54-60.

108. Singh MP, Sinha J, Job Satisfaction İn Organizational Executives, *International Journal Of Scientific And Research Publications*, 2013, 3 (4): 1-6.

109. 2828 Sayılı SHÇEK Kanunu, T.C. Resmi Gazete, Sayı: 18059, 24 Mayıs 1983.

110. Şahin F, 2005, Genelci Sosyal Hizmetin Doğuşunu Hazırlayan Etmenler, Http: //Www.Manevisosyalhizmet.Com/Wpcontent/Uploads/2015/11/Genelcisosyalhizmetindogusu.Pdf, 18 Nisan 2017.

111. Danış MZ, Kara HZ, Sosyal Hizmette Problem Çözme Yaklaşımı, *The Journal Of Academic Social Science Studies*, 2016, 45: 1-10.

112. *Lloyd C, King R, Chenoweth L*, Social Work, Stress And Burnout: A Review, *Journal Of Mental Health, 2002,* 11 (3): 255–265.

113. Jackson R, The Effects Of Burnout Among Chıld Welfare Socıal Workers, Department Of Social Work, Master Of Social Work, Long Beach: California State University, 2004.

114. Science News. (2008). Social Workers May İndirectly Experience Post-Traumatic Stress. Http: //Www.Sciencedaily.Com/Releases/2007/01/070104144711.Htm, 5 Mayıs 2017.

115. Yarcı S, Alpman PS (2015) Sosyal Hizmet Ve Danışmanlık Bölümü Öğrencilerinin İstihdam Sorunları, Http: //Dergipark.Gov.Tr/Download/İssue-File/1332, 15 Nisan 2017.

116. Bakker AB, Costa PL, Chronic Job Burnout And Daily Functioning: A Theoretical Analysis, *Burnout Research*, 2014, 1 (3): 112–119.

117. Koeske GF, Koeske RD, Workload And Burnout: Can Social Support And Perceived Accomplishment Help? *Social Work*, 1989, 7: 243-248.

118. Streepy J, Direct-Service Providers And Burnout, *Social Casework*, 1981, 62: 352-361.

119. Collings JA, Murray PJ, Predictors Of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study, *British Journal Of Social Work*, 1996, 26: 375-387.

120. Lecroy CW, Rank MR, Factors Associated With Burnout İn The Social Services: An Explaratory Study, *Journal Of Social Service Research.* 1986, 10 (1): 23-39.

121. Shireman J, *Critical İssues İn Child Welfare*, New York: Columbia University, Press, 2003.

122. Pryce JG, Shackleford KK, Pryce DH, *Secondary Traumatic Stress And The Child Welfare Professional*, New York: Lyceum Books, 2007.

123. Barr, D. (1984). Burnout As A Political İssue, *Catalyst*. 4 (4), 68-75.

124. Karger H, Burnout As Alienation, *Social Service Review*, 1981, 55 (2): 268-283.

125. Jayaratne S, Chess WA, Job Satisfaction, Burnout, And Turnover A National Study, *Social Work*, 1984, 29: 448-453.

126. Koeske GF, Kirk SA, The Effect O F Characteristics Of Human Service Workers On Subsequent Moral And Turnover, *Administration İn Social Work*, 1995, 19 (11): 15-31.

127. Golembiewski RT, Muzenrider RF, Stevenson JG, *Stress İn Organizations: Toward A Phase Model Of Burnout*, New York: Praeger Publishers, 1995.

128. Skovholt TM, *The Resilient Practitioner: Burnout Prevention And Self-Care Strategies For Counselors, Therapists, Teachers, And Health Professionals*, Boston, MA: Allyn & Bacon, 2001.

129. Kaldenberg D, *Do Satisfied Patients Depend On Satisfied Employees? Or Do Satisfied Employees Depend On Satisfied Patients? (*The Satisfaction Report Vol.3). South Bend, Indiana: Ganey Associates Inc., 1999.

130. Spector PE, *Job Satisfaction Application, Assessment, Causes, And Consequences*, London: Sage Publications Inc., 1997.

131. Koeske GF, Kirk SA, Koeske RD, Rauktis MB, Measuring The Monday Blues: Validation Of A Job Satisfaction Scale For The Human Service, *Social Work Research*, 1994, 18: 27-35.

132. Langemo D, Impact Of Work Stress On Female Nurse Educators, *Image: Journal Of Nursing Scholarshi*p, 1990, 22 (3): 159-162.

133. Donohue J, Faculty Perceptions Of Organizational Climate And Expressed Job Satisfaction İn Selected Baccalaureate Schools Of Nursing, *Journal Of Professional Nursing*, 1986, 2 (6): 373-379.

134. Phillips J, Faculty Burnout, *American Journal Of Nursing*, 1984, 84 (12): 1525-1526.

135. Conway PG, Williams, MS, Green, JL, A Model Of Job Facet Satisfaction, *Journal Of Social Work Education*. 1987, 23: 48-57.

136. Yücel İ, İş Tatmini İle Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki Ve Algılanan Örgütsel Desteğin Bu İlişki Üzerindeki Etkisi-Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 2012, 33: 1-20.

137. Çığşar G, Akkuş Y, Yıldırım BZ, Kıvrak Y, Öztürk EE, İki Farklı Kurumda Çalışan Bireylerde Tükenmişlik Ve İş Doyumunun Belirlenmesi: Kars İli Örneği, *Gaziosmanpaşa Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2016, 8 (4): 244-255.

138. Talachi RK, Gorji MB, Job Burnout And Job Satisfaction Among Industry, Mine And Trade Organization Employees: A Questionnaire Survey, International, *Journal Of Academic Research İn Business And Social Sciences*, 2013, 3 (7): 21-41.

139. Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D, Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction And General Health Of Nurses, *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 2015, 12: 652-666.

140. Lal K, Hemşirelerde Tükenmişlik Ve İş Doyumu (Aksaray Ve Ortaköy Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, 2014.

141. Bilgin R, Emhan A, Bez Y, Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik Ve Depresyon: Diyarbakır İli Alan Araştırması, Elektronik *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2011, 10 (38): 210-228.

142. Derinbay D, Öğretim Elemanlarının İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi (Pamukkale Üniversitesi Örneği), *E-Journal Of New World Sciences Academy NWSA-Education Sciences*, 2012, 7 (3): 910-929.

143. Atabey S, Gürdoğan A, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma, *Journal Of Recreation And Tourism Research (JRTR)*, 2014, 1 (2): 14-28.

144. Ceylan H, Gül N, Öksüz M, Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu Ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi, *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 2016, 6 (11): 43-69.

145. Hablemitoğlu Ş, Özmete E, Sosyal Çalışmacıların İş Yaşam Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini Ve Kariyer Olanakları, *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2012, 6 (11): 43-69.

146. Atamtürk E, Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine Ve İş Doyumlarına Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmetler Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 2010.

147. Boston TM, The Impact Of Stress, Burnout, And Job Satısfactıon On Rural Socıal Workers, Community College Leadership İn The Department Of Leadership And Foundations, Degree Of Doctor Of Philosophy, Mississippi: Mississippi State University, 2009.

148. Love TD, Burnout And Job Satısfactıon Among Chıld Welfare Socıal Workers Department Of Social Work, Master Of Social Work, Long Beach: California State University, 2003.

149. Karasar, N. (2012). Bilimsel Araştırma Yöntemi (24. Basım). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

150. Büyüköztürk, Ş. vd. (2012). Bilimsel araştırma yöntemleri (11. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

151. Weiss R, Dawis G, England G, Lofquist L, Manual For The Minnesota Satisfaction Questionnaire, *Minnesota Studies İn Vocational Rehabilitation*, XXII. 1967.

152. Baycan A, An Analysis Of Several Aspects Of Job Satisfaction Between Diffrent Occupational Groups, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi, 1985.

153. Ergin C, Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII Ulusal Psikoloji Bilimsel Çalışmaları, Ankara: H.Ü. VII *Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu Ve Türk Psikologlar Derneği Yayını*, 1992.

154. Koyutürk N, Sınıfında Kaynaştırma Öğrencisi Olan Ve Olmayan Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İlköğretim Anabilim Dalı/ Okulöncesi Eğitimi Programı, Yüksek Lisans Tezi, Burdur: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, 2014.

155. Akpınar, A. T. ve Taş, Y. (2011). Acil servis çalışanlarının tükenmişlik ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, *11* (4), 161-165.

156. Keskin S (2016), İşyerindeki Problemlere Verilen Tepkiler Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Nesne Psikoloji Dergisi (NPD)*, 2016, 4 (7): 21-39.

157. Turgut, H. S. (2016). Bankacılık sektöründe kişilik özellikleri, yöneticiye güven ve tükenmişlik ilişkilerinde aracılık rolleri. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

158. Yeğin Hİ, Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri, EKEV Akademi Dergisi, 2014, 58: 315-332.

159. Yurtsever N, İzmir'de Çalışan Evde Bakım Hemşirelerinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, 2015.

160. Yılmaz N, Erkal S, Hastane Çalışanlarının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2017, 5 (48): 405-421.

161. Goswami MA, Study Of Burnout Of Secondary School Teachers İn Relation To Their Job Satisfaction, *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS*), 2013, 10 (1), 18-26.

162. Salami SO, Influence Of Gender And Sex-Pole Stereotyping On Career Decision Making Self Efficacy Of Secondary School Students, *Ibadan Journal Of Education Studies*, 2001, (1): 128 – 139.

163. Tinu OC, Adenike AA, Gender Influence On Job Satisfaction And Job Commitment Among Colleges Of Education Lecturers, *Journal Of Education And Practice*, 2015, 6 (13): 159-161.

164. Özaydın MM, Özdemir Ö, Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2014, 6 (1), 251-281.

165. Demirer H, Güreş N, Akgül V, Organizational Commitment And Job Satisfaction: The Influence Of Individual And Organizational Factors On Sales Persons' Work Attitudes İn Travel Agencies, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2010, 7 (14), 41-62.

166. Akçamete G, Kaner S, Sucuoğlu B, *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu Ve Kişilik*, Nobel Yayın Dağıtım, 1.Basım, Ankara, 2001.

167. Şahin H, Dursun A, Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumları: Burdur Örneği, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2009, 18: 160-174.

168. Vries K, Miller JM, Toulouse PF, Using The Life Cycle To Anticipate, Satisfaction At Work, *Journal Of Forecasting*, 1984, 3: 161-172.

169. Çimen M, Şahin İ, Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2000, 5 (4): 53-67.

170. Budak G, Sürgevil O, Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 2005, 2: 95-108.

171. Konakay G, Altaş SS, Akademisyenlerde Tükenmişlik Ve İş Tatmini Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Kocaeli Üniversitesi Örneği, *SAÜ Fen Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 2011, 2: 35-71.

172. Uzun Ö, Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri Ve İş Doyumları İle İlgili Bazı Değişkenlerin İncelenmesi, *İ.U.F.N. Hem. Derg*., 2010, 18 (1): 1-9.

173. Çelen Ü, Piyal B, Karaodul G, Demir M, Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesi'nde Çalışanların İş Doyumu, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2004, 7 (3): 295-318.

174. Keskin G, Yıldırım GÖ, Hemşirelerin Kişisel Değerlerinin Ve İş Doyumlarının İncelenmesi, *E.Ü. H.Y.O. Hemşirelik Dergisi*, 2006, 22 (1): 119-133.

175. Yürümezoğlu HA, Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları Ve Hastaların Hemşirelik Hizmetinden Memnuniyeti, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2007.

176. Kahn RL, Wolfe DM, Quinn RP, Snoek JD, Rosenthal RA, *Organizational Stress: Studies İn Role Conflict And Ambiguity*, John Wiley Publication, Oxford. 1964.

177. Mustafayeva L, Bayraktaroğlu S, İş-Aile Çatışmaları Ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki: Türkiye Ve İngiltere'deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması, *İşletme Bilimi Dergisi*, 2014, 2 (1), 127-145.

178. Çoban H, İş-Aile Çatışması Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Programı, Yüksek Lisans Tezi, Denizli: Pamukkale Üniversitesi, 2014.

179. Carlson DS, Kacmar KM, Work–Family Conflict İn The Organization: Do Live Role Values Make A Differences? *Journal Of Management*, 2000, 26 (5), 1031–1054.

180. Grzywacz JG, Marks NF, Family, Work, Work–Family Spillover, And Problem Drinking During Midlife, *Journal Of Marriage And The Family*, 2000, 62 (2), 336– 348.

181. Abu-Bader SH, Work Satisfaction, Burnout, And Turnover Among Social Workers İn Israel: A Causal Diagram, *International Journal Of Social Welfare*, 2000, 9 (3): 191–200.

182. Işıkhan V, Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları, *Toplum Ve Sosyal Hizmet*, 2000, 1: 38-52.

183. Gürbüz A, An Assessment On The Effect Of Education Level On The Job Satisfaction From The Tourism Sector Point Of View, *Dogus Universitesi Dergisi*, 2007, 8 (1): 36-46.

184. Smith LW, *Compassion Fatigue, Burnout, And Self-Care: What Social Work Students Need To Know*, California State University, San Bernardino, California. 2015

185. Ünal S, Basım N, İş Görenlerin İş Doyumu Le Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu Ve Özel Sektörde Karşıılaştırmalı Bir Araştırma, *SÜ BF Sosyal Ve Ekonomik Aratırmalar Dergisi*, 131-154, 2006.

186. Cemaloğlu N, Şahin DE, Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 2007, 15 (2): 465-484.

187. Özdemir HD, Üniversite Akademik Personelinin Görev Ünvanları Açısından İş Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri, Yüksek Lisans Tezi, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, 2001.

188. Kılıç T, Ak H, Kamu Ve Özel Hastanede Çalışan Personellerin Tükenmişlik Seviyelerinin Karşılaştırılması, *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2017, 6 (1), 72-79.

189. Erçen AEY, Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Mersin İlinde Karşılaştırmalı Bir İnceleme, *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2007, 3 (34): 1-8.

190. Taşdan M, Tiryaki E, Özel Ve Devlet İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması, *Eğitim Ve Bilim Dergisi*, 2008, 33 (147): 54–70.

191. Gümüş H, Farklı Mesleklerde Çalışanların İş Ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, 2006.

192. Şenel B, Şenel M, Gümüştekin GE, Banka Çalışanlarının Motivasyon Düzeyleri Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma, *Akademik Bakış Dergisi*, 2012, 32, 1-17.

193. Kadushin G, Kulys R, Job Satisfaction Among Social Work Discharge Planners, *Health And Social Work*, 1995, 20: 174–186.

194. Seçer HŞ, Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması Ve Mesleki Analizlerde Kullanımı, *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2009, 7 (1): 35-56.

195. Taşlıyan M, Engizek H, Gül N, Tükenmişlik, İş Tatmini Ve Esnek Çalışma Saatleri: Çalışan Kadınlar Üzerine Bir Çalışma, *Tübav Bilim*, 2017, 10 (2): 111-125.

196. Akten S, Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi, 2007.

197. Gökçakan Z, Özer R, Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik, Nedenleri Ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi VII. Ulusal Eğitim Bilimleri* Kongresi, Konya, 1998.

198. Tilev S, Beydağ KD, Hemşirelerin İş Doyum Düzeyi, *Sağlık Ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 2014, 3 (1): 140-147.

199. Filiz Z, Öğretmenlerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 2014, 10 (23), 157-171.

200. Özkan F, Aksoy C, Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişliğine Etki Eden Faktörler: Gaziantep İlinde Bir Alan Araştırması, *Journal Of Accounting, Finance And Auditing Studies*, 2015, 1 (4): 23-41.

201. Marakoğlu K, Kargın NÇ, Armutlukuyu M, Tıp Fakültesi Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Sendromu Ve İlişkili Faktörlerin Değerlendirilmesi, *Genel Tıp Dergisi*, 2013, 23: 102-108.

202. Karaman FA, Altunoğlu E, Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmini Düzeylerini Etkileyen Faktörler, *Yönetim Ve Ekonomi*, 2007, 14 (1): 109-120.

203. Sat S, Örgütsel Ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, 2011.

204. Dağdeviren N, Musaoğlu Z, Ömürlü KI, Öztora S, Akademisyenlerde İş Doyumunu Etkileyen Faktörler, *Balkan Medikal Journal*, 2011, 28: 69-74.

205. Akbolat M, Işık O, Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2008, 11 (2): 229-254

206. Yılmaz ES, Yazıcı N, Yazıcı H, Öğretmen Ve Yönetici Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 2014, 24: 135-157.

207. Bilge F, Akman Y, Kelecioğlu H, Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2007, 32: 32-41.

208. Çifçi T, Dikmenli Y, Coğrafya Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve İş Yaşamında Yalnızlık Düzeylerinin İncelenmesi, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2015, 3 (21): 142-160.

209. Kılıç ZS, Gümüşeli A, İstanbul İli Vakıf Üniversitelerine Bağlı Meslek Yüksek Okullarında Görevli Öğretim Elemanlarının İş Doyum Düzeyleri, *İstanbul University Journal Of The School Of Business Administration*, 2010, 39 (2): 290-309.

210. Kırılmaz AY, Çelen Ü, Sarp N, İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması, *İlköğretim Online*, 2003, 2 (1): 2-9.

211. Demirbaş H, Özdemir Ç, Hancı İH, Balseven A, Cezaevi Hekimlerinde Tükenmişliğin İncelenmesi, *Adli Psikiyatri Dergis*i, 2004, 1 (2): 45-49.

212. Otacıoğlu SG, Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu Ve Etkileyen Faktörler, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2008, 15: 103–116.

213. Teltik H, Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Yeterlilik Algılarının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleriyle İlişkisinin Belirlenmesi, Eğitim Bilimleri

Enstitüsü, İlköğretim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, 2009.

214. Dinç K, 2008, Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu, Http: //Acikarsiv.Ankara.Edu.Tr/Browse/3609/4497.Pdf, 16 Nisan 2017.

215. Martin R *Social Work: An Introduction*, Charles E. Merrill Publishing Company, A Bell And Howell Company, 1988.

216. Kaya A, Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu Ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, 2010.

217. Basım HN, Şeşen H, Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları İle Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma, *Toplum Ve Sosyal Hizmet*, 2005, 16 (2): 57-69.

218. Waymer RW, 1995, A Study Of Work Autonomy And Job Satisfaction Of Social Workers İn Metropolitan Atlanta, Http: //Digitalcommons.Auctr.Edu/Cgi/ Viewcontent.Cgi?Article=2196&Context=Dissertations, 17 Nisan 2017.

219. Gökdeniz İ, Merdan E, Meslek Seçimi İle İş Tatmini İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, *Aksaray Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2016, 8 (2): 111-121.

220. Öztürk A, Deniz ME, Okul Öncesi Öğretmenlerin Duygusal Zeka Yetenekleri, İş Doyumları Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, *İlköğretim-Online*, 2008, 7 (3): 578-599.

221. Gürsoy N, Hastane Çalışanlarının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile Ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 2013.

222. Lopes, H., Lagoa, S., ve Calapez, T. (2014). Declining autonomy at work in the EU and its effect oncivic behavior. Economic and Industrial Democracy, 35 (2), 341-366.

7. EKLER

Ek-1. Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurul Onayı

ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ (AYBÜ)
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU (SBEK)
PROJE ONAY BELGESİ

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi/Enstitüsü Sosyal Hizmet bölümü öğrencilerinden Bilge ASLAN AÇAN'in, "Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi" adlı araştırması değerlendirilmiştir.

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

SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU KARARI (Etik Kurul tarafından doldurulacaktır)	
Araştırma kodu (Yıl – Araştırma sıra no)	397
Başvuru formunun Etik Kurula ulaştığı tarih	05.12.2016
Etik Kurul Karar toplantı tarihi ve karar no	09.12.2016/12
Yer	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Cinnah Cad. No: 16 Çankaya / ANKARA
Katılımcılar	Formda imzası bulunan üyelerimiz toplantıya katılmıştır

KURUL BAŞKANI, BAŞKAN YARDIMCISI VE ÜYELER:

		İMZA
Prof. Dr. Cem Şafak ÇUKUR	**Başkan**	
Doç. Dr. Musa AYGÜL	**Başkan Yardımcısı**	katılmadı
Prof. Dr. Şükrü ÖZEN	**Üye**	
Prof. Dr. Ergün ERASLAN	**Üye**	katılmadı
Prof. Dr. Metin ÖZDEMİR	**Üye**	
Doç. Dr. Rıza GÖKLER	**Üye**	katılmadı
Doç. Dr. Tekin AKDEMİR	**Üye**	
Doç. Dr. Necmiye ÜN YILDIRIM	**Üye**	

6

Ek-2. Aile Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürlüğü Araştırma İzni

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

Sayı : 73595336-605.01-E.58009 26/05/2017
Konu : Bilge ASLAN AÇAN

MÜSTEŞARLIK MAKAMINA

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünün 05.05.2017 tarih ve 32981 sayılı yazısı ile Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Hizmet Politikaları ve Uygulamaları Bölümü yüksek lisans öğrencisi Bilge ASLAN AÇAN'ın, "Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi" konulu tez çalışmasını İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında çalışan sosyal çalışmacılara uygulayabilme talebi bildirilmiştir.

Uygun görüldüğü takdirde Personel Dairesi Başkanlığının 18/05/2017 tarih ve 55110 sayılı yazısı ile olumlu değerlendirildiği bildirilen söz konusu araştırmanın 30/08/2017 tarihine kadar ilgili İl Müdürlüğü koordinesinde, kuruluş müdürlüğü denetiminde, sağlık personellerinin refakat ve yönlendirmesi ile ses-görüntü kaydı alınmaksızın, iş akışını aksatmayacak şekilde gönüllülük esası çerçevesinde, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Kurum izni alınması ve araştırma bitiminde bir örneğinin Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığına gönderilmesi koşulları ile gerçekleştirilmesi hususunda;

Olurlarınıza arz ederim

Mustafa DURMUŞ
Daire Başkanı

OLUR
26/05/2017

Mehmet KARABAY
Müsteşar Yardımcısı V.

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama adresine giderek [illegible] kodunu yazınız.

1

Ek-3. Bilgilendirilmiş Onam Formu

BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

LÜTFEN BU DÖKÜMANI DİKKATLİCE OKUMAK İÇİN ZAMAN AYIRINIZ

Sizi Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Hizmet Politikaları ve Uygulamaları Yüksek Lisans öğrencisi Bilge ASLAN AÇAN tarafından yürütülen "Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi" başlıklı **araştırmaya** davet ediyoruz. Bu araştırmaya katılıp katılmama kararını vermeden önce, araştırmanın neden ve nasıl yapılacağını bilmeniz gerekmektedir. Bu nedenle bu formun okunup anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Eğer anlayamadığınız ve sizin için açık olmayan şeyler varsa, ya da daha fazla bilgi isterseniz bize sorunuz.

Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmaya **katılmama** veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmadan **çıkma** hakkında sahipsiniz. **Çalışmayı yanıtlamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz** biçiminde yorumlanacaktır. Size verilen **formlardaki** soruları yanıtlarken kimsenin baskısı veya telkini altında olmayın. Bu formlardan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacaktır.

1. Araştırmayla İlgili Bilgiler:

a. Araştırmanın Amacı: Bu araştırmanın genel amacı farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini incelemektir. Ayrıca bazı demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir.
b. Araştırmanın İçeriği: Bu araştırma ile farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini incelenecek ayrıca bazı demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlenmeye çalışılacaktır. Bu sebeple sizin bazı anket sorularını cevaplamanıza ihtiyaç duyulmaktadır. Vereceğiniz cevaplar gizli tutulacak ve sadece bilimsel araştırma amacıyla kullanılacaktır.
c. Araştırmanın Nedeni: □ Bilimsel araştırma X□ Tez çalışması
d. Araştırmanın Öngörülen Süresi: Veri toplama sürecinin iki ay sürmesi planlanmaktadır. Sizden istediğimiz anketlerin cevaplanması ise yaklaşık yirmi dakika sürecektir.
e. Araştırmaya katılması beklenen katılımcı/gönüllü Sayısı: Üç yüz kişinin katılması beklenmektedir.
f. Araştırmanın Yapılacağı Yer (ler): Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği' ne üye olan sosyal hizmet uzmanlarına e-mail yolu ile ulaşılacaktır.

2. Çalışmaya Katılım Onayı:

Yukarıda yer kurum ve araştırmadan önce katılımcıya/gönüllüye verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları tamamen anladım. **Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı tarafından yapıldı, soru sorma ve tartışma imkanı buldum ve tatmin edici yanıtlar aldım. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı.** Bu çalışmayı istediğim zaman ve herhangi bir neden belirtmek zorunda kalmadan bırakabileceğimi ve bıraktığım takdirde herhangi bir olumsuzluk ile karşılaşmayacağımı anladım.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının (Kendi el yazısı ile)
Adı-Soyadı:
İmzası:

Ek-4. Kişisel Bilgi Formu

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu formdan elde edilecek olan bilgiler, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Hizmet Politikaları ve Uygulamaları Tezli Yüksek Lisans Programı'nda yürütülmekte olan tez çalışması kapsamında bilimsel amaçla kullanılacaktır. Vereceğiniz cevaplar, doğru sonuçların elde edilebilmesi açısından çok değerlidir. Lütfen soruların tümünü yanıtlayınız. Katkınız için teşekkür ederiz.

Aşağıdaki soruları size en uygun seçenekleri işaretleyerek ya da açıklamalar yazarak yanıtlayınız.

1. Cinsiyetiniz () Kadın ()Erkek
2. Yaşınız……
3. Medeni durumunuz ()Bekar ()Evli
4. Evli iseniz eşiniz ile olan ilişkinizin niteliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?

() Çok iyi () İyi () Orta () Kötü () Çok kötü

5. Eğitim Düzeyiniz () Lisans mezunu () Yüksek lisans (uzmanlık) ()Doktora
6. Lisansüstü eğitimdeki bölümünüz.....
7. Çalışmakta olduğunuz kurumu belirtiniz……
8. Çalıştığınız kurum türünü belirtiniz. () Kamu () Özel
9. Statünüz……
10. Haftada ortalama kaç saat çalışıyorsunuz.

( ) 20-30 saat ( ) 30-40 saat ve üstü ( ) 30-40 saat ve üstü

11. Gelir Durumunuz

( ) Gelir, giderden az ( ) Gelir, gidere denk ( ) Gelir, giderden fazla

12. Kaç yıldır çalışıyorsunuz?

( ) 0-1 Yıl ( ) 2-5 Yıl ( ) 6 Yıl ( ) 6 Yıl ve üzeri

13. Herhangi bir Sağlık problemleriniz var mı? () Evet () Hayır
14. Cevabınız evetse lütfen ne tür bir sağlık problemi yaşadığını belirtiniz. …….
15. Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz? ()İsteyerek ()İstemeyerek

16. Meslek tercihinizde sosyal hizmetin sıralamasını belirtiniz……
17. Sosyal hizmet mesleğini seçmenizde hayalleriniz ve idealleriniz mi yoksa garantili iş sahibi olmak mı daha etkili olmuştur?

( ) Hayallerim ve ideallerim ( )Garantili iş sahibi olmak

18. Hangi kurumda çalışıyorsunuz? ……..
19. Ne tür vakalarla çalışıyorsunuz? …….
20. Günlük çalıştığınız vaka sayısını belirtiniz.....
21. Kendinizi mesleki açıdan yeterli hissediyor musunuz?

( ) Evet ( ) Hayır ( ) Kısmen

22. Müracaatçılara yeterli hizmet verdiğinizi düşünüyor musunuz?

( ) Evet ( ) Hayır ( ) Kısmen

23. Müracaatçılardan verdiğiniz hizmet ile ilgili olumsuz geri bildirim alıyor musunuz?

( ) Evet ( ) Hayır ( ) Kısmen

24. Yöneticiniz ile iletişiminizi nasıl değerlendiriyorsunuz?

( ) Çok iyi ( ) iyi ( ) orta ( ) kötü ( ) Çok kötü

25. İş arkadaşlarınız ile olan iletişiminizi nasıl değerlendiriyorsunuz?

( ) Çok iyi ( ) iyi ( ) orta ( ) kötü ( ) Çok kötü

26. Çalıştığınız kurumda bağımsız karar verme davranışınız destekleniyor mu?

( ) Evet ( ) Hayır ( ) Kısmen

27. Yöneticinizin karar verme sürecinizi etkilediğini düşünüyor musunuz?

( ) Evet ( ) Hayır ( ) Kısmen

28. Meslek yaşamında ne tür sorunlarla karşılaştınız? .....
29. Mezuniyet sonrası sertifika eğitimleri aldınız mı? .....
30. Mezuniyet sonrası ne tür gereksinimleriz oldu? .....

Ek-5. Minnesota İş Doyum Ölçeği

MİNNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda yapmakta olduğunuz işe karşı duygu ve durumlarınızı gösteren ifadeler bulunmaktadır. Sizden beklenen bu ifadeler üzerinde düşünmeniz ve size en uygun seçeneği 'X' işareti koyarak belirtmenizdir.

	HİÇ MEMNUN DEĞİLİM	MEMNUN DEĞİLİM	KARARSIZIM	MEMNUNUM	ÇOK MEMNUNUM
1-Beni her zaman meşgul etmesinden					
2-Tek başıma çalışamama imkân vermesinden					
3-Ara sıra değişik şeyler yapabilmeme imkân vermesinden					
4-Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden					
5-Yöneticimin astlarını idare tarzından					
6-Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden					
7-Vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağımın olmasından					
8-Bana sabit bir iş olanağı sağlamasından					
9-Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağım olmasından					
10-Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansım olmasından					
11-Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansımın olmasından					
12-İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konmasından					
13- Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten					
14-İş de terfi olanağımın olmasından					
15- Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini vermesinden					
16- Kendi yeteneklerimi uygulama şansını vermesinden					
17-Çalışma şartlarından					
18- Çalışma arkadaşlarımın birbirleriyle anlaşmalarından					
19-Yaptığım iş karşılığında takdir edilmemden					
20-Yaptığım işten duyduğum başarı hissinden					

Ek-6. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

MASCHLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda yapmakta olduğunuz işe karşı duygu ve durumlarınızı gösteren ifadeler bulunmaktadır. Sizden beklenen bu ifadeler üzerinde düşünmeniz ve size en uygun seçeneği 'X' işareti koyarak belirtmenizdir.

	HİÇBİR ZAMAN	NADİREN	BAZEN	ÇOĞU ZAMAN	HER ZAMAN
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. Müracaatçılarımın neler hissettiklerini hemen anlarım					
5.Müracaatçılarıma sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı.					
7. Müracaatçılarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum					
11. Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					

15. Müracaatçılarıma ne olduğu umurumda değil					
16. Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor.					
17. Müracaatçılarımla aramda rahat bir ortam yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22. Müracaatçılarımın bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

Ek-7. Özgeçmiş

KİŞİSEL BİLGİLER	
Adı Soyadı	: Bilge Aslan Açan
Doğum tarihi	: 17.02.1987
Doğum yeri	: Zonguldak / Çaycuma
Medeni hali	: Evli
Uyruğu	: T.C.
Adres	: Üsküdar Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Sosyal Hizmet Programı, İstanbul
Tel	: 0533 741 73 41
Faks	: -
E-mail	: bilge_asl@hotmail.com
EĞİTİM	
Lise	: Oktay Olcay Yurtbay Anadolu Lisesi
Lisans	: Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü
Yüksek lisans	: Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Politikaları ve Uygulamaları Tezli Yüksek Lisans Programı Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstütüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi (MBA)
Doktora	: Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı (Devam ediiyor)
YABANCI DİL BİLGİSİ	
İngilizce	: İleri Seviye