T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET BİLİM DALI

AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NA BAĞLI ÇOCUK REFAHI KURUMLARINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ İŞ YÜKLERİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Cemal YAĞCI

KOCAELİ 2017

T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET BİLİM DALI

AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NA BAĞLI ÇOCUK REFAHI KURUMLARINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ İŞ YÜKLERİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Cemal YAĞCI

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Hakan ACAR

KOCAELİ, 2017

T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET BİLİM DALI

AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NA BAĞLI ÇOCUK REFAHI KURUMLARINDA ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ İŞ YÜKLERİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: Cemal YAĞCI
Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar ve No: 21.06.2017/16

Jüri Başkanı: Prof. Dr. Serpil AYTAÇ .....

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Hakan ACAR .....

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Yüksel BAYKARA ACAR .....

KOCAELİ 2017

TEŞEKKÜR

Her şey emekli olduktan sonra başladı. Önce bir Avrupa Birliği projesi olan İGEP- İç Göç Entegrasyon Projesi ekibinde yer aldım. Ekip yöneticilerinden biri Belçikalı, diğeri Almandı ve ben İngilizce bile bilmiyordum. Dört ay boyunca gündüz işe, gece kursa gittim ve İngilizcemi epeyce ilerlettim. Bu süreçte Hakan ACAR adında akademisyen bir genç meslektaşımla tanıştım. "Ağabey senin İngilizcen fena değil, gel sana yüksek lisans yaptıralım" dedi.

Nereden bilirdim bu kadar zor bir şey olacağını... Daha yolun başında sevgili Doç. Dr. Özlem ÖZKAN'dan akademik düşünme nasıl olur, akademik bakış açısı nasıl kazanılır hayat dersini biraz zor da olsa aldım. Sunum nasıl olur, araştırma nasıl olur derken sevgili Yrd. Doç. Dr. Aslı GÜLEÇ, Doç. Dr. Burcu Yakut ÇAKAR ve sevgili hocam Prof. Dr. Yüksel BAYKARA ACAR yolumu aydınlattılar. Şimdi geriye bakıyorum da Yüksel hocam bir küçük kıvılcımla tıkanıp kaldığım çalışmamda önümü açmış.

Değerli katkıları ve destekleri için meslektaşım, ablam Uludağ Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Anabilim Dalı Başkanı Prof. Dr. Serpil AYTAÇ'a,

Rüyamda görsem inanamayacağım yüksek lisans yapma şansını bana 54 yaşından sonra veren ve her aşamada destekleyen sevgili hocam Prof. Dr. Hakan ACAR'a ve Prof. Dr. Yüksel BAYKARA ACAR'a,

Eski ve yeni çalışma arkadaşlarıma, araştırmama destek veren meslektaşlarıma, Sevgili karım Öznur YAĞCI ve çocuklarım İrem AYDIN, Saruhan Yiğit YAĞCI, kardeşim Yavuz YAĞCI'ya, "ders çalışmam lazım" gerekçesi –bazen de bahanesiyle- ihmal ettiğim sevgili annem Dudu YAĞCI'ya teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
İÇİNDEKİLER…….	i
ÖZET…….	iii
ABSTRACT……..	v
KISALTMALAR LİSTESİ……...	vii
TABLOLAR LİSTESİ……..	viii
GİRİŞ……	1
Araştırmanın Problemi……..	1
Araştırmanın Amacı……..	4
Araştırmanın Önemi……..	5
Araştırmanın Sınırlılıkları…….	5
Tanımlar……	6
BİRİNCİ BÖLÜM: İLGİLİ ALANYAZIN……..	8
1.1. İş Yükü: Tanımı ve Türleri……	8
1.2. Tükenmişlik……..	13
1.2.1. Tükenmişliğin Tanımları…….	13
1.2.2. Tükenmişliğin Boyutları……	14
1.2.3. Tükenmişliğin Nedenleri……	15
1.2.4. Tükenmişliğin Sonuçları……	16
1.2.5. Tükenmişlikle Başa Çıkma/Mücadele Yöntemleri……	17
1.3. Sosyal Hizmet Alanında İş Yükü ve Tükenmişlik……	19
1.3.1. Bir Meslek ve Disiplin Olarak Sosyal Hizmet…….....…	19
1.3.2. Sosyal Hizmetin Rol ve İşlevleri……	19
1.3.3. Sosyal Hizmet Mesleğinde İş Yükünün ve Tükenmişliğin Kavramsal Çerçevesi……	20
1.3.4. Sosyal Hizmette İş Yükü ve Tükenmişlikle İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar…….	27
1.3.5. Sosyal Hizmette İş Yükü ve Tükenmişlikle İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar……	29
1.3.6. Sosyal Hizmette İş Yükü ve Tükenmişlikle Mücadele Aracı Olarak Süpervizyon…….	32
1.4. Çocuk Refahı Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Rol ve Görevleri……	34
1.4.1. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Kuruluşlarda Çocuk Refahı Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Yaşamlarına İlişkin Yasal Düzenlemeler……	36
İKİNCİ BÖLÜM: ARAŞTIRMA YÖNTEMİ……..	47
2.1. Araştırmanın Modeli……..	47
2.2. Evren ve Örneklem……..... ….	47
2.3. Veri Toplama Araçları…….....……	48
2.3.1. Soru Kağıdı.....……..	49
2.3.2. Tükenmişlik Envanteri.....	49
2.3.3. Etkinlik Planı…….....…...	51
2.4. Verilerin Toplanması……..	52
2.5. Verilerin Çözümlenmesi…….	53

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: BULGULAR VE YORUMLAR……. 54
3. Bulgular……. 54
3.1. Tanıtıcı Bulgular…….. 54
3.2. Çalışma Yaşamlarına İlişkin Bulgular……. 56
3.3. İş Yükü ile Tükenmişliğe İlişkin Bulgular…….. 61
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: SONUÇ VE DEĞERLENDİRME…… 79
SONUÇLAR…….. 79
ÖNERİLER…… 82
KAYNAKÇA……. 84
EKLER……... 95
EK 1 İzinler…… 95
EK 2 Soru Kağıdı.....…… 98
EK 3 Maslach Tükenmişlik Ölçeği…… 109
EK 4 Etkinlik Planı…… 110
ÖZGEÇMİŞ...…… 113

ÖZET

Bu araştırmanın amacı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri ve tükenmişlik düzeylerini belirlemektir.

Araştırmada olasılıksız örnekleme yöntemlerinden amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma verileri Mart 2017 – Mayıs 2017 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmaya 23-52 yaş arasında 81 sosyal hizmet uzmanı katılmıştır. Çalışma, Bursa, Kocaeli ve İstanbul illerindeki Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı çocuk refahı ile ilgili birim ve kuruluşlarda gerçekleştirilmiştir. Bu kuruluşlar Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri, Sosyal Hizmet Merkezleri, Çocuk Destek Merkezleri, Çocuk Yuvaları, Yetiştirme Yurtları, Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, Çocuk Evleri Siteleri ve Çocuk Evleri Koordinasyon Müdürlükleridir.

Çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına araştırmacı tarafından hazırlanan görüşme formu, etkinlik planı ve tükenmişlik ölçeği uygulanarak veriler elde edilmiştir. Veriler istatistiksel olarak SPSS (21.0) programı yardımıyla değerlendirilmiş ve analiz edilmiştir. Verilerin analizinde ANOVA ve “t” testleri kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının 52’si kadın, 29’u erkek olup yaşlarını beyan edenlerin yaş ortalamaları 32,85’dir. Yüzde 53’ü evlidir ve ortalama dokuz buçuk yıl iş tecrübesine sahiptirler. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma süreleri üç ay ile yirmi yedi yıl arasında değişmektedir.

SHU’ların tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların ortalamaları değerlendirildiğinde; duygusal tükenme boyutunda ve duyarsızlaşma boyutunda düşük düzeyde; kişisel başarı boyutunda orta düzeyde tükenmişlik yaşadığı görülmektedir. Duyarsızlaşma alt ölçeği boyutunda tükenmişliğin cinsiyet açısından farklılık gösterdiği, bu boyutta kadınlarda erkeklere göre anlamlı düzeyde daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanları; deneyimli meslektaşlara danışmanın, diğer bir deyişle süpervizyonun önemini vurgulamışlardır. Yapılandırılmış bir süpervizyon sisteminin geliştirilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarının bir haftalık mesaileri üzerinden yapılan değerlendirmede müracaatçıları ile doğrudan çalışmaları mesailerinin % 31'ini, bu çalışmalarla ilgili kayıt tutma ve rapor yazma işleri mesailerinin % 29'unu, kuruluş içinde müracaatçı ile ilgili yapılan işler ise mesailerinin %20'sini doldurmaktadır. Kayıt ve rapor yazma için harcanan zamanın uygun teknolojiler kullanılarak ya da yardımcı eleman istihdam edilerek kısaltılması gerektiği ifade edilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğu il müdürlüğü ve sosyal hizmet merkezleri gibi başvuru merkezlerinde görev yapmaktadır. Bu merkezlerde bir çok görev Çocuk Koruma Kanunu'nda yer alan "sosyal çalışma görevlisi" tanımından hareketle çeşitli mesleklerden görevlilerle birlikte yürütülmektedir. Sosyal hizmet mesleğinin tanım ve kapsamı içindeki bir çok görev başka meslek elemanlarına verilmektedir. Uygun olmayan görevlendirmeler ve yaklaşımların hem müracaatçılar için hem de sosyal hizmet mesleği açısından olumsuz sonuçlar doğuracağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler

Sosyal Hizmet Uzmanı, İş yükü, Tükenmişlik,

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the workload and the burnout syndrom levels of the social workers being employed under the child welfare institutions ("Participants") which are regulated and controlled by Ministry of Family and Social Policy ("the Ministry").

Purposefull sampling, kind of improbable sampling method, is used as a base of this research. Research data were being collected within the period of March 2017 and May 2017 among from 81 Participants aged between 23 to 52. The research was conducted in the child welfare institutions and its relevant units of Bursa, Kocaeli and İstanbul cities of Turkey.

These institutions involve Provincial Directorates of the Ministry, Social Service Centers, Children Support Centers, Children Homes, Orphanages, Rehabilitation Centers, Sites of Children Houses and Coordination Directorates of such Children Houses.

Data were received through the interview forms, event schedule and burnout scale applied to the Participants and analyzed by evaluating through the SPSS (21.0) program. ANOVA and “t” tests were used in the analysis of tha data as well.
52 of the Participants were women whereas 29 of them were men. Avarage age of the Participants declaring their age was 32.85. 53% of whom are married and had an average work experience of 9.5 years. Term of Social Workers varies between 3 months and 27 years.

When the average points of the social workers gained from the burnout chart are evaluated it can be concluded that while they slightly feel burnout in the emotional exhaustion and depersonalisation levels, they feel reasonably burnout in the personal accomplishment level. Depersonalisation sub-scale level presents us that burnout levels vary from gender to gender. Such that women significantly feel more burnout than men in the depersonalisation level.

All participants emphasized the importance of receiving consultation from their experienced collegues which emerges that a structured supervision system has to be developed.

Direct interviews with the applicants constitutes 31%, the paper work related to the applicants being handled in the institution constitutes 20% and keeping the records as well as preparing the reports of the interviews constitutes 29% of the total weekly shift of the Participants. It is emphasized that the time spent during keeping the records and drafting the reports should have been shortened through using the suitable technology and hiring supportive employees.

A wide range of the Social Workers are being employed in the application authorities such as provincial institutions and social service centers. Based on the Code on the Child Protection, the duties in these institutions are being fulfilled by the Social Workers with the cooperation of the "social work officers" who have different areas of profession. Which means, many duties defined within the concept of the social service profession are being fulfilled by the members of different professions. Irrelevant assignments and approaches are thought to be result in adverse outomes both for the applicants and the social service profession itself.

Key Words

Social worker, workload, burnout

KISALTMALAR LİSTESİ

ASPB: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı

H.Ü: Hacettepe Üniversitesi

IFSW: International Federation Of Social Workers

SHÇEK: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu

SHU: Sosyal Hizmet Uzmanı

TDK: Türk Dil Kurumu

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşları..... 54
Tablo 2 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyet Dağılımları..... 55
Tablo 3 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Medeni Durumları..... 55
Tablo 4 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Durumları..... 55
Tablo 5 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Gelir Durumları..... 55
Tablo 6 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çocuk Sahibi Olma Durumları. 56
Tablo 7 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Kuruluş Türü..... 56
Tablo 8 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Görev Süreleri..... 57
Tablo 9 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yönetici Olarak Çalışma Süreleri..... 57
Tablo 10: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Haftalık Çalışma Süreleri..... 57
Tablo 11: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorumluluklarındaki Vaka Dosya Sayıları..... 58
Tablo 12: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kendilerine Ait Bir Çalışma Odasına Sahip Olma Durumu..... 58
Tablo 13: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Yazılım Programı Kullanma Durumları..... 58
Tablo 14: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışmaları Sırasında Mesleki Yardım ve Desteğe İhtiyaç Durumları..... 59
Tablo 15: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Kuruluşa/Birime Atanma Biçimleri..... 59
Tablo 16: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Başka Bir Sosyal Hizmet Kurumunda Çalışma İstekleri..... 60
Tablo 17: Sosyal Hizmet Uzmanlarının (Sosyal Hizmet Alanı Dışında) Farklı Bir Alanda Çalışma İstekleri..... 60
Tablo 18: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesai Gün ve Saatleri Dışında da Çalışma Durumları..... 61
Tablo 19: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yıllık İzinlerini İstedikleri Zaman ve Sürede Kullanabilme Durumları..... 61
Tablo 20: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yıllık İzinlerini İstedikleri Zaman ve Sürede Kullanamama Nedenleri..... 62
Tablo 21: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Kuruluşta/Birimde Bir Günde Doğrudan Yüzyüze Müracaatçılarla Görüşme Süreleri..... 62
Tablo 22: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçıları İle Ya da İlgili Kişilerle Bir Günde Telefonla Görüşme Süreleri..... 63
Tablo 23: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Kayıt-Raporlamaya Ayırdıkları Süre..... 63
Tablo 24: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Mesleki Çalışmalar Nedeniyle Ulaşımda Harcadıkları Süre 64
Tablo 25: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Yöneticileri İle Görüşme Süreleri..... 64
Tablo 26: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Mesai Arkadaşlarıyla Gerçekleştirdikleri Toplantı Süreleri..... 65
Tablo 27: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Meslektaşlarıyla Danışma Amaçlı Görüşme Süreleri..... 65
Tablo 28: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Eğitim/Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu..... 66

Tablo 29: Sosyal Hizmet Uzmanlarının En Çok Çalıştığı Müracaatçı Grupları..... 66
Tablo 30: Mesleki Çalışmalar Sırasında Meslektaşların Birbirlerine Danışma Durumları..... 67
Tablo 31: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlar 67
Tablo 32: Sorunların Çözümü İçin Yararlanılan Kaynaklar..... 68
Tablo 33: Sosyal Hizmet Uzmanlarınına Göre Sorun Çözmede Etkili Kaynaklar..... 68
Tablo 34: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorunlarla Baş Etme Yöntemleri..... 69
Tablo 35: Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yaşamında Karşılaştıkları Sorunların Çözümüne İlişkin Önerileri..... 69
Tablo 36: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlikle Başa Çıkma Biçimleri..... 69
Tablo 37: Sosyal Hizmet Uzmanı Olarak Çalışmanın Olumlu Yönleri... 70
Tablo 38: Sosyal Hizmet Uzmanı Olarak Çalışmanın Olumsuz Yönleri. 71
Tablo 39: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kendilerine İlişkin Değerlendirmeleri..... 71
Tablo 40: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Haftalık Toplam Çalışma Sürelerinin Etkinliklere Göre Dağılımı..... 72
Tablo 41: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Hafta Süresince Müracaatçı ile Doğrudan/Dolaylı Çalışmaları..... 73
Tablo 42: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçı İle İlişkili Hazırlık, Kayıt Tutma ve Rapor Yazma İşlerinin Mesai İçindeki Dağılımı..... 74
Tablo 43: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Tükenmişlik Durumları 74
Tablo 44: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri 75
Tablo 45: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyete Göre Tükenmişlik Puanları..... 75
Tablo 46: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Puanları..... 76
Tablo 47: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Puanları..... 77
Tablo 48: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştığı Kuruma Göre Tükenmişlik Düzeyi..... 78
Tablo 49: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlikle Başa Çıkma Biçimleri..... 78

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemi tanımlanmış, amaçları ve önemi açıklanmış, sınırlılıklar ve tanımlara yer verilmiştir.

İş yükü, belirli bir zamanda, belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarıdır. Bir işin verimli bir şekilde tamamlanabilmesi için iş yükünün doğru tespit edilmesi önemlidir. İş yükü örgütler açısından verimliliği ifade ederken bireyler açısından da işi yapmak için harcanan zaman ve enerji söz konusu olmaktadır (Ardıç, 2009).

İş yükünün olması gerekenden az ya da çok olması halinde çalışanlar üzerinde bir çok olumsuz etkileri ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik bunlardan biridir. Uzun süren stres, yoğun aktivite, aşırı çalışma sonucunda ortaya çıkan yorgunluk, hayal kırıklığı ve duyumsamazlık olarak tanımlanan tükenmişlik ilk kez Freudenberger tarafından ortaya atılmakla beraber konu ile ilgili en çok kullanılan Maslach tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği olmuştur. Maslach, tükenmişliği üç alt boyutuyla tanımlamıştır. Bunlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlıktır (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünü konu alan bir çalışmaya rastlanmamış, tükenmişlikle ilgili de sınırlı sayıda çalışmadan yararlanılabilmiştir. Bu çalışma ile alana katkı sunmak amaçlanmaktadır.

Araştırmanın Problemi

Türkiye'de sosyal hizmet eğitimi Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Ankara Sosyal Hizmetler Akademisine 1961 yılında öğrenci kaydedilmesiyle başlamıştır. Akademi, 1967'de Hacettepe Üniversitesi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi bünyesinde kurulmuş olan Sosyal Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bölümü ile birleşip Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu adını alıncaya kadar yüzlerce "sosyal hizmet mütehassısı" mezun etmiştir (Karakuş, 2015).

Sosyal hizmet uzmanlarının hangi alanlarda çalışabileceği, bu alanlarda hangi görevleri üstlenebileceği üniversite müfredatında yer almasına karşın çoğu zaman

okuldan alınan eğitimde belirtilen görev ve sorumluluklar ile mezun olduktan sonra sahada sosyal hizmet uzmanından beklentiler uyuşmamıştır. İlk mezunlardan başlayarak öncelikli olarak sağlık sektöründe istihdam edilen sosyal hizmet mütehassısları çalıştıkları kurumlarda mesleklerini tanıtmak, varlık nedenlerini anlatmak için uzun süren çabalar harcamışlardır. Çoğu zaman kendi iş tanımlarını kendileri yazmışlardır. Bilinçli yöneticilerin desteklediği başarılı uzmanlar kadar, bilinçsiz yöneticilerin "müracaat memuru" yaptığı uzmanlar da olmuştur.

Aynı mevzuat çerçevesinde görev yapan sosyal hizmet uzmanları farklı kuruluşlarda farklı rol ve işlevler üstlenmişlerdir. Kişisel seçimler ve tercihler de işin içine girince bir kuruluşta sosyal hizmet uzmanının çok severek yaptığı, çok başarılı olduğu görevler bir başka kurumda çalışan sosyal hizmet uzmanı tarafından angarya olarak görülmüştür. Elbette doğal olarak sosyal hizmet uzmanlarının kişisel bilgi, beceri ve ilgileri de mesleki performanslarını etkilemiştir.

Bir sosyal hizmet uzmanının hangi işi ne kadar sürede tamamlayabileceği, hangi görevlerin doğrudan mesleki rol ve sorumlulukları ile ilgili olduğu, hangi görevlerin genel idari işler olduğu, yönetmeliklerde kendilerine tevdi edilmeyen hangi görevlerin sosyal hizmet uzmanlarının ne kadar zamanını aldığı gibi hususlar açıklığa kavuşturulamamıştır. Çeşitli Bakanlık ve kurumlarda istihdam edilen sosyal hizmet uzmanları okulda aldıkları eğitimi, kurumların istek ve ihtiyaçlarıyla harmanlayarak çalışma hayatlarını şekillendirmişlerdir. Bir taraftan toplumun artan ihtiyaçları ve buna paralel olarak geliştirilen yeni hizmet modelleri diğer yandan sosyal devlet olmanın bir gereği olarak sosyal hizmetlerin de yeniden yapılanması ve 1983 yılında Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun kurulmasıyla çalışma alanları giderek genişlemiştir. Ancak zaten az sayıda mezun veren iki okul dışında okul olmaması ve mezunların önemli bir kısmının da alan dışında işlere yönelmesi nedeniyle yönetmeliklerde yer alan standartları yakalamak mümkün olamamıştır.

Günümüzde çocuk refahı hizmetlerinin çok önemli bir bölümü Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çatısı altında örgütlenmiştir. Hem kurum sayısı hem de hizmetlerin çeşitliliği bakımından bakanlığın en büyük teşkilatlarından biri olan ve

doğal olarak en çok sosyal hizmet uzmanı istihdam edilen birim Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'dür. Gerek çocuk evleri, sevgi evleri, çocuk yuvaları, yetiştirme yurtları gibi kurumlarda yatılı bakım, gerekse evlat edinme, koruyucu aile, aile yanında bakım gibi hizmet modelleri ile yürütülen çocuk refahı hizmetleri alanının iş yükünün yüksek olduğu bilinmektedir.

Özellikle çocuk refahı alanında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının görevlerini verimli bir şekilde yapabilmeleri, yeterli mesleki bilgi ile yetişmiş, uygun eğitimlerle desteklenmiş, bu alanda görev yapan kıdemli sosyal hizmet uzmanlarının bilgi, görgü ve deneyimlerinden yararlanmış olmaları ve mevzuatı, fiziki şartları, uygun teknik donanımları, araçlarıyla iyi bir iş çevresinde görev yapmalarıyla mümkündür.

Anayasamızdan başlayarak bütün mevzuatımızda çocuk, değerli bir varlık olarak yerini önemle almış ve bütün kanun ve düzenlemelerde de çocuğun yüksek yararının gözetileceği vurgulanmıştır. Hal böyle olunca çocuk refahı alanında çalışan tüm görevlilerin ve bu çalışmada göz önüne aldığımız sosyal hizmet uzmanlarının özellikle çocuk hakları, çocuklarla ilgili mevzuat konularında yeterli bilgi ile donanmış olmaları yanında çocuklara yaklaşım, çocukluk döneminin özellikleri, bu dönemde karşılaşılan problemler ve çözüm önerileri konularında da yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olmaları beklenmektedir.

Ülkemizde konu ile ilgili ayrıntılı çalışmalara rastlanmamış olmakla beraber yurt dışında iş yükü, vaka yükü ve tükenmişlik konusunda yapılmış bir çok araştırmada çocuk refahı alanında özellikle vakalarla doğrudan çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yüklerinin daha fazla olduğu ve daha çok tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının ülkemizin en yeni bakanlık yapılanması olması nedeniyle başta orta ve üst kademe yöneticiler olmak üzere çok sayıda bürokrat başka bakanlık ve kurumlardan naklen atanmışlardır. Ancak süreç içinde çok sayıda bürokrat görevinden ayrılmış, bir çoğu görevinden alınmış hatta yerine atananların dahi görevden ayrıldığı örnekler bulunmaktadır. Böylece çok sık yönetici

değişimi yaşanmıştır. Buna ilaveten bakanlığın kuruluşu ile birlikte yeni hizmet modeli olarak teşkilat şemasında yer alan bazı kurum ve kuruluşların kapatıldığı, bazı kuruluşların hiç açılmadığı görülmektedir. Bir taraftan Çocuk Koruma Kanunu gibi kanunlarla getirilen yeni tanımlar ve bunlarla ilişkili olarak yaşanan sorunlar (sosyal çalışma görevlisi tanımı bunlardan biridir) diğer taraftan denenmekte olan yeni hizmet modellerinin getirdiği sorunlar sosyal hizmet uzmanlarının iş yüklerini artırmaktadır.

Araştırma ile yukarıda belirtilen hususlar odak noktasına alınarak sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarına bir ayna tutmak hedeflenmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının gündelik çalışma yaşamlarının ayrıntılı olarak ele alınarak iş yükleri tespit edilecek, karşılaştırmalar yapılacak ve tükenmişlik durumları belirlenecektir.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın genel amacı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri ve tükenmişlik düzeylerini belirlemektir. Bu genel amaç doğrultusunda oluşturulan alt amaçlar, üç grupta ele alınmıştır:

1. SHU'ların iş yükleri nasıldır?
2. SHU'ların tükenmişlik düzeylerine ilişkin aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır.
    a. SHU'ların sosyo-demografik değişkenlerine (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum) göre tükenmişlik düzeyleri farklılaşmakta mıdır?
    b. SHU'ların tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörler nelerdir?
    c. Tükenmişlik ile nasıl mücadele etmektedirler?
    d. SHU'ların tükenmişlik ile mücadeleye yönelik çözüm önerileri nelerdir?
3. SHU'ların sorunları ile ilgili alt amaçlar
    a. SHU'ların çalışma koşulları nasıldır?
    b. SHU'ların meslek yaşamlarında karşılaştıkları sorunlar nelerdir?

c. SHU'lar meslek yaşamlarında karşılaştıkları sorunlarla nasıl baş etmektedirler?
d. SHU'ların meslek yaşamlarında karşılaştıkları sorunlara yönelik çözüm önerileri nelerdir?

Araştırmanın Önemi

Giriş kısmında da belirtildiği gibi ülkemizde 50 yılı aşkın süredir sosyal hizmet uzmanları çeşitli sosyal hizmet alanlarında görev yapmaktadırlar. Uzun yıllar biri Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Sosyal Hizmetler Akademisi, diğeri Hacettepe Üniversitesi Sosyal Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bölümü olmak üzere sadece iki okulda sosyal hizmet uzmanı (H.Ü. Sosyal Çalışma Bölümü mezunları sosyal çalışmacı unvanı ile) yetişmiştir. Yeterince okul ve bölüm olmayınca yeterince araştırmacı ve akademisyen de yetişememiştir. Son yıllarda sosyal hizmet eğitiminin yaygınlaşması ve yeni üniversitelerde yüksek lisans programlarının çoğalması sosyal hizmet araştırmalarında da artış sağlamıştır.

En çok SHU çalıştıran kurumların başında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bulunmaktadır. Bakanlığın 2011 yılında kuruluşu ile birlikte bir çok hizmet birimi bakanlığa bağlanmış, bir çok birim yeniden yapılandırılmıştır. Yeniden yapılandırma ihtiyaçlar ve gerekler doğrultusunda devam etmektedir. Bu süreçte her yeniden yapılandırmada çocuk refahı kurumları da etkilenmiş, kurumların hem isimleri hem de hizmet uygulamalarında değişmeler söz konusu olmuştur. Özellikle çocuk refahı alanı, en çok sosyal hizmet uzmanı istihdam edilen bakanlık birimleridir. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanları da bu değişimlerden en çok etkilenen meslek grupları arasındadır.

Yapılan literatür taraması sonucunda ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri ile tükenmişliklerini birlikte konu alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca shu'ların yüksek iş yüklerinden bahsedilmekte ancak hangi işin ne kadar iş yüküne yol açtığı bilinmemektedir. Yapılacak bu çalışmanın sosyal hizmet mesleğine kuramsal bilgi kazandırması, hem yöneticilerin hem de SHU'ların daha verimli çalışabilmeleri için yol gösterici olması beklenmektedir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma şu sınırlamalar çerçevesinde yapılmıştır: Araştırmada hedef evren Türkiye'de sosyal hizmetler alanında aktif olarak çalışan sosyal hizmet uzmanlarıdır. Ancak bu büyüklükteki bir evrendeki tüm üyelere ulaşmak bu çalışmanın sınırları içerisinde olanaksızdır. Bu nedenle öncelikle en çok sosyal hizmet uzmanı istihdam eden Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tercih edilmiştir. Bu çalışmanın imkanları içinde bütün Türkiye'de bu çalışmayı yapmak mümkün görülmediğinden evren, Bursa, Kocaeli ve İstanbul'da aile ve sosyal politikalar il müdürlüklerine bağlı olarak hizmet veren çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları olarak belirlenmiştir.

Ayrıca Türkiye'de sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri ile tükenmişliklerini konu alan bilimsel çalışmalar yetersizdir. Bu durum daha önce yapılmış benzer çalışmaların rehberliklerinden mahrum kalınmasına yol açmıştır.

Tanımlar

İş Yükü: Bu araştırmada iş yükü, sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptıkları kurumun özellikleri ve kendilerinden beklenen rol, işlev ve sorumluluklara uygun olarak müracaatçılarının ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunlarının çözümlenmesi hedefine ulaşabilmeleri için belirli bir sürede ve belirli bir kalitede yapmaları beklenen iş miktarı olarak kabul edilmiştir.

Tükenmişlik: Araştırmada tükenmişlik insana hizmet amaçlı kurum ve kuruluşlarda çalışan profesyonellerde görülen fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk olarak ele alınmıştır. Araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden alınan puanlarla değerlendirilmiştir.

Çocuk Refahı Kurumları: Bursa, Kocaeli ve İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri ve bağlı sosyal hizmet merkezleri, çocuk yuvaları, çocuk evleri siteleri, yetiştirme yurtları, çocuk destek merkezleri, bakım ve rehabilitasyon merkezleridir.

Süpervizyon: Deneyimli bir meslek elemanının kendisinden daha az deneyimli bir meslektaşına onun mesleki sorunlarla başa çıkma konusundaki yeterliliğini ve becerilerini geliştirecek bir şekilde bilgi ve deneyim kazanmasında yardımcı olmasıdır.

Müracaatçılarla Doğrudan Çalışma (Doğrudan Müdahale): Sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçılarıyla yüz yüze iletişimi içerecek şekilde yapmış olduğu mesleki müdahalelerini içermektedir.

Müracaatçılarla Dolaylı Çalışma (Dolaylı Müdahale): Sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçılarıyla yüzyüze iletişim gerektirmeden yapmış olduğu mesleki müdahalelerini içermektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM
İLGİLİ ALANYAZIN

1.1. İş Yükü: Tanımı ve Türleri

İş yükü çalışanların işlerini verimli ve etkin bir şekilde yapabilmeleri için gerekli olan ekipmanın, eğitim seviyesinin, organizasyonel ve çevresel koşulların sağlanabilmesi için dikkate alınması gereken önemli bir faktördür (Dağdeviren, 2005).

Moon (2013) iş yükünü, performans düzeyinin deneyimlenen belli bir seviyeye ulaşması için belirlenen iş talebi ve maliyet olarak tanımlamaktadır. Çalışanın sistemi güvenli ve etkin bir şekilde yönetmesine engel olamayacak seviyedeki iş yükü kabul edilebilir iş yükü olarak ifade edilmektedir (Dağdeviren, 2005). İş yükünün diğer bir tanımı da "belirli bir zamanda, belirli kalitede yapılması gereken iş miktarı" şeklindedir. İş yükü, örgüt açısından verimliliği, bireysel açıdan ise işi yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi ifade etmektedir (Ardıç, 2009).

İş yükü en azından iki şekilde tanımlanabilir: niceliksel ve niteliksel iş yükü. Nicel iş yükü, belirli bir görev için gerekli iş miktarını belirtir. Diğer bir ifade ile bu iş yükü çok fazla görevin bireye yüklenmesi ya da bireyin bu görevleri başarmak için yeterli zamanının olmaması durumunda ortaya çıkmaktadır. Birey işi ya da görevlerini yapmak için gereken kabiliyet, bilgi, yetenek ve yetkinliğe sahip olduğunu hissetmediği ya da performans standartlarının çok yüksek belirlendiği zaman niteliksel iş yükünden bahsedilebilir (Uğur&Erol, 2015). Niteliksel iş yükü ise belirli bir iş için verilen görevlerin karmaşıklığını, (Glaser, 1999), bir kişinin kapasitesi ile ilgili olarak işin zor olmasını ifade etmektedir.

İş yükünün bireyi olumsuz etkilediği alt alanlar olarak, belirgin olmayan görev yüklenme, işi yapmakla yükümlü olunan zamana dair baskı, uyumsuz ya da uygunsuz eğitim ve geliştirme, düşük düzeyde sosyal destek sayılabilir (Kulaklıkaya, 2013).

Yapılan işin ağır ya da fazla olması kişiden kişiye değişen göreli ve öznel bir durumdur. Genel olarak her iş yerinde normal çalışma saatleri içinde yapılacak işlerin miktarıyla ilgili belli bir kanı oluşmuştur. Bir işyerinde yapılacak işlerin belirlenmesi sırasında bireylerin yapabilecekleri ölçüde en uygun iş birimleri oluşturulmaktadır. Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, bu uygun ve ideal ölçülerin üzerinde olduğunda aşırı iş yükünden söz edilir.

Aşırı veya az iş yükü, iş ile çalışan arasındaki uyumsuzluğun göstergelerindendir. Birey ile iş arasında iş yükü açısından uyum, yapılması gereken işlerin hem miktar hem de nitelik olarak bireyin beklentileriyle tutarlılık göstermesi anlamına gelmektedir. Bireyin yapması gereken iş karmaşık, hiç bir tecrübesinin olmadığı bir iş olabilir. İş birey için yeterli de olmayabilir; daha fazla iş yapmaya gücü yeterken daha az iş verilmesi sıkıcı ve ona kendisini değersiz hissettiren bir etki yaratır.

İş yükünün bireyi olumsuz etkilediği alt alanlar olarak, belirgin olmayan görev yüklenme, işi yapmakla yükümlü olunan zamana dair baskı, uyumsuz ya da uygunsuz eğitim ve geliştirme, düşük düzeyde sosyal destek sayılabilir (Kulaklıkaya, 2013).

Psikososyal iş yükü; tükenmişlik, aşırı stres şikayetleri gibi tedavi ihtiyacı olduğu durumlarla değişkenlik gösterir. Aşırı yükle çalışma, iş kontrolünün yokluğu, sosyal destek azlığı, özerklik olmayışı, zaman baskısı gibi etkenlerle ortaya çıkar (Zoer, 2011).

Yapılan işin ağır ya da fazla olması göreli ve öznel bir durumdur. Genel olarak her iş yerinde normal çalışma saatleri içinde yapılacak işlerin miktarıyla ilgili belli bir kanaat oluşmuştur. Örgütte yapılacak işlerin belirlenmesi sırasında bireylerin yapabilecekleri ölçüde en uygun iş birimleri oluşturulmaya çalışılır. Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, bu optimal ve ideal ölçülerin üzerinde olduğunda aşırı iş yükünden söz edilir. Aşırı iş yükü genel olarak iki grupta toplanabilir. Birincisi niceliksel iş yükü; diğeri ise niteliksel iş yüküdür. Niceliksel iş yükü, bir kişinin yapacağı belirli bir iş için "zamanın yetersizliği", belirli bir

zamanda yapılacak "çok farklı işlerin olması" ile "yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması" şeklinde açıklanabilir. Niteliksel iş yükü ise yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak kişinin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut işgören aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumudur. Buna göre, iş yapacak olan kişi veya eleman işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip olmadığı takdirde bu iş kendisi için zor gelecektir (Eroğlu, 2000).

Akşam mesailere kalınmasını ve hafta sonları çalışılmasını gerektiren görevler, teslim tarihleri, zaman baskısı, bilgi fazlalığı, ilgilenilen insan sayısının fazlalığı iş yükünü belirleyen çeşitli özelliklerdir (Turgut, 2011). Bir çalışan işinde bu iş yükü türlerinden sadece birini yaşar. Örneğin yapması gereken çok işi vardır ancak bu iş çok zor değildir ya da çalışanın çok fazla görevi olmamasına rağmen bu görevi yerine getirmek kendisi için zor olabilir. Bir işi yerine getirmek için yeterli kabiliyete sahip olunmadığında hatta yeterli bilgi ve beceriye sahip olsalar bile taleplerle baş edemedikleri durumlarda bireyler kendilerini niteliksel iş yükü içinde bulabilirler (Uğur, 2015).

Günümüzde iş yükünü ele alan ve geçerlilikleri kabul edilen psikososyal kuramsal modeller arasında Karasek ve arkadaşlarının 1981'de geliştirdiği iş yükü – kontrol – sosyal destek modeli ile Siegrist'in çaba-ödül uyumsuzluk modeli yer almaktadır. 1960'lı yıllarda yapılan ilk çalışmalarda fazla çalışmanın koroner hastalıklara ve kalp krizinde artışa neden olduğu gösterilmiştir. 1970 li yıllarda iş yükünün yanı sıra beceri düzeylerinin ve işteki otonominin (karar verme serbestliği) sağlık açısından etkileri bildirilmiştir. Sonraki yıllarda Karasek'in özgün katkısı bu ilk çalışmalardan elde edilen "yüksek psikolojik iş yükü" ile sosyolojide kullanılan "yabancılaşma" kavramlarının birlikte ele alındığı modeli geliştirmesi olmuştur (Demiral, 2004).

İş yükü – kontrolü modeli iş ile ilgili stresi, dolayısıyla tükenmişliği açıklamak için geliştirilmiş bir modeldir. Modele daha sonra sosyal destek boyutu eklenmiştir. Modele göre psikososyal iş yükü ve iş kontrolü arasındaki etkileşim, işten kaynaklanan stres düzeyini belirlemektedir. Modelde iş yükü, çalışma hızını da içeren işin yoğunluğunu ve güç gerektirme durumunu tanımlamaktadır (Bolat, 2011).

Model iş stresinin işle ilgili iki temel özelliğin sonucu olduğunu savunmaktadır, birincisi işteki talepler, ikincisi işteki karar yelpazesi veya iş kontrolü. Modele göre iş talepleri; iş yükü, zaman baskısı altında olmak, yoğun tempoda çalışmak, zihinsel olarak tükendirici türde işleri yapmayı kapsar. İşteki karar yelpazesi ise işçilerin işteki faaliyetlerini ve beceri kullanımlarını ne derece kontrol etme hakkına sahip olduklarıdır. İşindeki çeşitli konularla ilgili karar verme hakkına sahip olan bir çalışanın iş kontrolü de yüksektir (Ünsal, 2009). Örgütsel stres faktörlerinden en yaygın olanı aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü yanında yetersiz iş yükü de aynı ölçüde stres yaratmaktadır. Aşırı iş yükü davranış bozukluklarına yol açmaktadır. Kendini beğenmeme, motivasyon düşüklüğü ve içkiye sığınma gibi stres belirtileri görülmektedir (Kroes ve Diğerleri 1974. Aktaran: Işıkhan, 1999. 45-46).

Zihinsel İş Yükü

Zeka; zihnin öğrenme, öğrenilenden yararlanabilme, yeni durumlara uyabilme ve yeni çözüm yolları bulabilme yeteneği olarak açıklanmaktadır. Zekanın genel bir kaç tanımı arasında Binet'in "iyi akıl yürütme, iyi hüküm verme ve kendini aşma kapasitesidir", Davis'in "edinilen bilgilerden faydalanarak sorunları halletme yeteneğidir", Terman'ın "zeka, soyut düşünme yeteneğidir", Thorndike'ın "bir çok düşüncesel yeteneklerin karışımı (mekanik, sosyal ve soyut)", Weshler'in "bireyin amaçlı davranma, mantıklı düşünme ve çevresiyle ilişkilerde etkili olma kapasitesi", Piaget'nin "zeka çevreye uyum sağlayabilme yeteneğidir" şeklindeki tanımları sayılabilir (Kaya, 2015). Yukarıda sıralanan bileşenler göz önüne alındığında insanın aklını kullanacağı işlerde; iletişim kurma becerisi, matematiksel hesaplamalar, araştırma etkinlikleri, akılcı kararlar alma gibi durumlarda zihinsel iş yüklerinden bahsedilebilir.

Çevresel İş Yükü

İşin yapıldığı çevre de iş yüküne etki eden bir faktördür. Çalışma ortamının ısısı, aydınlatması, temizliği, sessizliği ya da gürültüsü gibi bir çok etkenin çalışanlar üzerindeki iş yüklerine etkili olduğu bir çok çalışmada görülmüştür. Çevreden gelen etkinin güçlü ve sürekli olmasının iş stresini arttırdığı ve çalışan üzerinde olumsuz etki ettiği belirtilmektedir (Dağdeviren, 2005).

İş Yükü, yönlendirilmiş vakaları başarıyla yönetmek ve çözümünü sağlamak için gereken çalışma miktarıdır. İş yükü, çalışanın verilen görevi tamamlamak için ihtiyaç duyduğu ortalama zamanı ve bu görevle doğrudan ilgili olmayan ancak yapılması gereken diğer çalışma sorumluluklarını yansıtır. Doğrudan insanla çalışılan diğer mesleklerde olduğu gibi sosyal hizmette de iş yükünün belirgin alt bileşenlerinden biri vaka yüküdür. Vaka yükü; kişisel çalışma görevi verilen çalışanın verilen süre içinde çalıştığı vaka sayısını ifade eder. Vaka yükü, belirli bir hizmet tipi ya da hizmet alanında tek bir çalışana düşen müracaatçı oranını yansıtır (Child Welfare Information Gateway.2016. S:2).

İş yükünün etkili ve şeffaf bir biçimde yönetilmesi hususunda üç faktörden bahsedilebilir. Bunlardan birincisi; yüksek düzeyde iş yükünün uygulamalar ve çıktılar üzerinde olumsuz etkileri olduğu, ikincisi; yüksek düzeyde iş yükünün, bundan mağdur olan meslek elemanları üzerinde stresin ortalama düzeyin üzerinde artmasıyla ilişkili olduğu, son olarak da aşırı iş yükünün stres, tükenmişlik ve işten ayrılmalar arasındaki etkileşim açısından iş gücü üzerinde olumsuz etkileridir (Stevens, 2008: 208).

İngiltere Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği ve İngiltere Sosyal Hizmet Uzmanları Sendikasının 2012 yılında gerçekleştirdiği bir araştırmada, çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının % 77sinin iş yüklerinin kontrol edilemeyecek kadar çok olduğunu ifade ettikleri görülmektedir. Örnek olması bakımından; bir sosyal hizmet uzmanı “benim yönetebileceğim vaka sayısı 15 iken halen 30 vaka ile çalışıyorum, bu çalışmanın sonuçları ne kadar güvenilir olabilir ki?” demekte ve eklemektedir: “sekiz aylık çalışma sonrasında kendimi şaşkına dönmüş ve aşırı stres altında hissediyorum” BASW (2012).

1.2. Tükenmişlik

Hizmet sektöründe çalışan profesyoneller hizmet verdikleri insanlarla yoğun ilişkiler yaşamakta ve çalışma yaşamlarının büyük bölümünü bu şekilde geçirmektedirler. Sosyal hizmet uzmanları da müracaatçılarıyla her zaman yakın ilişkiler kurmakta, genellikle onların güncel ve çözümünde güçlük yaşadıkları problemlerinin çözümü için mesleki müdaheleler yapmaktadırlar. Uzmanın müracaatçının sorunlarını çözmesi, ihtiyaçlarını karşılaması her zaman mümkün olmamaktadır. Bu da zamanla kişide gerginlik, kendini geriye çekme gibi duygu ve davranışlara yol açar. Tükenmişlik de bu şekilde ortaya çıkmaktadır (Maslach, 1981).

1.2.1. Tükenmişliğin Tanımları

Tükenmişlik sözlüklerde; gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu (TDK Güncel Sözlük); uzun süren stres, yoğun aktivite, aşırı çalışma sonucunda ortaya çıkan yorgunluk, hayal kırıklığı ve duyumsamazlık (www.dictionary.com) olarak tanımlanıyor. Herbert J. Freudenberger tükenmişliği "başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" olarak tanımlamaktadır (Konakay, 2010, s.85). Freudenberger tükenmişliği ilk kez 1974 yılında Journal of Social Issue adlı dergide yayınlanan makalesinde doğrudan insana hizmet veren mesleklerde bir sosyal sorun olarak ele almış ve psikososyal bakış açısı ile tartışmıştır.

Christina Maslach tükenmişlik konusunda araştırmalara devam etmiş *the Measurement of Experienced Burnout* adlı makalesi ile tükenmişliği "insanlarla çalışan profesyoneller arasında sıklıkla ortaya çıkan duygusal tükenme ve sinizm sendromu" olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Tükenmişlik Hughes tarafından başkalarına, hayata, işe karşı olumsuz tutumların ve olumsuz benlik algısının gelişmesi, duygusal boşalma, umutsuzluk ve çaresizlik duyguları, fiziksel yorgunlukla betimlenen fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik hali olarak tanımlanmaktadır.

Başka bir tanım; "psikosomatik hastalığı, uykusuzluğu, iş ve müşterilere karşı olumsuz tutumu, işe gelmemeyi, alkol ya da ilaç kullanımını, suçluluğu, kötümserliği, ilgisizliği ve depresyonu içeren karmaşık bir sendrom ve enerjinin bol kullanımı sonucu önemli ölçüde enerji eksikliği yaşanması" şeklindedir (Sürgevil, s.4).

Maslach, insana hizmet amaçlı kurum ve kuruluşlarda çalışan profesyonellerde görülen fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk olarak tanımlamaktadır. Böylece çalışanlar arasında hizmet verdiği kişilere duyarlılık ve ilginin kaybolmaktadır. Kendisine ve müracaatçısına olumsuz duygular, kişisel başarısızlık hissi ortaya çıkmaktadır. İlk olarak gönüllü sağlık çalışanlarında görülmüş; yorgunluk, hayal kırıklığı ve iş bırakmaya kadar giden bir süreçtir. Amerikan Psikoloji Birliği tükenmişliği, gerçekçi olmayan isteklerin, asılsız, imkansız amaçların neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel çöküş olarak tanımlamaktadır (Çağlıyan, 2007).

Çalışma yaşamında yıkıcı ya da aşırı stres durumunda tükenmişlik başlamaktadır. Tükenmişlik bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır. Kronik strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygusuna neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir bitkinlik halidir (Hablemitoğlu, 2012. S:174).

1.2.2. Tükenmişliğin Boyutları

Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen üç yönlü tanım, tükenmişlik sendromunun en çok kabul gören tanımlamasıdır. Bu tanımlama üç boyutu şu şekilde açıklamaktadır: Duygusal Tükenme: Bireylerin kendilerini işinde gereğinden fazla yüklenmiş, yorgun ve duygusal yönden aşırı yıpranmış hissetmeleri durumudur. Bu duygusal yorulma halinde kişi, hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar değer vermediğini, yeterince sorumlu davranmadığını düşünmektedir. Duyarsızlaşma: Kişinin, işine ve işinde karşılaştığı insanlara karşı soğuk, ilgisiz hatta bazen insanca olmayan bir tutum sergilemesidir. Kişi karşısındakine kaba davranır, aşağılar, karşısındaki insanın isteklerini duymazdan gelir, alaycı bir tavır takınır. Düşük Kişisel Başarı Hissi: Başkaları hakkında olumsuz düşünceler geliştirdikçe kişi, kendisi hakkında da negatif hükümler verir, kendisini suçlu hisseder. Başarısız olduğunu daha çok düşünmeye başlar (Maslach, 1981).

1.2.3. Tükenmişliğin nedenleri

Bireysel nedenler; tükenmişlik ve cinsiyet ilişkisini araştıran bazı çalışmalarda erkeklerin kadınlardan daha yüksek bir duyarsızlaşma yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşılık kadınlarda daha yüksek duygusal tükenme görülmektedir. Mesleğin ilk yıllarında yüksek bir motivasyon ve idealist bir ruhla iş hayatına atılan genç çalışanların aradıklarını bulamama, bekledikleri ilgi ve desteği görememe, problem çözmede yetersiz kalma gibi durumlarla karşılaşarak deneyimli çalışanlara oranla daha yüksek oranda tükenmişlik yaşadıkları bilinmektedir. Azimli, mükemmeliyetçi, kendini aşırı bir şekilde işine vermiş, çevresi ile iletişimi yetersiz kimselerin tükenmişlik yaşama riskinin yüksek olduğu belirtilmektedir. Aksine, işinden beklentisi yüksek olmayan, hırslı olarak tanımlanamayacak bireylerin daha az tükenmişlik yaşadığı gözlenmektedir. Kişisel olanaklar-kaynakların yeterliliği daha az tükenmişliğe yol açmaktadır. Yine kişinin kendi kendine yeterliliği daha düşük duygusal tükenme ve daha düşük kinizm demektir (Schaufeli, 2001).

Stresin bir problem olduğuna dair güçlü bir algı vardır ve mesleğe katılanların yaşadığı rol belirsizliği, ideallerle işin sonuçları arasındaki farklar ve kırılgan kişilik özellikleriyle bütünleşmiştir (Lloyd, 2002). Sürekli ve yoğun stres bir süre sonra tükenmişliğe yol açmaktadır.

Tükenmişlik kişinin işinde karşılaştığı kişiler; hastalar, müşteriler, danışanlar ve danışan grupları ile değil işi ile yaşadığı bir kriz olarak tanımlanmaktadır, dolayısıyla çalışanın karşısındakine yönelik bir tepkisi olarak görülmemelidir. Elbette kişinin amirleriyle, çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkileri tükenmişlik konusunda daha belirleyici rol oynamaktadır. Ancak, banka çalışanları arasında yapılan bir araştırmada, müşterilerin sözlü tacizlerine maruz kalan personelin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerinin arttığı görülmüştür (Dursun, 2014).

Örgütlerden kaynaklanan nedenler; tükenmişlik daha çok bireysel stres faktörlerinin etkileriyle ortaya çıkmakta ise de kurumsal özellikler de önemli rol oynamaktadır. Yüksek vaka yükleri, göreceli olarak düşük ücretler, sık sık yaşanan

başvuranların üzüntü verici yaşam öyküleri, gönülsüz olarak çalışmaya katılan kızgın müracaatçılar, iş doyumu- doyumsuzluğu, iş-aile çatışmaları, iş stresi, rollerin belirsizliği, rol çatışmaları, fazla mesailer, işin tehlikeli olarak algılanması, kadro azaltılması gibi daha bir çok nedenle örgütsel kaynaklı tükenmişlikler yaşanabilmektedir (Pasupuleti, 2009).

Yukarıda da sayılan nedenlerle kurumsal politikalar tükenmişliği nasıl en aza indirebiliriz sorusuna cevap aramalıdır. Tükenmişlik, maliyeti yüksek bir sendromdur, kalifiye elemanların işi bırakmasına, başka alanlara kaymasına yol açmaktadır, çalışanlar üzerinde sadece akut dönemde değil çalışma hayatı boyunca olumsuz izler bırakmaktadır. Tükenmişlik yaşanmaması için üst yönetimlerin farkındalıklarını artırıcı eğitimler önemlidir. Yöneticilerle çalışanlar arasındaki iletişim kanalları sürekli açık tutulmalıdır. Meslektaşlar arası ilişkiler de tükenmişliğe etki eden faktörlerdendir. Çevresinde danışabildiği, paylaşabildiği meslektaşların varlığı halinde tükenmişlik daha az görülmektedir.

Avustralya'da yapılan bir araştırmada iş yeri kaynaklı tükenmişlik etkenleri arasında rol çatışmalarının önemli olduğu tespit edilmiştir (Kirk-Brown, 2004).

1.2.4. Tükenmişliğin sonuçları

Tükenmişlik yaşayan bireylerde kronik yorgunluk, uyku bozuklukları, deri şikayetleri, diabet, ülser, kas ağrıları sık gözlenmektedir. Çabuk öfkelenme, aşırı alınganlık, işe gitmek istememe, alkol, sigara kullanmaya eğilim ya da kullanılıyorsa tüketimde artışlar, evlilik içinde sorunlar ve boşanma, unutkanlık, hizmet sunulan kişileri küçümseme, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı gibi davranışlar görülmektedir (Konakay, 2010 Sayfa: 91).

Tükenmişlik sonucunda personelin işe devamsızlıkları, hastalık izinleri, iş bırakma oranları artmakta böylece işin kalitesi de azalmaktadır (Lloyd, King ve Chenoweth, 2002). Yine tükenmişlik arttıkça işe geç kalma oranlarının yükseldiği ve iş doyumunun düştüğü görülmüştür (Küçükaslan, Aktaran: Konakay, 2010. S.130).

İş yerinden kaynaklı depresyon belirtileri ile tükenmişlik belirtileri kavramsal benzerlikler göstermektedir (Ahola, 2014). Bu nedenle tükenmişlik araştırmasında aynı zamanda depresyon bulguları da değerlendirilmelidir.

1.2.5. Tükenmişlikle başa çıkma/mücadele yöntemleri

Kişisel yöntemler; tükenmişlikle ilgili yapılmış bir çok çalışmada kişilik özelliklerinin etkilerinden önemle bahsedilmektedir. Kişisel olarak tükenmişlikle baş edebilmek için dinlenmeye yeterli zaman ayırma, kendini tanıma, içgörü, zaman yönetimi çok önemlidir. Düzenli ve dengeli beslenmek, spor yapmak, gerçekçi hedefler belirlemek, farklı yöntemler denemek, pozitif yönleri vurgulamak nihayetinde işe ara verme ya da iş değiştirme önerilmektedir (Işıkhan, 2009).

Kurumsal yöntemler; personel seçiminden başlayarak çalışma koşullarını sürekli denetim altında tutmak, izleme ve değerlendirme yapmak çok önemlidir. İş yükü ve iş akışının düzenlenmesi, bireylerin birebir kontrolü yerine katılım ve güçlendirme uygulamalarının gerçekleştirilmesi, uygun ödüllendirme mekanizmaları geliştirilmesi ve örgütsel adaletin sağlanması tükenmişlikle baş etmek için kullanılabilecek örgütsel yöntemlerdir. Örgütsel düzenlemeler aynı zamanda tükenmişliğin meşru bir problem olarak varlığının yönetim kademesi tarafından kabulü ve farkındalığı anlamına gelir ki bu da tükenmişliğin çözümüne katkı sağlar (Sağlam Arı, 2008).

Tükenmişliğe yol açan sorunları belirleyerek çözümü için uygun iletişim kanalları kurmak ve kurum içinde tartışılmasını sağlamak gerekmektedir. Son yıllarda sosyal medya kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır ve Facebook gibi hesaplar üzerinden oluşturulan gruplar, “Skype” “Messenger”, “Whatsapp” türü iletişim ağları önem kazanmaktadır. Anında görüntülü iletişimin kurulabildiği bu programlar hem zaman kaybını önlemekte hem de ucuza ve etkin bir iletişim imkanı sağlamaktadır. Üstelik ulaşılamadığında ya da daha sonra bağlantı kurulduğunda haberdar olunabildiği için her zaman güncel olabilmektedir.

Yeni teknolojilerden, uygun araç-gereç ve donanımlardan yararlanılmasını sağlamak da tükenmişliğin önlenmesinde önemli bir seçenektir. Artık mobil telefonların bilgisayar haline geldiği ve bilgisayarlarla halledemeyeceğiniz bir çok sorunun telefonlarla çözümlenebildiği görülmektedir. Örneğin hazırlayıp imzaladığınız belgenizi cep telefonunuzdaki bir uygulama vasıtasıyla tarayıp pdf formatında ilgili birime e-posta olarak gönderebilirsiniz. Bu işlemleri kısa sürede tamamlayıp ilgili yerlere sorunsuz iletebilmek bile iş doyumunu artırmaktadır.

Kurum içinde iş yükünün dengeli dağılımını sağlamak her zaman yapılması gerekli bir iş olmakla birlikte tükenmişliğin yaşandığı kurumlar ve hizmet modellerinde daha da önem arz etmektedir. Başarılı personel ve uygulamaları takdir ve teşvik etmek bir başka koruyucu, önleyici adımdır. Ancak ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının çok büyük oranda kamuda devlet memuru statüsü ile görev yapmaları nedeniyle sadece 657 sayılı Devlet Memurları Kanununda belirtilen ödül ve teşviklerden söz edilebilir. Üstelik bu hususta yetkili olmalarına karşın yöneticiler bu yöntemi uygulamada çekingen davranmaktadırlar.

Destekleyici iş çevresi, tükenmişliği önleme konusunda çok önemlidir. Tükenmişlik tehdidine karşı koymak için yönetimlerin önlem alıcı müdahale stratejileri belirlemeleri ve gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Bir takım oluşturarak birlikte etkinlikler yapmak, destek grupları oluşturmak, rahatlamayı sağlayıcı kısa molalar vermek, çalışma saatlerini esnekleştirmek, zaman yönetimi becerilerini geliştirmek bunlardan bazılarıdır (Thomas, 2014).

Ardıç, çalışma hayatının alanları olarak adlandırılan işyükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet ve değerler konularını ele alarak tükenmişlikle işle bütünleşme arasında ilişkiyi açıklayan çalışmasında çalışanların işle bütünleşmesini sağlamanın önemine dikkat çekmektedir. Bireyler ve kurumlar açısından yüksek maliyetlere neden olan tükenmişliği önlemek için, birey ve iş arasındaki uyumsuzlukların tespit edilerek uyumu sağlamaya yönelik önlemler alınmasını önermektedir (Ardıç, 2009).

Hombrados- Mendieta tarafından İspanya'da sosyal hizmet uzmanları ile yapılan bir çalışmada sosyal desteğin önemine dikkat çekilmiştir. Tükenmişlik

deneyimi bildiren sosyal hizmet uzmanlarında sosyal destek azlığı ya da yokluğunun belirgin olduğu gözlenmiştir. Aynı zamanda, destekleyici iş arkadaşları ve süpervizyon veren yönetici veya kıdemli sosyal hizmet uzmanlarının varlığı halinde bunun tükenmişliği önlemede önemli bir araç olduğu görülmüştür (Hombrados-Mendieta, 2011).

1.3. Sosyal Hizmet Alanında İş Yükü ve Tükenmişlik

Kişi, grup ve toplulukların yaşadıkları kişisel ya da sosyal sorunlar ve bu tür sorunların giderek artması ve çeşitlenmesi sosyal hizmet alanlarında çalışan -başta sosyal hizmet uzmanları olmak üzere- profesyoneller için daha özenli ve yoğun bir iş temposunu zorunlu kılmaktadır. Sosyal hizmet alanında iş yükünün tespiti ve tükenmişlik durumunu bir arada ele alan bu çalışma ülkemizde ilk kez yapılmaktadır.

1.3.1. Bir Disiplin ve Meslek Olarak Sosyal Hizmet

Sosyal hizmet mesleğinin birçok tanımı yapılagelmiştir. En son sosyal hizmet tanımının Temmuz 2014 de Avustralya Melbourne'da toplanan Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği ve Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonunun Genel Kurullarında daha önceden üzerinde tartışılan öneriler üzerinden kabul edildiğini görmekteyiz. Bu tanımda;

Sosyal hizmet uygulama temelli bir meslektir ve sosyal değişim ve gelişimi, toplumsal birliği ve insanların kapasitelerini geliştirmeyi ve özgürleştirmeyi destekleyen akademik disiplindir. Sosyal adalet prensipleri, insan hakları, kolektif sorumluluk ve farklılıklara saygı sosyal hizmetin merkezindedir. Sosyal hizmet teorileri, sosyal bilimler, insanlık ve doğasına özgü bilgiler ile desteklenen sosyal hizmet, yaşam zorluklarına yönelik yapılanmalara karşı insanları harekete geçirir ve esenliği geliştirir, denilmektedir (IFSW, 2014).

1.3.2. Sosyal Hizmetin Rol ve İşlevleri

Sosyal hizmet, toplum tarafından onaylanmış, insan hayatının kalitesini artırmaya çalışan mesleklerdendir. Tıp, hemşirelik, psikoloji, fizyoterapi, rehberlik

ve psikolojik danışmanlık gibi. Sosyal hizmetin bu mesleklerden farklılığı, insanların sosyal işlevselliğine odaklanması ve insanların çevreleri ile daha etkili iletişim kurmalarına yardım etmesidir. Sosyal hizmet uzmanları bu rolü, insanların sosyal işlevsellikle ilgili sorunlarını ele alarak ve onları ortaya çıkan sosyal problemlerden koruyarak ya da, eğer sorun varlığını sürdürüyorsa ilerlemesini engelleyerek gerçekleştirirler.

Pozitif sosyal işlevsellik, bireyin toplum içerisindeki başlıca rolünü gerçekleştirebilmesi ve kendi temel ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için gerekli olan görev ve aktiviteleri başarabilme yeteneğidir. Sosyal hizmet mesleği geleneksel olarak toplumun en savunmasız üyelerine, sosyal adaletsizliğe, ayrımcılığa ve baskıya maruz kalan kesimlere öncelik vermektedir (Sheafor, 2014).

İnsanların sorun çözme, baş etme ve gelişme kapasitelerinin artırılması için sosyal hizmet uzmanlarının, değerlendirme, tanılama, inceleme, tanımlama, destek/yardım, tavsiye/danışmanlık, savunuculuk/muktedir kılıcılık işlevlerini yerine getirmeleri beklenmektedir. Yine sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçılarının kaynak, hizmet ve olanak sağlayacak sistemlerle bağlantılandırılması için havale etme, örgütleme, harekete geçirme, müzakere etme ve değiş-tokuş işlevlerini yerine getirmesi gerekmektedir (Duyan, 2010).

1.3.3. Sosyal Hizmet Mesleğinde İş Yükünün ve Tükenmişliğin Kavramsal Çerçevesi

Ülkemizde doğrudan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik ve iş yükünü araştıran çok az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Sosyal hizmet meslek çevresinde sıklıkla dile getirilen tükenmişlik, giderek artan vaka yükleri ve vakaların giderek daha karmaşık hale geliyor olması dikkate değer hususlardır. Sosyal hizmet mesleğinde iş yükünü tanımlamak için çok çeşitli değişkenleri incelemek gerekiyor. Sosyal hizmet uzmanları çok değişik alanlarda, birbirinden farklı işlevleri üstleniyorlar. Bazen herhangi bir vasıtaya binip çalışacakları vaka için kilometrelerce gidebiliyor, bazen de hiç yerlerinden kalkmaksızın onlarca müracaatçının başvurusunu değerlendiriyorlar. Yaptıkları işin sürecini özetlemek amacıyla rapor

yazmak için bilgisayar başında saatler geçebiliyor. Çözmeye çalıştıkları bir sorunla ilgili müracaatçının bir türlü yerinde bulunamaması ya da çağrılara cevap vermemesi, randevularına gelmemesi nedeniyle de dosya uzun süre sürüncemede bekleyebiliyor. Sosyal yardım başvurusunda bulunan müracaatçılarla çok kısa sürede çok kişi ile çalışmak mümkünken madde bağımlısı tek bir vaka bile günlerce takip gerektiriyor.

Bazı kurumlarda raporlamalar matbu formlar üzerinden yapılırken bazı kurumlarda mesleki rapor yazmak saatler sürebiliyor. Sosyal hizmet uzmanlarının yönetimsel görevleri de çoğu zaman mesleki çalışmalarının kesintiye uğramasına yol açıyor; müdürlüklere vekalet, kurumu temsilen katılmak gereken komisyon toplantıları, personel toplantıları, önemli günler ve haftalarda yapılacak etkinlikler için hazırlıklar gibi. Ülkemizde idari yapılanmanın doğal bir sonucu olarak sosyal hizmet uzmanları daha çok il ve az sayıdaki ilçe merkezlerinde yerleşiktir. Uzak bir köydeki tek bir başvuruyu değerlendirmek için tam bir gün mesai harcamak gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları hem başvuranların ihtiyaç duyduğu hizmeti sağlamak hem de işverenleri olan kurumların taleplerine cevap vermek durumundadır. Böylece bir iş yükü planlamasını kendisinin yapabilir olması, ölçme yetisine sahip olması, önem ve aciliyet durumuna göre öncelik belirlemesi gerekmektedir. İyi bir zaman yönetimi uygulamalıdır. Sosyal hizmet uzmanları adil bir hizmet sunumu için bilgi ve belge toplamalı, raporlar oluşturmalı, bunları korumalı, yapılan işlemleri belgelendirmelidir.

Çoklukla orta düzey yönetici konumunda olan sosyal hizmet uzmanları, çalışanların etkin ve verimli çalışabilmesi için gereken iş yükünü doğru planlamalı, çalışanların performansını korumaya ve geliştirmeye dikkat etmelidir. Personelin hangi konuda eğitime ihtiyaçlarının olduğunun tespit edilmesi ve bu eğitimlerin; iş koçluğu, danışmanlık, eğitim seansları ya da çalıştaylar, ne şekilde olursa olsun iyi yönetilmesine önem verilmelidir (Sheafor, 2014).

Vaka yükünün yönetimi her bir sosyal hizmet uzmanının bireysel özellikleri, kapasitesi, deneyimi, becerileri ve bilgi donanımı gözetilerek düzenlenmelidir. Vaka

yükünün ağırlığının ölçümü sadece rakamlarla oynamak da değildir. Vaka yükü yönetimi; etkili bir izleme, değerlendirme, süpervizyon, destek ve sorumlulukla çerçevelenmiş olmalıdır (Sage, 2008).

İş yükü, vakaların özelliklerine, vakaların sayısına, vakaların karmaşıklığına göre değişkenlik gösterir. Mesleki çalışma, çalışılan çocuğun yaşı, cinsiyeti, zihinsel kapasitesi, yaşadığı çevre (kendi evi, yakınının evi, koruyucu aile, kurum bakımı), hangi aşamada mesleki müdahale yapıldığı; yeni tanışılmış, yeni başlayan, değerlendirme aşamasında, sosyal inceleme aşamasında, ya da sürekli çalışılan durumlara göre değişkenlik gösterir. Yine çalışma biçimi de iş yükünü farklı düzeylerde etkiler; hizmet planlaması, yüzyüze ilişki, grup çalışmaları, kayıt tutma vb. farklı iş yükü gerektirir (CWIG, 2016 S:2).

Ülkemizde kamu görevlisi olarak çalışan sosyal hizmet uzmanları, sosyal çalışmacı kadrosu ile istihdam edilmektedir. 657 Sayılı Kanunun 36. Maddesi III. Fıkrasında Sağlık Hizmetleri ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri Sınıfı altında sayılan meslekler arasında "sosyal hizmetler mütehassısı" olarak ifade edilmektedir. Kanunun çalışma saatlerini düzenleyen 99. Maddesinde: Memurların haftalık çalışma süresi genel olarak 40 saattir. Bu süre Cumartesi ve Pazar günleri tatil olmak üzere düzenlenir. Ancak özel kanunlarla yahut bu kanuna veya özel kanunlara dayanılarak çıkarılacak tüzük ve yönetmeliklerle, kurumların ve hizmetlerin özellikleri dikkate alınmak suretiyle farklı çalışma süreleri tespit olunabilir, denilmektedir. İşçilerin çalışma şartlarını düzenleyen 4857 sayılı İş Kanununun çalışma süresini düzenleyen 63. Maddesi de: Genel bakımdan çalışma süresi haftada en çok kırkbeş saattir. Aksi kararlaştırılmamışsa bu süre, işyerlerinde haftanın çalışılan günlerine eşit ölçüde bölünerek uygulanır, şeklindedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı vakaların sayısı açısından iş yükünü belirlemede bir takım zorluklar vardır. Bu zorluklar daha vakanın tanımını yaparken karşımıza çıkar: bazen bir çocukla ilgili çalışırken bütün aileyle çalışmak gerekebilir, bu takdirde sadece çalışılan çocuk mu bir vakadır, yoksa bütün aile mi?

Öte yandan madde bağımlısı bir vaka ile çalışmanın iş yükü ile huzurevindeki bir yaşlı ile çalışmanın iş yükü nasıl ölçülecek ve karşılaştırılacaktır? Ayni veya nakdi yardım başvurusu yapmak üzere gelen müracaatçı ile yapılacak çalışma bazen yarım saati bile bulmazken evden kaçan bir çocuk için günlerce uğraşmanız gerekecektir.

Bazı kurumlarda sadece gündüz mesai saatleri içinde çalışılmaktayken bazılarında yedi gün yirmi dört saat hizmet devam etmektedir. Bu kurumlarda sosyal hizmet uzmanlarının sık sık gece ve tatil günü nöbeti görevi aldıkları bilinmektedir. Kış aylarında evsizler, sokakta yaşayanlarla ilgili çalışmalar yoğunluk kazanırken yaz aylarında mevsimlik tarım işçisi aileler ya da tatil bölgelerinde yoğunlaşmaktadır.

Bazı kurumlarda sosyal hizmet uzmanları elektronik ortamdaki matbu formlar üzerinde kayıt tutarken, örneğin mahkemelerde ayrıntılı sosyal incelemeler yapmak ve raporlamak gerekmektedir. Araştırmalar sosyal hizmet uzmanlarının çalışma zamanlarının % 60-70 kadarını çalıştıkları vakalar ile ilgili işlerle doldurduklarını, bunun % 20-35 kadarının vakalar ya da işbirliği yaptıkları kişi ya da kurumlarla direkt ilişki kurarak gerçekleştiğini göstermektedir. Kalan zamanlarını tatiller, eğitimler, idari görevler doldurmaktadır (CWIG, 2016).

Sosyal hizmetlerde belirli sayıda vakayı idare etmek için kaç elemana ihtiyaç duyuluyor sorusuna cevap aramak çok önemlidir. İş yükünde karşılaşılan bazı sorunlara odaklanarak, karmaşık fikirleri paylaşarak sorunları çözebilme yeteneği, vakalarla ilişkili olmayan kaynakları ve iş türlerini belirleme ihtiyacı, personel konumundaki farklılıklar, deneyimler, bir vakanın sonuçlanması için geçen bekleme süresi, vakaların özellikleri, personelin eğitimi ve personelin geliştirilmesi gibi kurumların paylaştığı işyeri özelliklerini belirlemek gerekmektedir (Tooman, 2002 S.8).

İş yükü, sosyal hizmet alanının özelliklerine göre de değişkenlik göstermektedir. Kent, kır gibi bölgesel farklılıklar iş yükü üzerinde etkili olmaktadır. Bir ayda ortalama 21 iş günü olduğu varsayılarak ve günlük 8 saat mesai üzerinden

hareketle 168 saatlik bir çalışma dönemini vaka çalışması ile geçirilen zaman (buna vaka ve çalışılan probleme dair önceki bilimsel çalışmaları gözden geçirmek, mevzuatı incelemek, vaka çalışması amacıyla yapılan seyahatler, vaka ile ilgili olarak diğer hizmet sağlayıcılarla (örn: belediyeler, vakıflar gibi) yapılan görüşmeler, sosyal inceleme raporları, süreç raporları, iş planları hazırlama, kayıt-raporlama, toplantılar dahildir), yönetimsel görevlerle geçirilen zaman, eğitimlerle geçen zaman ve kahve molaları olmak üzere dört ayrı başlık altında değerlendirmek mümkündür (Zeller, 2012).

İranlı sosyal hizmet uzmanları arasında yapılan bir araştırmada % 11'e yakın bir oranda tükenmişlik ve % 17'sinde tükenmişlik gelişme riski yaşadıkları, ücretlerinden memnuniyetsizlik, müracaatçılar tarafından şiddet deneyimi ya da düşük özsaygısı hallerinde daha yüksek oranda tükenmişlik görüldüğü belirtilmektedir (Padyab, 2013).

Sosyal hizmet uzmanları, aşırı vaka yükü, yönetimsel ilave görevler, sınırlı süpervizyon, eğitimlere zaman azlığı gibi iş yerlerinde yaşanan hususlar nedeniyle çocuk refahı alanında çalışmaya daha az istekli olmakta, bu alanda çalışanlar da bulundukları pozisyonda uzun süre kalmakta zorlanmaktadırlar. Buna ek olarak ağır iş yükleri sosyal hizmet uzmanlarını daha az zaman ve enerji harcayacakları işlere yönelmek için cesaretlendirmektedir (Etimadi, 2016).

Ağır iş yükü ile çalışan sosyal hizmet uzmanları çoğu zaman aşırı talepkar bir danışan çevresi ile karşı karşıyadır bu da yoğun stres yaşamalarına neden olmaktadır. Aşırı stresli çalışma koşullarının uzun süre devam etmesi halinde uzmanlar duygusal tükenme riski ile karşılaşmaktadırlar, eğer bu stres yaratan ortam düzeltilmez ya da uzmanın iyileşmesine yardım edilmezse, moral kaybı, işten ayrılmayı düşünme ve bununla birlikte fizyolojik ve psikolojik semptomlar ortaya çıkar (Koeske, 1989:243).

Dayse L. M. Koski tarafından yürütülen bir araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının kaç yıldır bu meslekte olduğunun tükenmişlik yaşanmasına etkileri araştırılmış ve çalışma yılı ile tükenmişlik arasında bir ilişki kurulamamıştır.

Tükenmişlik bireyleri mesleki kariyerlerinin her hangi bir döneminde etkileyebilmektedir (Koski, 2013).

Sherrill EVANS ve arkadaşları tarafından İngiltere'de 2005 yılında akıl ruh sağlığı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarında akıl sağlığı, tükenmişlik ve iş doyumu hususlarında yapılan araştırmada, 237 katılımcı yüksek düzeyde stres ve duygusal tükenme ve düşük seviyelerde iş doyumu; 111 katılımcı belirgin şekilde hastalık belirtileri, endişe ve sıkıntı bildirmişlerdir. Karar verme süreçlerine katılımda sınırlılık, mutsuzluk, kendini değersiz hissetme, aşırı hizmet talepleri, düşük iş doyumu ve tükenmişliğe yol açmaktadır (Evans, 2005).

Stanley ve arkadaşları tarafından yapılan bir araştırmada da sosyal hizmet uzmanlarının akıl sağlıklarının korunması için açıkça tanımlanmış mesleki roller ve sınırların önemli rol oynayabileceği bildirilmektedir (Stanley, 2007).

Jacquet ve arkadaşlarının yaptıkları bir araştırmada, süpervizör desteği ve kaynakların uygunluğu iş yükü yönetimine doğrudan etki etmektedir. Özellikle meslek hayatının başında olan ya da göreceli olarak daha az tecrübeli sosyal hizmet uzmanları her zaman kendisinden daha tecrübeli, kıdemli meslektaşlarının tavsiye ve yönlendirmelerine ihtiyaç duyar. Gerçekten de genç arkadaşlarına rehberlik edebilecek bilgi, beceri ve tecrübeye sahip deneyimli sosyal hizmet uzmanları, yeni başlayan meslektaşlarının işe uygun, iyi birer birey ve meslek elemanı olarak iş hayatında yerlerini almalarında önemli rol oynar, dengeli bir iş yeri iklimi oluşmasına yardımcı olurlar. Profesyonel yaşamda sosyalleşmelerine katkıda bulunurlar, çalışanların morallerini yüksek tutmalarında, iş doyumlarının artmasında önemli rol oynarlar, sosyal hizmet mevzuatı, yönetimi gibi konularda yetiştirirler (Jacquet, 2007).

Çocuk refahı hizmetlerinde kaliteli bir süpervizyon desteği daha az stres ve tükenmişlik yaşanmasına yardımcı olur, iş doyumunu artırır, daha uzun süre aynı işte kalıcı olmayı kolaylaştırır, çalışanların kurumsal kültür ve çevreye ilişkin algılarını geliştirir. İyi bir süpervizyon sistemi uygun ve ulaşılabilir olmalı, bilgilendirebilmeli, becerikli, güvenilir olmalı, koruyucu bir kişilik ancak profesyonel bir ilişki olmalı,

kapasite ve beceri geliştirebilmelidir. Süpervizyon alan meslek elemanlarıyla öncelikli olarak süpervizyonun rolü ve kurumsal değerleri, etik ilkeleri paylaşılmalı, devamlı eğitimler ve izleme gerçekleştirilmeli, süpervizyonun açık, anlaşılır, uygulanabilir ve destekleyici olması sağlanmalıdır. Kurumsal olarak ve özellikle de yöneticiler süpervizyona inanmalı ve güvenmelidir (Kinjerski, 2014).

Güney Afrika Cumhuriyeti'nde Taatske Calitz'in yaptığı araştırmada çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %70 inde iş doyumu tespit edilirken %30 unda işe ilgilerinin azaldığı ve iş doyumlarının düşük olduğu görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanları iş yükleri ve zaman yönetiminde yaşadıkları sorunlar nedeniyle stres ve tükenmişlik deneyimlemekte, bunu sonucunda duygusal olarak boşalma ve verimsizlik yaşamaktadırlar. Bu sorunların üstesinden gelmede kurum ikliminin bu sorunları gözeterek oluşturulması, ödüller ve destekler verilmesi, süpervizyon ve destek grupları, bilgi ve beceri geliştirme programları sosyal hizmet uzmanlarının stres etkenleriyle başa çıkması ve işlerine olan ilgi ve heyecanlarının canlı tutulması mümkün olmaktadır (Calitz, 2014).

Çocuk refahı alanında iş yükü ve vaka yükünü iki önemli faktör etkilemektedir. Bunlardan birincisi vaka sayısı her geçen gün artmaktadır ve hükümetler bu artış nedeniyle ihtiyaç duyulan sayıda sosyal hizmet uzmanı istihdamı için yeterli bütçe ayırmamaktadırlar. İkincisi, öngörülemeyen acil durumlar, mahkemelerde-diğer kurumlarda uzayan bekleme süreleri ve beklenmedik vakalardır (Yamatani, 2009).

Kanada Ontario'da 1993-1998 yıllarını kapsayan bir araştırmada çocuklara yönelik şiddet ve istismar vakalarının iki kat arttığı bildirilmiştir (Trocme, 2003). Türkiye'de de son beş yılda başta Suriye'deki savaş nedeniyle ülkemize göç eden, sığınmak zorunda kalan çocuklar olmak üzere doğudan batıya, köyden kente hızlı göçün getirdiği çocuklara yönelik istismar ve şiddet vakalarının çok önemli boyutta arttığını söylemek mümkündür.

Ülkemizde sosyal hizmet ve tükenmişlik en geniş şekilde Vedat Işıkhan tarafından ele alınmıştır. Işıkhan, sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları iş, ücretlerinin yetersizliği, ücretlerinin adaletsizliği, kişiler arası çatışmalar,

sürtüşmeler, rol çatışmaları ve rollerinin belirsizliği, astlarıyla ve müracaatçılarıyla ilişkileri, kurumlarında kariyer gelişiminin olmaması, örgütsel yapı ve örgüt iklimi gibi çeşitli faktörler nedeniyle tükenmişlikle karşı karşıya olduklarını belirtmektedir. Yapılan çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme açısından ortalama tükenmişlik, duyarsızlaşma açısından düşük tükenmişlik, kişisel başarı noksanlığı açısından ileri derecede tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir (Işıkhan, 2011. Sayfa 125-127).

Işıkhan, sosyal hizmet uzmanları için verilen bir işi en iyi şekilde sonuçlandırmayı zorlaştıran faktörleri; müracaatçılardan, yöneticilerden, iş ortamından, politika ve uygulamadan, çalışanlarla ilişkilerden, sosyal hizmet uzmanlarından kaynaklanan faktörler şeklinde sıralamaktadır (Işıkhan, 2011. S.97-99).

1.3.4. Sosyal Hizmette İş Yükü ve Tükenmişlikle İlgili Yurt İçinde Yapılmış Araştırmalar

Sosyal hizmette tükenmişlikle ilgili en kapsamlı çalışmaların başında Vedat IŞIKHAN'ın 2011 yılında gerçekleştirdiği "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ve Kullandıkları Başa Çıkma Yöntemleri" adlı araştırmasıdır. SHÇEK'te görev yapan 491 sosyal hizmet uzmanıyla yapılmıştır. Araştırmanın amacıTürkiye'de SHÇEK ve bağlı kuruluşlarda çalışan SHU'ların iş ortamında yaşadıkları tükenmişlikle başa çıkarken hangi yöntemleri kullandıklarını belirlemektir. Araştırma kapsamında SHU'ların Maslach Tükenmişlik Ölçeği kişisel başarı noksanlığı alt ölçeği puanının 1,25 olduğu ve SHU'larında kişisel başarı noksanlığına bağlı tükenmişliğin yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Işıkhan, 2011.s 79).

Sanem BERKÜN tarafından yapılan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği Araştırması. Araştırma grubunu 14 sosyal hizmet uzmanı ve 5 yönetici oluşturmuştur. Araştırmanın amacı, Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlar bünyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunları belirlemektir.

Elde edilen verilerle, benzer kurum ve kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, daha kaliteli hizmet sunabilmeleri için nelere ihtiyaç duydukları sorusuna yanıtlar aranmıştır.

Araştırmada sosyal hizmet uzmanları ile odak grup çalışması ve yöneticilerle görüşme yoluyla veri toplanmıştır. Araştırmanın bulguları iki alt bölümde ele alınmıştır: Sosyal hizmet uzmanlarının değerlendirmelerine ilişkin bulgular; görüşülen uzmanların yaş ve cinsiyet profilini verdikten sonra, uzmanların sayıca yetersiz olduğu, çalışma ortamında fiziksel eksiklikler olduğu, destek personelinin sayıca yetersiz olduğu, mesleki kaynakların yetersiz olduğu, branşlaşmaya önem verilmesi ve hizmet içi eğitimlerin arttırılması gerektiği, zor ve özveri gerektiren bir mesleğe sahip olmalarına karşın mesleklerini icra etmekten büyük bir keyif duydukları ve işlerine sevgi ve saygı ile bağlı oldukları şeklindedir (Berkün, 2010).

Prof. Dr. Şengül Hablemitoğlu ve Prof. Dr. Emine Özmete tarafından 2010 yılında yapılan "Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini Ve Kariyer Olanakları" isimli çalışma. Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamı kalitelerini ortaya koymak amacı ile yapılan çalışma, hazırlanan anketin SHÇEK'te çalışan sosyal hizmet uzmanlarının internet ortamında doldurulup gönderilmesi şeklinde yapılmıştır. O dönemde SHÇEK'te çalışan 1113 sosyal hizmet uzmanının 213 ünün (%19,1) katıldığı anketlerin değerlendirilmesi sonucunda; şefkat yorgunlukları, tükenmişlikleri ve stres kaynakları arttıkça işten duydukları tatminin azaldığı tespit edilmiştir. Sosyal hizmet alanındaki kariyer olanaklarının meslek elemanları tarafından tüm bunlardan bağımsız bir biçimde değerlendirildiği görülmüştür (Hablemitoğlu, Özmete, 2012).

Pelin CİCOS'un 2010 yılında Beykent Üniversitesi'nde yaptığı "Sağlık Bakanlığına Bağlı Hastanelerde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Karşılaştıkları Sorunlar (İstanbul İli Örneği)" başlıklı yüksek lisans tezi de bu alana katkı yapmaktadır. Tıbbi sosyal hizmet alanında yaşanan mesleki sorunların irdelendiği çalışma, sosyal hizmet uzmanlarının hastanelerdeki görevleri ve görevlerini yerine getirirken karşılaştıkları sorunlar üzerine odaklanmış. Sorunlar 6 başlık altında; yönetim kaynaklı, hasta kaynaklı, fiziki çevre kaynaklı, sosyal hizmet ve sosyal

yardım kurumlarından kaynaklı, sosyal güvenlik kuruluşlarına bağlı, yasal düzenlemelerden kaynaklanan sorunlar olarak toplanmıştır (Cicos, 2010).

Şenay YÜRÜR ve Muammer SARIKAYA tarafından 2011 yılında yürütülen Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi başlıklı araştırmada; sosyal hizmet uzmanlarının yöneticilerinden aldığı sosyal desteğin tükenmişliği azalttığı görülmüştür (Yürür, 2011). Aynı araştırmacıların "The Effect of Workload, Role Ambiguity and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey" başlıklı çalışmasında sosyal hizmet uzmanlarının rol belirsizliği arttığında daha yüksek düzeyde tükenmişlik belirtileri gösterdikleri gözlenmiştir (Yürür, 2012).

- **Sosyal Hizmette İş Yükü ve Tükenmişlikle İlgili Yurt Dışında Yapılmış Araştırmalar**

Yurt dışında sosyal hizmet uzmanlarının iş yüklerini incelemeye dayalı araştırmalar çok sayıda ve çeşitlidir. Bunlardan ilki sosyal hizmette reform yapmak amacıyla İngiltere Hükümetince Social Work Task Force (Sosyal Hizmet Görev Gücü) adıyla oluşturulan Mary Baginsky, Jo Mortiarty, Jill Manthorpe, Martin Stevens, Tom MacInnes ve Tay Nagendran'dan oluşan geniş bir ekip tarafından yapılan ve bir çok kurumun katkısı ve desteğiyle 2009 yılında İngiltere'de gerçekleştirilen "Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükü Araştırması"dır. Araştırma değişik sosyal hizmet alanlarında görev yapan 1153 sosyal hizmet uzmanının katkılarıyla yapılmıştır. Çalışma çerçevesinde her bir uzman bir hafta boyunca zaman günlüğü tutmuşlardır. Araştırmada kullanılan etkinlik planı bu çalışmaya da ilham kaynağı olmuş ve örnek alınmıştır (Baginsky, vd. 2010).

Cindy Juby ve Maria Scannapieco tarafından 2008 yılında ABD Texas'ta yapılan "kamu çocuk refahı kurumlarında iş yükü yönetiminin özellikleri" adlı çalışma da iş yükü yönetimi konusunda örnek bir çalışmadır. Bu çalışma sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü yönetiminde, çalışanların yetenekleri, kaynakların kullanılabilirliği ve süpervizyon desteği arasındaki ilişkileri açıklamaya çalışmaktadır. Çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının olağanüstü düzeyde artan vaka yüklerinin yanı sıra artan yazışma ve raporlama işleri nedeniyle

iş yüklerinin daha fazla artmaması için mücadele verdikleri belirtilmektedir. Çalışma 2002 ocak-kasım aylarında (cps) "child protective service" bünyesinde görev yapan 350 sosyal hizmet uzmanı ile görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Yukarıda da belirtilen üç tahmin değişkeni; kaynakların uygunluğu/kullanılabilirliği, çalışanların yetenekleri ve süpervizör desteği üzerinden veri toplanmıştır. Süpervizör desteği; vaka rehberliği, duygusal destek, süpervizörün uygunluğu, sorun çözmede yardımcı olmak şeklinde dört gösterge üzerinden değerlendirilmiştir. Kaynakların uygunluğu 4lü likert ölçeği kullanılarak araştırılmıştır. Çalışanların yetenekleri "kesinlikle katılmıyorum" dan "kesinlikle katılıyorum" a doğru 4lü likert ölçeğinin kullanıldığı 12 konuda verdikleri cevaplar üzerinden anlaşılmaya çalışılmıştır (Juby, Scannapieco, 2008).

Pia Tham tarafından 2006 yılında İsveç'te yapılan "niçin işlerini bırakıyorlar? Çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları arasında iş bırakma niyetini etkileyen faktörler" başlıklı çalışma da güzel bir örnek olarak yer almaktadır. Çocuk refahı alanında çalışan 309 sosyal hizmet uzmanına kapsamlı bir soru formu dağıtılmıştır. 42 çalışma grubu ile araştırma yapılmıştır. Stockholm şehrindeki kendilerine yönlendirilen veya sosyal inceleme ile tespit ettikleri çocuk ve gençlerle çalışan tüm sosyal hizmet uzmanları çalışmaya dahil edilmiştir. En önemli çarpıcı sonuçlardan biri, sosyal hizmet uzmanlarının % 54 ünün, çalıştıkları bölgede 2 yıl ya da daha az süredir çalıştıkları ve bunların % 48 inin işi bırakma niyetinde olduklarıdır.

Çalışma, 2002/2003 yıllarında yarısı belediyelerde, diğer yarısı da ilçelerde görev yapan, çocuk hizmetleri alanından 309 sosyal hizmet uzmanıyla gerçekleştirilmiştir. 12 belediye ve 9 kasabada 42 çalışan grubu burada yer almıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının % 40'ının metropolitan alanlarda, % 24 ü kırsal alanlarda çalıştıkları belirtilmektedir. Anketler sıradan bir personel toplantısı sırasında herkese dağıtılarak doldurulması istenmiş, böylece hem anketin amacı topluca açıklanmış hem de anketi dolduranın kimliğinin gizli tutulacağı güveni sağlanmış, anketler gizli ve kimseyle paylaşmadan doldurulmuştur (Tham, 2007).

Gunnar Aronsson, Wanja Astvik ve Klas Gustafsson tarafından 2012 yılında yapılan "iş koşulları, iyileşme ve sağlık: sosyal hizmet, evde bakım ve okul öncesi alanında çalışanlar arasında bir çalışma" adlı çalışma ile araştırmacılar iş stresi ile sağlık ve hastalıklardan şifa bulma arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Çalışma grubu okul öncesi, evde bakım hizmetleri ve sosyal hizmet alanında çalışan 193 kişiden oluşmaktadır. İyileşmenin, işle sağlık arasındaki ilişki için açıklayıcı bir değişken olduğu varsayımı ile yola çıkılmaktadır. Araştırmanın anketine cevap verme oranı % 79 olmuştur (Aronsson, vd, 2013).

Chris Lloyd, Robert King ve Lesley Chenoweth'in 2002 yılında yazdıkları "sosyal hizmet, stres ve tükenmişlik" başlıklı değerlendirme makalesi sağlık sektöründe çalışan profesyonellerin yaşadığı stres ve tükenmişlik konularının literatürde daha fazla yer almaya başladığına dikkat çekmektedir. Alanda çalışanların üstlendikleri farz edilen sorumluluklar ve çalışanların rollerinin yönetimsel, sosyal ve politik değişimlerden belirgin şekilde etkilendikleri ifade edilmektedir. Yazarların çoğunun, sosyal hizmetin yüksek stres yaşanan bir meslek olduğu görüşünde olduğu belirtilmektedir. Özellikle başvuranların savunuculuğu ile kurumların ihtiyaçları arasında rol çatışması yaşadıkları bildirilmektedir. Makale, sosyal hizmet literatüründe akıllardaki iki soru üzerinden değerlendirme yapıyor: -sosyal hizmet uzmanları diğer sağlık profesyonellerinden daha çok stres altında mıdır? – sosyal hizmet uzmanları arasındaki stres ve tükenmişliğe hangi faktörler etkilidir? (Lloyd, 2002).

Darcy Clay Siebert'in 2008 de yayınladığı "Sosyal Hizmet Uzmanlarında Tükenmişlik; Kişisel ve Mesleki Faktörler" başlıklı makalesinde bizzat mesleki uygulama yapan 751 sosyal hizmet uzmanı ile bu çalışmanın yapıldığı dönemde % 39'unun tükenmişliğin eşiğinde olduğu ve yaşam boyunca bir dönem tükenmişlik yaşayanların oranının % 75 olduğu belirtilmektedir (Siebert, 2008).

Mojgan Padyab ve arkadaşlarının 2013 yılında yayınladığı " İran'da Sosyal Hizmet Uzmanları Arasında Tükenmişlik: Kişilik Özellikleri ve Müracaatçı Şiddeti" adlı 390 sosyal hizmet uzmanının katıldığı araştırmada % 10.9'unun tükenmişlik

yaşadığı, % 17,4'ünün tükenmişlik gelişmesi riski ile karşı karşıya olduğu görülmüştür (Padyab, 2013).

Liat Hamama'nın 2012 de gerçekleştirdiği " Yetişkinlerle Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarıyla Çocuklarla Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanları Arasındaki Kurumsal Sosyal Destek, İş Koşulları ve Tükenmişlik Duygusu Açılarından Farklar" konulu çalışma 232 İsrailli sosyal hizmet uzmanıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada işyeri yöneticisinin desteğinin yüksek olduğu durumlarda daha az tükenmişlik yaşandığı görülmüştür (Hamama, 2013).

Dayse L.M. Koski'nin 2013 de gerçekleştirdiği, e-posta adreslerine gönderilen 150 ankete yanıt veren 43 sosyal hizmet uzmanının verileri incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarının uzunluğu ile tükenmişlik arasında bir ilişki gözlenmediği belirtilmektedir (Koski, 2013).

Shah Jan Laila Etimadi'nin Amerika Birleşik Devletleri'nde 2016 da tamamladığı çalışması, çocuk refahı kurumlarında çalışan ve organizasyonel faktörlerden kaynaklanan tükenmişlik yaşayan sosyal hizmet uzmanlarına verilen organizasyonel destekler ile ilgilidir. Açık uçlu sorulardan oluşan bir anketin 54 sosyal hizmet uzmanı ile görüşülerek tamamlandığı bu çalışmada; hemen tamamına yakını "çalışan destek programı" ndan bireysel temelli kurum desteği ve süpervizyon desteğinden yararlandığını, süpervizyon desteğinin en etkili yöntem olduğunu belirtmişlerdir (Etimadi, 2016 S: 44-57).

1.3.6. Sosyal Hizmette Tükenmişlik ve Aşırı İş Yükü ile Mücadele Aracı Olarak Süpervizyon

İnsan yaşamının bütün dönemlerinde, insanı bütün yönleriyle ele alan sosyal hizmet mesleğinde değişen hayat şartları nedeniyle karşılaşılan her sorunla ilgili çözümler üretmek son derece zordur. Hem sorunlar karmaşıklaşmakta hem de hayat devam ettikçe yeni yeni sorunlarla karşılaşılmaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının elinde karşılaştıkları her sorunda her an kullanabilecekleri bir reçeteleri yoktur. Mesleki deneyimler kadar önemli bir diğer kaynak sizden daha deneyimli

meslektaşlarınızdır. Meslektaşlar arasındaki bu ilişkiyi usta çırak ilişkisine benzetmek mümkündür.

Türkçe'de danışman, gözetmen, denetici gibi anlamlar taşıyan supervizörlük, genel olarak mesleklerinde hiyerarşik olarak yükselmiş, başarıya ulaşmış deneyimli bireylerin kendilerinden daha az deneyimli bireylere meslek yaşamlarında başarılı olabilmeleri için verdikleri destek olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla supervizörler genellikle meslek yaşamlarının son dönemindeyken kendilerinden yararlanan bireyler kariyer gelişimlerinin ilk dönemlerindedirler (Burke, 1984 den akt. Baugh, 1999).

Süpervizyon sosyal hizmet mesleğinde mesleki gelişmenin kalbi olarak görülmektedir ve meslekte uzun süreli kalıcı olabilmek için çok önemlidir. Süpervizyon çok çeşitli öğrenme aktiviteleri bir ortam oluşturur, uygulamacılar becerilerini geliştirmek ve gündelik pratikte karşılaştıkları zorluklara meydan okumak ve bilgilerini yeniden düzenlemek için fırsatlar yakalarlar (Beddoe, 2015). Geçmişten bugüne sosyal hizmet literatüründe süpervizyon her zaman meslek içi tartışmalarda, mesleki bilginin uygulamaya aktarılmasında aydınlatıcı bir araç olarak görülmüştür (Egan, 2015).

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumunun kuruluş yıllarında-1980 lerde yeni mezun olmuş bir sosyal hizmet uzmanının taşraya atanması söz konusu olduğunda, atanacağı ilde kendisinden kıdemli bir sosyal hizmet uzmanının bulunmasına dikkat edilir ve hatta bu süreçte yeni gelene süpervizyon verilmesi özellikle istenirdi. Ancak ülkemizde sosyal hizmette süpervizyon kurumsal olarak yoktur. Bu durum sadece sosyal hizmet mesleğinde karşılaşılan bir olgu da değildir. Işıl Bilican tarafından yapılan bir araştırmada, yurt dışındaki meslektaşlarında süpervizyon alma oranı %96 iken Türkiye'deki psikoterapistlerde bu oranın yarısından da az (% 44) olarak belirlendiği ifade edilmektedir (Bilican, 2015)

Supervizörlük, bir kişinin bir başkasına bir işle ilgili dikkate değer bilgiler, fikirler vererek çevrimdışı yardım etmesidir.

Supervizyon ile ilgili süreçler;

a) Supervizör ve yararlanıcı arasında gizliliğe dikkat edilecek güven ve saygıya dayalı bir ilişkinin kurulması,

b) Hedefleri belirlemek ve bu hedeflere ulaşabilmek için ilişkiler, iş ağları ve planlar geliştirmek için destekleme,

c) Yararlanıcının gelişimini hızlandırmak için bilgi ve deneyimlerin aktarılması,

Supervizörlük genellikle, yardımsever, kişiye özel, karşılıklı ilişkilerle kurulmuş ve yararlanıcıların daha deneyimli mentorlarla konuşmaları vasıtasıyla öğrenme ve gelişmelerini amaçlayan bir öğrenme süreci olarak kavramsallaştırılmaktadır (HSCB, 2014).

Her ne kadar supervizyonun olumlu etkileri daha fazlaysa da birden fazla supervizörün olması durumunda olumsuz sonuçları da gözlenmektedir. (Baugh, 1999). Supervizyonda değişimi ve gelişmeyi kolaylaştıran iki önemli şey vardır: "yürek" ve "akıl" (Garvey, 2009 dan akt. Harlow, 2013).

1.4. Çocuk Refahı Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Rol ve Görevleri

Çocuk refahı alanı özellikle sosyal hizmet alanlarında çalışanlar için çocukların bakım, gözetim, korunması anlamına gelmektedir. Elbette çocuk refahı bunlardan çok daha fazlasını içermektedir, sağlık, eğitim gibi. Günümüzde gelişmiş ülkeler çocuk refahı deyimi yerine çocuğun iyi olma hali deyimini kullanmaktadır. Bu, insanların iyi olma halinin kişi başına düşen gelirin artışının bir sonucu olmadığı anlayışının yaygınlaşmasına paralel bir yaklaşımdır. Bir çocuğun, ailesinin sahip olduğu gelirden, varlıklardan ne kadar pay aldığı o çocuğun iyi olma halinin önemli bir belirleyicisidir ancak bu yeterli değildir. Çocuğun barınma, beslenme, sağlık ve eğitim ihtiyaçları kadar çocuğun ve ailesinin sosyal katılımının özendirilmesi, dezavantajlı kişi ve toplulukların sosyal hizmetlere erişimlerinin kolaylaştırılması önem arz etmektedir (Unicef, 2013).

Çalışma yaşamında sosyal hizmet uzmanından beklenen bir çok rol ve bunlara bağlı işlevler söz konusudur. Bu rol ve işlevler, uygulaması beklenen çalışmalar ve etkinlikler onun mesleki çerçevesini oluşturur. Sosyal hizmet uzmanı çalıştığı kurum, pozisyon ve istihdam biçimine bağlı olarak bazen bu rollerden birini bazen de bir çoğunu üstlenmek durumundadır.

Sosyal hizmet uzmanının aracılık rolü ile müracaatçısı ile toplum kaynakları arasındaki bağlantıya yardımcı olan profesyonel insan konumundadır. Bu rolünü yerine getirmek için müracaatçısının ihtiyaçlarını tanımlamalı, kaynak kullanımı kapasite ve motivasyonlarını ölçmeli ve onların bu kaynaklara ulaşmalarına yardım etmelidir. Bu görevini yerine getirirken müracaatçının durumunu değerlendirme yetkinliğine sahip olmalı, ihtiyaçlarına uygun kaynaklar hakkında bilgi sahibi olmalı, uygun hizmete ya da kuruma yönlendirmeli, iletişim kanallarını canlı tutmalı, bilgi ve deneyimini de paylaşabilmelidir.

Sosyal hizmet uzmanının savunuculuk rolü "bir ya da daha fazla birey, grup ya da topluluk adına, sosyal adaleti sağlama ya da koruma amacı ile doğrudan temsil etme, savunma, müdahil olma, destekleme ya da bir dizi eylem hakkında tavsiyede bulunma eylemi" şeklinde tanımlanmıştır (Sheafor, 2014, sayfa 77.) Bu rolünü vaka savunuculuğu ya da sınıf savunuculuğu işlevleri ile gerçekleştirir.

Sosyal hizmet uzmanı, eğiticilik rolü ile müracaatçı ya da müracaatçılarını hayatın zorluklarıyla başa çıkmak, sorunları ya da krizleri önceden tahmin etmek ve engellemek için eğitir. Günlük ve sosyal yaşam becerilerini öğretirken, davranış değiştirmelerine yardım eder. Sosyal hizmet uzmanının danışmanlık rolü ile bireyler, aileler ya da küçük gruplara mesleki müdahaleler yoluyla yapılır. Bu rolünü yerine getirebilmek için sosyal hizmet uzmanının insan davranışları hakkında bilgili olması, ihtiyaçları değerlendirme, hangi müdahalenin daha yararlı olabileceğini değerlendirme becerisi ve müdahale tekniklerini uygulama kabiliyetine sahip olması gerekir. Sosyal hizmet uzmanı, vaka yöneticiliği rolünü ihtiyaç duyulan hizmetin tanımlanması, müracaatçının oryantasyonu, değerlendirilmesi, hizmet ve veya tedavi planlaması, yönlendirme, destekleme ve sonrasında da takip etme ve izleme ile sonlanır.

Sosyal hizmet uzmanının iş yükü yöneticiliği rolü vardır: yetersiz ortamlarda bile işin üstesinden gelebilmek için işi planlar, zaman yönetimine dikkat eder, etkililiğini değerlendirir ve meslektaşları ile paylaşır ve kayıt tutar. Sosyal hizmet uzmanının süpervizörlük rolü ile sıklıkla yöneticilik görevleri alırlar, çalışanların oryantasyonu ve eğitimi, denetimi, meslektaşlara danışmanlık yaparlar. Sosyal hizmet uzmanları yöneticilik rolü ile birim şefi olabilirler, kurumların en üst düzeydeki yönetim sorumluluğunu alabilirler. Bu yöneticilik görevini yaparken politika ve program geliştirme işlevleri öne çıkar. Sosyal hizmet uzmanının sosyal değişim ajanlığı rolü vardır: bunun için sosyal sorunları, sosyal politikaları analiz edebilme işlevi öne çıkar. Toplumun ihtiyaç ve sorunlarını, politika yapıcılara kadar ulaştırmak durumundadır. Aynı şekilde kaynak geliştirmek işlevi de önemlidir. Sosyal hizmet uzmanının araştırmacı rolü vardır: yeni bilgileri kullanmak, bilgiler geliştirmek durumundadır. Sosyal hizmet uzmanının profesyonellik rolü vardır: en yüksek profesyonel standartları yansıtacak uygulamalarda bulunmak uzmanın yükümlülüğüdür (Duyan, 2010).

1.4.1 Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Çocuk Refahı Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Yaşamına İlişkin Yasal Düzenlemeler

Bu bölümde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın kuruluşu ile başlayan yasal düzenlemelerle birlikte daha önceki mevzuatta yer almış ve halen yürürlükte olan yasal düzenlemeler, kanun hükmünde kararnameler, yönetmelikler ve bunlara dayanan yönergelerdeki sosyal hizmet uzmanlarının görev ve sorumluluklarına ilişkin hükümlere yer verilmiştir.

- 633 Sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK:

8/6/2011 tarih ve 27958 Mükerrer sayılı Resmi Gazete' de yayınlanarak yürürlüğe giren bu Kanun Hükmünde Kararname ile Bakanlığın görevlerini, teşkilat yapısını, birimlerini, personel sistemini açıklamakta, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü, Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Kadının Statüsü

Genel Müdürlüğü, Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü'nün kuruluşuna ilişkin mevzuatın önemli bir kısmını yürürlükten kaldırılarak bu Bakanlığa bağlanmaktadır.

Bakanlığın hizmet birimleri ve görevleri gözden geçirildiğinde sosyal hizmetin bu görevlerin gerçekleştirilebilmesi için olmazsa olmaz bir meslek olarak göründüğünü söylemek yanlış olmayacaktır. Bakanlığın görevlerinin çoğunluğu doğrudan sosyal hizmet mesleğinin uygulama alanlarını betimlemekte, diğer bazı görevlerin de (stratejik planlar gibi) sosyal hizmet uzmanlarının katkısı olmadan ihtiyaca cevap veremeyeceği görülmektedir.

Bakanlığın görevleri hakkındaki maddeler, genel bir kurumsal düzenleme için genel müdürlüklerin oluşturulmasına yönelik olduğundan her ne kadar hizmetleri ana başlık altında ayırmış olsa da esasen bütün bu hizmetler bir şekilde birbirleriyle bağlantılıdır. Bu nedenle örneğin, çocuk refahı hizmetlerine ilişkin görevleri ifa ederken çoğu zaman aile, toplum, engelliler, yaşlılar gibi başka ihtiyaç birimleriyle de iç içe olmak kaçınılmazdır. Yine de çocuk refahı hizmetlerini Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü görev tanımları içinde görmek önemlidir. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün görevleri Kanun Hükmünde Kararname'de:

a) Bakanlığın çocuklara yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek.
b) Çocuklara yönelik sosyal hizmetler konusunda politika ve stratejiler belirlenmesine ilişkin çalışmaları koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.
c) Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce çocuklara yönelik yürütülen sosyal hizmetlere ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamak.
d) Çocukların her türlü ihmal ve istismardan korunması ve sağlıklı gelişimi için gerekli önleyici ve telafi edici mekanizmaları oluşturmak ve uygulamaya koymak.
e) Geçici ya da sürekli olarak aile ortamından mahrum kalan veya yüksek yararı ailesinin yanında bulunmamayı gerektiren çocuklara, özel bakım ve koruma hizmeti sunmak.

f) Özel surette korunması gereken çocuklara yönelik hizmetleri, habersiz denetimleri de kapsayacak şekilde yerinde denetlemek, tespit edilen aksaklıklara ve yetersizliklere karşı gerekli önlemleri ivedilikle almak.

g) Özel surette korunması gereken çocuklara en nitelikli hizmetin verilebilmesini teminen, fiziki altyapı, nitelikli personel yetiştirilmesi ve istihdamı gibi hususlarda her türlü önlemi almak.

h) Özel surette korunması gereken çocukların ilgili mevzuat uyarınca işe yerleştirilmesi işlemlerinde koordinasyonu sağlamak.

i) Özel surette korunması gereken çocuklara yönelik hizmetler konusunda kamu kurum ve kuruluşlarıyla gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, bu alandaki gönüllü girişimleri teşvik edici mekanizmaları geliştirmek ve uygulamak.

j) Özel surette korunması gereken çocuklar sorununda toplumsal duyarlılığı ve dayanışmayı güçlendirici faaliyet, proje ve kampanyalar düzenlemek.

k) Evlat edindirme ve koruyucu aile hizmetlerini koordine etmek.

l) 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanununda belirlenen tedbirleri yürütmek ve koordinasyonunu sağlamak.

m) Bakan tarafından verilen benzeri görevleri yapmak şeklinde sıralanmaktadır.

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü yukarıda belirtilen görevleri yapmak üzere altı daire başkanlığı olarak şu şekilde yapılanmıştır:

- Çocuk Hakları Daire Başkanlığı: Çocuk Haklarını İzleme ve Koordinasyon, Çocuk Haklarını Raporlama, Çocuk Haklarını Tanıtım ve Bilinçlendirme;
- Sosyal Rehabilitasyon Hizmetleri Daire Başkanlığı: Suça Sürüklenen Çocukların Rehabilitasyonu, Suç Mağduru Çocukların Rehabilitasyonu, Sokakta Risk Altındaki Çocukların Rehabilitasyonu;
- Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı: Okul Öncesi Çocuk Bakım Hizmetleri, İlköğretim Çağı Çocuk Bakım Hizmetleri, Ortaöğretim ve Üstü Çocuk Bakım Hizmetleri;
- Eğitim ve Toplumsal Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı: Çocukların Hayata Hazırlanması ve Eğitimi, Toplum İçinde İzleme ve İşe Yerleştirme, Bakım Sonrası Rehberlik Hizmetleri, Gönüllü ve Toplumsal Bilinç Artırıcı Hizmetler;

- Aile Yanında Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı: Ailesi Yanında Bakım Hizmetleri, Evlat Edindirme Hizmetleri ve Koruyucu Aile;
- Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Daire Başkanlığı: Koruyucu Hizmetler, Önleyici Hizmetler, Risk Alanları Belirleme ve Önleme, Özel Kuruluşlar birimlerinden oluşmaktadır.

❖ 6518 Sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (ASPB) Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK ile Bazı Kanun ve KHK'de Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun: 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile diğer kanunlarda Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın görev alanlarına ilişkin yeni hükümler getirilmiş, 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu'nun daha önce kaldırılan bazı hükümleri yeniden düzenlenerek kabul edilmiştir.

Kanunun 14. Maddesinde; – 24/5/1983 tarihli ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanununun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (f) bendinin (6), (9), (12), (13) ve (14) numaralı alt bentleri aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir. 6. "Çocuk Destek Merkezleri"; Suça sürüklenmesi, suç mağduru olması veya sokakta sosyal tehlikelerle karşı karşıya kalması sebebiyle haklarında bakım tedbiri veya korunma kararı verilen çocuklardan psikososyal desteğe ihtiyaç duyduğu tespit edilenlerin, bu ihtiyaçları giderilinceye kadar geçici süre ile bakım ve korunmalarının sağlandığı, bu süre içinde aile, yakın çevre ve toplum ilişkilerinin düzenlenmesine yönelik çalışmaların yürütüldüğü; çocukların mağduriyet, suça sürüklenme, yaş ve cinsiyet durumuna göre ayrı ayrı yapılandırılan veya ihtisaslaştırılan yatılı sosyal hizmet kuruluşlarını...

12. "Çocuk Evleri Sitesi"; Korunma ihtiyacı olan çocukların bakımlarının sağlandığı aynı yerleşkede bulunan birden fazla ev tipi sosyal hizmet biriminden oluşan kuruluşu, 13. "Ev Tipi Sosyal Hizmet Birimleri"; Çocuk, kadın, engelli ve yaşlılar ile bakım veya barınma ihtiyacı olan kişilere hizmet verilen mesken niteliğindeki yatılı sosyal hizmet birimlerini... denilmektedir.

❖ 2011 yılında 633 Sayılı KHK ile adı Sosyal Hizmetler Kanunu olarak değişen 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu, kabul edildiği

1983 yılından bu tarihe kadar ülkemizde sosyal hizmetleri düzenleyen temel Kanun olarak gerek içeriği ve kapsamı gerekse kabul edildiği dönemde sosyal hizmetlere getirdiği yeniliklerle uzun süre etkililiğini korumuştur. SHÇEK kapatılmış olmakla birlikte yasanın bazı maddelerinin yürürlüğü devam etmektedir.

❖ 2005 yılında kabul edilen 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu.

Çocuk Koruma Kanunu ile 7.11.1979 tarihli ve 2253 sayılı Çocuk Mahkemelerinin Kuruluşu, Görev ve Yargılama Usulleri Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Çocuk Mahkemelerinin kuruluşunun üzerinden 25 yıl geçmesine rağmen yaygınlaşamaması ve işleyişte tıkanıklıklar yaşanması çocuğun korunmasını bütünüyle ele alacak yeni bir kanuna olan ihtiyacı doğurmuştur.

Kanunun amacını düzenleyen, 1. Maddede, Bu Kanunun amacı, korunma ihtiyacı olan veya suça sürüklenen çocukların korunmasına, haklarının ve esenliklerinin güvence altına alınmasına ilişkin usûl ve esasları düzenlemektir, kapsamını açıklayan 2. Maddede; Bu Kanun, korunma ihtiyacı olan çocuklar hakkında alınacak tedbirler ile suça sürüklenen çocuklar hakkında uygulanacak güvenlik tedbirlerinin usûl ve esaslarına, çocuk mahkemelerinin kuruluş, görev ve yetkilerine ilişkin hükümleri kapsar, denilmektedir. Kanun mevzuata getirdiği sosyal çalışma görevlisi tanımı ile tartışılmaya devam etmektedir. Kanunda sosyal çalışma görevlisi: Psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensupları şeklindedir. Sosyal çalışma görevlilerinin görevlerini açıklayan 34. Maddesinde;
a) Görevlendirildikleri çocuk hakkında derhâl sosyal inceleme yapmak, hazırladıkları raporları kendilerini görevlendiren mercie sunmak, b) Suça sürüklenen çocuğun ifadesinin alınması veya sorgusu sırasında yanında bulunmak, c) Bu Kanun kapsamında mahkemeler ve çocuk hâkimleri tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmektir, denilmektedir. Sadece sosyal hizmet eğitiminde yeri olan sosyal inceleme yapmak ve sosyal inceleme raporu düzenlemek böylece diğer meslek mensuplarının da görevleri arasında sayılmaktadır.

❖ 662 Sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair KHK'nin 10. Maddesi'ne; - 24/5/1983 tarihli ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanununun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (f) bendine (14) numaralı alt bentten sonra gelmek üzere aşağıdaki alt bentler eklenmiştir.

"15. "Sosyal Hizmet Merkezi"; İhtiyaç sahiplerinin tespit edilerek sosyal hizmet müdahalesinin ve takibinin gerçekleştirilmesi, çocuk, genç, kadın, erkek, özürlü, yaşlı bireylere ve ailelerine koruyucu, önleyici, destekleyici, geliştirici hizmetler ile rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin bir arada ve en kolay ulaşılabilir biçimde, gerektiğinde kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve gönüllüler ile işbirliği içinde sunulmasından ve bu hizmetlerin koordinasyonundan sorumlu gündüzlü sosyal hizmet kuruluşlarını,

16. "Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi"; Çocuk evlerinin illerde planlanması, açılış ve işleyişine ilişkin her türlü işlemler ile harcamaların yapılması, takibi, denetlenmesi ve çocuk evleri arasındaki koordinasyonun sağlanması amacıyla oluşturulan merkezleri," şeklinde yeni kuruluş tanımları eklenmiştir.

❖ 6284 Sayılı Ailenin Korunması Ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun:

Kanunun 1. Maddesinde amacı; şiddete uğrayan veya şiddete uğrama tehlikesi bulunan kadınların, çocukların, aile bireylerinin ve tek taraflı ısrarlı takip mağduru olan kişilerin korunması ve bu kişilere yönelik şiddetin önlenmesi amacıyla alınacak tedbirlere ilişkin usul ve esasları düzenlemek olarak ifade edilmektedir. Kanunun 2. maddesi, d) şıkkında Şiddet: Kişinin, fiziksel, cinsel, psikolojik veya ekonomik açıdan zarar görmesiyle veya acı çekmesiyle sonuçlanan veya sonuçlanması muhtemel hareketleri, buna yönelik tehdit ve baskıyı ya da özgürlüğün keyfî engellenmesini de içeren, toplumsal, kamusal veya özel alanda meydana gelen fiziksel, cinsel, psikolojik, sözlü veya ekonomik her türlü tutum ve davranışı olarak açıklanmaktadır.

❖ 2004 yılında kabul edilen 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nda, büyükşehir belediyelerinin görevleri arasında; v) Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve

çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek... hükmü yer almaktadır.

❖ **Ç**ocuk **H**aklarına Dair Sözleşme

Çocuk Hakları Sözleşmesi tarihte en çok kabul gören insan hakları belgesidir. Birleşmiş Milletlere üye 193 ülkeden 191 inin onayını almıştır. Üzerinde uluslararası düzeyde mutabakata varılmış standartlar ve yükümlülükleri içermektedir. Belge, doğdukları yere, kimliklerine, cinsiyetlerine, dinlerine ya da sosyal kökenlerine bakılmaksızın bütün çocukların haklarını tanımlamaktadır. Bunlar: yaşama hakkı; eksiksiz biçimde gelişme hakkı; zararlı etkilerden, istismar ve sömürüden korunma hakkı; aile, kültür ve sosyal yaşama eksiksiz katılma haklarıdır.

❖ Çocuk Haklarının Kullanılmasına İlişkin Avrupa Sözleşmesi:

Sözleşme çocuğa ilişkin her türlü iş ve işleyişle ilgili hükümler içerdiğinden ve TBMMnde onaylanarak bir iç hukuk kuralı haline geldiğinden çocukla ilgili yapılacak her türlü planlama, hizmet uygulama, değerlendirme ve izleme süreçlerinde temel bir mevzuat olarak görülmektedir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün web sitesinde yer alan hedefler incelendiğinde çocuk refahı alanının Bakanlığın görev alanına giren kısmını görmek mümkündür. Bu hedefler özetle;

- Çocukların korunmaya ve bakıma muhtaç hale gelmesini engelleyici ve çocuğun öncelikle ailesi yanında bakımını sağlayacak sosyal politikalar geliştirmek,
- Evlat edindirme hizmeti, Koruyucu Aile Hizmeti, Çocuk Evleri Hizmetinden faydalandırılmalarını sağlamak,
- Suça karışmış ya da kendilerine karşı suç işlenmiş çocukların topluma kazandırılmasının sağlanması için yeni hizmet modelleri oluşturmak, çocuğa yönelik her türlü istismarı engellemek,
- Çocuk Strateji Belgesini oluşturarak uygulamaya geçirmek, çocuk haklarının ülke genelinde tavizsiz uygulanmasını sağlamak ve bu hususu takip etmek,

- ‘’Alo Çocuk Hattı’’nı oluşturmak,
- Sokakta yaşayan/çalıştırılan çocukları sokaktan çekerek, rehabilite ederek topluma yeniden kazandırmak.
- Çocuğa karşı şiddetin önlenmesine yönelik toplumsal bilinç ve duyarlılığı arttırıcı aktivitelerde bulunmak.
- Çocuk işçiliğinin sonlandırılmasına yönelik ilgili tüm sektörlerle etkin işbirliği yapmak,
- Çocuk ticareti ve kaçakçılığını önlemeye yönelik çalışmalarda ilgili kurumlarla işbirliği yapmak.
- Kurumumuz hizmetlerine gönüllü katılım noktasında kamuoyu duyarlılığının arttırılmasını sağlamak, şeklindedir.

Hedeflerin hemen hepsini gerçekleştirmek, uygulamak için sosyal hizmet uzmanına duyulacak ihtiyaç açıkça görülmektedir.

Genel olarak bakıldığında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünce hizmetler; bakım hizmetleri, aile yanında destek hizmetleri, sosyal rehabilitasyon hizmetleri ve çocuk hakları daire başkanlıkları şeklinde örgütlenmiştir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığınca çıkarılan çeşitli yönetmeliklerle sosyal hizmet uzmanlarının (sosyal çalışmacıların) görev tanımları yapılmıştır.

Çocuk Yuvaları Yönetmeliğinin sosyal servis başlığı altında meslek elemanlarının görevlerini düzenleyen 7. Maddesinde;

Madde 7- Kuruluşlarda mesleki çalışmaları koordineli bir şekilde yürütmek üzere, (Değişik:26/09/2008-R.G. 27009/1md.) Sosyal Çalışmacı, psikolog ve çocuk gelişimciden oluşan bir sosyal servis kurulur. Servis çalışmalarını müdür yönetiminde yürütür. Sosyal servis elemanları kuruluşta çocuklarla doğrudan ilgili olan personeli yönlendirme sorumluluğu taşır. Sosyal servisin görevleri şunlardır: a) Çocuğun kuruluşa kabulü, uyumu gerekli bakım ve yetiştirme ile ilgili mesleki çalışmaları yapmak, b) Kuruluşta bakılan çocukların, ana ve baba veya yakınlarından kimlere ne kadar süre ile izinli verilebileceğini belirlemek, bu kişiler ve aile hakkında sosyal inceleme raporu hazırlanmasını sağlamak, c) Çocukların korunmasını

gerektiren koşulların devam edip etmediğini belirlemek, aile ve çocuk arasında sağlıklı ve sürekli ilişki kurulmasını sağlamak amacı ile en az yılda bir kez ailenin yeniden sosyal incelemesini gerçekleştirmek, tespit edilen değişiklikleri belgelendirerek ilgili Daire Başkanlığına da bildirilmesi suretiyle gerektiğinde korunma kararının kaldırılması yolunda işlemleri başlatmak, d) Ziyaretçisi gelmeyen çocukların varsa ailesi ve akrabaları ile ilişkiye geçilerek olumlu sosyal ilişkiler kurulmasını sağlamak, ebeveyni ve akrabası olmaması durumunda sosyal yönden incelenip ve araştırılarak olumlu bulunan ailelerin yanına hafta sonu izinli verilmesi ve böylece çocukların toplumla olumlu ilişkiler kurmalarını sağlamak, e) Çocukların okul ve eğitim durumlarıyla ilgili kayıtları düzenlemek, okul-kuruluş işbirliğini sağlamak, f) Çocukların hukuki sorunlarının çözümlenmesine yardımcı olmak ve gerekli durumlarda konuyla ilgili Daire Başkanlığı aracılığıyla Genel Müdürlük Hukuk Müşavirliği ile koordinasyonu sağlamak, g) İl müdürlüklerince yürütülen koruyucu aile ve evlat edinme hizmetlerine yardımcı olmak, h) Yılda en az bir kere olmak üzere müdürün uygun göreceği zamanda, kuruluşta hizmetin verimliliğini artırmak, personelin çocukların özelliğine uygun davranış geliştirmelerini sağlamak amacıyla kuruluş personeline eğitim programları ve seminerler tertiplemek, ı) Kuruluşta verilen hizmetlere toplumsal sorumluluk çerçevesinde halkın gönüllü katkı ve katılımını sağlayıcı etkinlikleri organize etmek, konuya ilişkin programlar geliştirerek, yürütülmesini sağlamak, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kişi ve kuruluşlar arasında işbirliğinin sağlanmasında rehberlik yapmak, i) Çocukların psiko-sosyal ve bedensel yönden gelişimlerinin sağlanması amacıyla sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler düzenlemek, j) En az ayda bir servis elemanlarının tümü, çocuğun grup sorumlusu ve gerek duyulan diğer elemanların katılımı ile Vaka Tartışma ve Değerlendirme toplantıları yapmak, k) Çocuklarla ilgili yapılan mesleki çalışmalar ve tüm kayıtların gizlilik ilkesine uygun olarak hazırlanması ve saklanmasını sağlamak, l) Kuruluşun amacına uygun inceleme ve araştırmalar yapmak. Vaka Tartışma ve Değerlendirme Toplantıları Madde 8- Bu toplantılarda fiziksel ve psiko-sosyal sorunları nedeniyle kuruluşa uyum sağlayamayan çocuklar çok yönlü ele alınarak uygun çözüm yolları aranır. Vakalarla ilgili toplantı raporları sosyal serviste saklanır. Uyumsuzluğun ve sorunların çözümüne yönelik aile üyeleri ve yakın akrabalarının katılımları sağlanarak mesleki çalışmalar yapılır. Süreç içerisinde vakalar tekrar ele alınır. Uyumsuzluğu ve

davranış bozukluğu devam eden çocukların sosyal servis elemanlarınca psikiyatrik tedaviden yararlandırılmaları sağlanır. Bütün bu çalışmalara rağmen sosyal servis elemanlarınca çevre değişikliği gerektiğine karar verilmesi halinde, hazırlanan gerekçeli sosyal inceleme ve mesleki çalışma raporları Genel Müdürlüğe gönderilir. Kanunlara göre suç sayılan fiilleri işlemiş veya bu tür fiillerle karşı karşıya kalmış çocukların durumları, adli makamlara intikal ettirilmek üzere işin aciliyetinde derhal il müdürlüğüne ve her türlü halde Genel Müdürlük Hukuk Müşavirliğine gereği yapılmak üzere bildirilir, denilmektedir.

Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliğinde de sosyal servis bünyesinde yapılacak görevler;

MADDE 26 – Sosyal servis merkezde mesleki çalışmaları koordineli bir şekilde yürütmek üzere danışmanlardan oluşur. Sosyal servisin arşiv, dosyalama, bilişim ve diğer ofis işlemlerini yürütmek üzere, tercihen bilgisayar işletmeni olmak üzere, bir memur görevlendirilir. Sosyal servis, çalışmalarını merkez müdürünün yönetiminde yürütür. Sosyal serviste görev alacak kişilerce yürütülecek çalışmalar.

MADDE 27 – Sosyal serviste görev alacak kişiler tarafından yürütülecek çalışmalar şunlardır: a) Çocukla ilgili yapılan tüm mesleki çalışmaları ve yazışmaları içeren kişisel dosyalar ile bilişim sisteminde yer alan tüm kayıtların gizlilik ilkesine uygun olarak hazırlanması ve saklanmasını sağlamak, b) Mesleki çalışmalar, raporlar ve tutanakların kaydedildiği mesleki raporlar kayıt defterini tutmak, c) Çocuk kütük kayıt defterini düzenli olarak tutmak, ç) Çocuklara yönelik sosyal, kültürel, sportif ve eğitsel etkinlikler düzenlemek, d) Personele yönelik hizmet içi eğitim programlarını planlamak, e) Merkez hizmetlerinden faydalanan çocukların merkeze geliş nedenleri ve bulundukları sosyo-ekonomik ortam ile ilgili istatistiksel veri ve raporları hazırlayarak koruyucu ve önleyici çalışmalar yapmak üzere il müdürlüğüne göndermek, f) Tüm verileri zamanında ve eksiksiz olarak bilişim sistemine işlemek ve güncellemek, g) Tedbir kararlarının alınması, kaldırılması veya değiştirilmesine ilişkin iş ve işlemleri koordine etmek, ğ) Personele yönelik hizmet içi eğitim programlarını düzenlemek ve uygulamak, şeklinde sıralanmaktadır.

Koruyucu Aile Yönetmeliği, sosyal çalışma görevlisi başlığı altında, sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimcisi, psikolojik danışmanlık ve rehberlik

öğretmeni, özel eğitim öğretmenini sayarak koruyucu aileye ilişkin yapılacak bütün görevleri sıralamıştır.

Koruyucu aile biriminin görevleri yönetmelikte; a) Başvuruların alınması, b) Sosyal incelemenin yapılması, c) Dosya oluşturulması, ç) Çocuk ile ailenin uyumlaştırılması, d) Çocuğun aileye yerleştirilmesi, e) Çocuğun yerleştirilmesi ile aile yanında izlenmesi, bakımı, sağlık durumu ve eğitimine yönelik tedbir kararlarının yerine getirilmesi ve diğer süreçlerin takibi, f) Koruyucu aile eğitimlerinin planlanması, g) Koruyucu aile ile ilişkilerin düzenli yürütülmesi, ğ) Çocuğun öz ailesi ve yakınlarıyla görüştürülmesi ile ilgili planlama yapılması ve uygulanması, h) Verilecek diğer görevler, şeklindedir.

Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü döneminde 2002 yılında yayınlanan Evlat Edinme Yönergesinin 6. Maddesinde evlat edinme işlemlerinin sosyal hizmet uzmanınca yürütülüp sonuçlandırılacağı belirtilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM
ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma, tek ölçmeye dayalı veri toplanan, betimleyici ve niceliksel bir çalışmadır (Reid, Smith, 1981; 91-92).

Araştırmanın modeli ilişkisel tarama modeli olarak belirlenmiştir. İlişkisel tarama modelleri, iki veya daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2012).

Reid ve Smith (1981: 70)'e göre de araştırmanın betimleyici fonksiyonu, bir bütün içinde fenomenin betimlenmesinin yanısıra farklı parçaların nasıl bir ilişki içinde olduğunun açıklanmasını da sağlar. Bu araştırmada da Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının durum ve koşulları, iş yükü ve tükenmişlik düzeyleri açısından incelenmektedir.

2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmada hedef evren ve ulaşılabilir evren olarak iki evrenden söz edilmektedir: Hedef evren, ulaşılması imkânsız ve ideal olanı temsil eder; ulaşılabilir evren ise araştırmacının gerçekçi ve ulaşılabilir seçimidir (Büyüköztürk, 2008).

Araştırmada hedef evren Türkiye'de sosyal hizmetler alanında aktif olarak çalışan sosyal hizmet uzmanlarıdır. Ancak bu büyüklükteki bir evrendeki tüm üyelere ulaşmanın bu çalışmanın sınırları içerisinde olanaksız olması nedeniyle ulaşılabilir evren Bursa, Kocaeli ve İstanbul'da Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüklerine bağlı olarak hizmet veren çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları olarak belirlenmiştir.

Dolayısıyla çalışmada olasılıksız örnekleme yöntemlerinden amaçlı örnekleme yöntemi kullanılması tercih edilmiştir. Amaçlı örneklemede evren birbirine benzer tabakalara ayrılır. Bunlar içinde araştırmacının sorununu en iyi temsil edebilecek tabaka seçilmektedir. Bu çalışmada da evrende yer alan sosyal hizmet uzmanlarının sayısı çalıştıkları kurum ve alanlara göre incelenmiş ve Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nin verileri temel alınarak çalışmanın kapsamı sınırlandırılmıştır.

(http://www.shudernegi.org/?pnum=175&pt=T%C3%BCrkiye%27deki+Sosyal+Hizmet+Uzman%C4%B1+Say%C4%B1lar%C4%B1) Türkiye'de bünyesinde en fazla sayıda sosyal hizmet uzmanı barındıran kurum Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'dır. Bu kurumda hizmet ve kuruluş tür ve sayıları incelendiğinde çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının sayısının diğer alanlardan daha fazla olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle çalışmanın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüklerine bağlı olarak hizmet veren çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılması planlanmıştır. Örneklemi belirlerken yapılan diğer bir sınırlandırma ise coğrafi temelli olmuştur. Araştırma süresinin kısıtlı oluşu nedeniyle kolay ulaşım imkanları ve bu illerde çalışan sosyal hizmet uzmanı sayısının yüksek olması gözönüne alınarak veri toplama sürecinin Bursa, Kocaeli ve İstanbul'da gerçekleşmesi kararlaştırılmıştır.

Araştırma kapsamında üç ilde toplam 81 (Bursa: 34, Kocaeli: 16, İstanbul: 31 kişi olmak üzere) sosyal hizmet uzmanından veri toplanmıştır.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama araçları olarak soru kağıdı (EK:1), Maslach Tükenmişlik Ölçeği (EK:2) ve iş yükünü belirlemek amacıyla İngiltere'de yapılan bir araştırmada kullanılan ve araştırmacı tarafından örnek alınarak uyarlanan Etkinlik Planı (EK:3) kullanılmıştır (Baginsky, vd. 2010).

2.3.1. Soru Kağıdı

Araştırmacı tarafından hazırlanan, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik ve ekonomik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, hane halkı toplam geliri); çalışma deneyimleri, çalışma yaşamları, çalışma koşulları ve iş yüklerinin belirlenmesine yönelik açık ve kapalı uçlu toplam 58 sorudan oluşan soru kağıdıdır.

2.3.2. Tükenmişlik Envanteri

Araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi amacıyla, Christina Maslach ve Susan Jackson (1986) tarafından geliştirilen, Türkçeye uyarlaması ve geçerlik-güvenirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılan Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory) kullanılmıştır. Ölçek, algılanan tükenmişlik düzeyini ölçmektedir. 22 maddeden oluşan ve özgün formunda 7'li, likert tipi olan Ölçek, Ergin (1992) tarafından yapılan uyarlama çalışmasında beş seçeneğe indirilmiştir (Tunç, 2008). Envanter, Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye çevrilmiş ve 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis v.b.) bir grupla yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçeğin özgün formunda hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün şeklinde 7'li cevap seçenekleri; hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde 5'li dereceleme olarak düzenlenmiştir (Ergin, 1992; aktaran: Oruç, 2007, s. 47). Ölçeğin iç tutarlılık katsayıları duygusal tükenme alt ölçeği için 0.83, duyarsızlaşma alt ölçeği için 0.65, kişisel başarı alt ölçeği için 0.72 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin güvenirliği bir de test tekrar test yöntemi kullanlarak da bulunmuştur. Buna göre katsayılar duygusal tükenmede 0.83, duyarsızlaşmada 0.72, kişisel başarıda 0.67'dir. Ölçeğin geçeerlik çalışması Ergin (1992) tarafından faktör yapısı incelenerek yapılmıştır. Faktör analizinde önce beş doğal faktör ortaya konulmuş, bunların üç faktörde yığıldığı belirlenmiştir. Yapılan varimax rotation uygulaması sonucunda üç temel faktörün ortaya çıktığı görülmüş, ölçeğin Türkçe uyarlamasının özgün formu ile tamamen tutarlı olduğu belilenmiştir (Aktaran: Tunç, 2008).

Toplam 22 maddeden oluşan ölçek, tükenmişliği üç alt boyutta değerlendirmektedir. Duygusal tükenmeyi (emotional exhaustion) ölçen alt ölçek 9 maddeden oluşmaktadır. İkincisi beş maddeden oluşan (depersonalization) duyarsızlaşma alt ölçeğidir. Üçüncüsü 8 maddeden oluşan (personal accomplishment) kişisel başarı alt ölçeğidir. Duygusal tükenme kişinin işi veya mesleği tarafından tüketilmiş olduğunu tanımlar. Duyarsızlaşma alt ölçeği, kişinin bakım ve hizmet verdiği müracaatçılarına karşı duygudan yoksun biçimde davranmasını tanımlar. Kişisel başarı alt ölçeği insanlarla çalışan bir kişinin yeterlik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar. Ölçeğin 1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 ve 20. maddeleri duygusal tükenmeyi, 5, 10, 11, 15, 21 ve 22. maddeleri duyarsızlaşmayı, 4, 7, 9, 12, 14, 17, 18, 19. maddeleri de kişisel başarıyı ölçmektedir.

Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlaması

Maslach Tükenmişlik Envanterinde puanlama sonucunda toplam ve alt ölçek puanları elde edilmektedir. Tükenmişlik bir bir süreç olduğu ve farklı boyutları olduğu için tek bir puanla ifade edilmemektedir. Her üç alt ölçeğin sonuçları birlikte değerlendirilir. Ölçeği oluşturan soru maddelerine verilen 1 ile 5 arasındaki cevaplar her alt ölçek için ayrı ayrı toplanarak kişinin ilgili alt ölçekten aldığı puanlar hesaplanmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puan, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir (Izgar, 2000).

Tükenmişliğin yüksekliği duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinde yüksek puanı, kişisel başarı alt ölçeğinde ise düşük puanı yansıtmaktadır. Her alt ölçeğin puanı ayrı ayrı değerlendirilir ve her birey için üç ayrı puan hesaplanır.

Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı boyutları için değerlendirme düzeyleri Şekil 1'de verilmiştir.

Şekil 1. Tükenmişlik Düzeyleri (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı)

(Düşük tükenmişlik düzeyi) (Orta tükenmişlik düzeyi) (Yüksek tükenmişlik düzeyi)

1 _____2 _____3 _____4 _____5

2,33 3,66

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin daha önce de belirtildiği gibi, düşük, normal ve yüksek olmak üzere birbirinden bağımsız üç kesme noktası vardır. Şekilde de görüldüğü gibi, dağılımın ilk üçte birlik kesmesinde yer alan puanlar (1-2,33 arası) *düşük tükenmişlik düzeyini*, ikinci üçte birlik kesmede yer alan puanlar (2,34-3.66 arası) *orta tükenmişlik düzeyini*, son üçte birlik kesmede yer alan puanlar (3,67-5 arası) ise *yüksek tükenmişlik düzeyini* ifade eder.

Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanlar; kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puanlar tükenmeyi ifade etmektedir. Bu puanlar ölçeğin 7 basamaklı cevap seçeneklerinden oluşan özgün formu için geçerlidir. Beş basamaklı cevap seçeneklerinden oluşan form kullanıldığında bu puanların her üç alt ölçek için de 2/7 oranında düşürülerek değerlendirilmesi gerekir (Izgar, 2000).

2.3.3. Etkinlik Planı

Araştırmacı tarafından hazırlanan, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının son bir haftalık mesaileri süresince hangi iş için ne kadar zaman ayırdıklarını gösterdikleri bir bilgi formudur. Sosyal hizmet uzmanlarının genel olarak yaptıkları işlerle ilgili belli başlı görevler ayrıntılandırılmış ve birer kod verilerek plan üzerine işlenmesi istenmiştir. Etkinlik planının oluşturulmasında İngiltere'de 2009 yılında gerçekleştirilen "Social Workers' Workload Survey" çalışmasından yararlanılmıştır. Mary Baginsky, Jo Mortiarty, Jill Manthorpe, Martin Stevens, Tom MacInnes ve Tay Nagendran'dan oluşan geniş bir ekip tarafından yapılan ve bir çok kurumun katkısı ve desteğiyle gerçekleştirilen araştırma değişik sosyal hizmet alanlarında görev yapan 1153 sosyal hizmet uzmanının katılımlarıyla

yapılmıştır. Çalışma çerçevesinde her bir uzman bir hafta boyunca zaman günlüğü tutmuşlardır (Baginsky, vd. 2010). Araştırmada kullanılan etkinlik planı bu çalışmaya da ilham kaynağı olmuş ve örnek alınmıştır. İngiltere'deki çalışmada kullanılan etkinlik planı, Türkiye'deki sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımları ve yaptıkları işler göz önüne alınarak uyarlanmıştır.

2.4. Verilerin Toplanması

Araştırmaya başlanılmadan önce Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'ndan çalışmanın bakanlığa bağlı çocuk refahı kurumlarında yapılabilmesi için izin alınabilmesi amacıyla Kocaeli Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu izni alınmıştır. Etik kurul izni ile birlikte Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na izin için yazılmıştır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı örneği ekte verilen yazı ile araştırmanın kuruluşlarında yapılmasının uygun bulunduğunu bildirmiştir.

Soru kağıdı, ölçek ve etkinlik planının uygulanmasından önce Bursa'da Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı kuruluşlarda görev yapan beş (5) sosyal hizmet uzmanı ile ön deneme yapılmıştır. Ön deneme sonucunda soru kağıdında ve etkinlik planında anlaşılmadığı tespit edilen bölümler yeniden düzenlenmiş, seçenekler arasında eksik ya da yanlış olduğu ifade edilen bölümler düzeltilmiştir. Araştırmanın yapılacağı illerde öncelikle ilgili il müdür yardımcıları ile şahsen görüşülmüştür. İstanbul İl Müdürlüğü, bakanlık onayı doğrultusunda yeniden il müdürlüğü makam onayı alarak belirlediği kuruluşları bir yazı ile bilgilendirmiştir. Bursa ve İzmit'te böyle bir onaya gerek duyulmadan görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Çalışmaya davet edilen iki SHU (tam da araştırmanın bulmaya çalıştığı iş yükünü neden göstererek) haricinde bütün sosyal hizmet uzmanları gönüllü olarak çok kısa bir sürede çalışmanın tamamlanabilmesi için destek vermişlerdir. Araştırmada kullanılan soru kağıdı ve ölçek katılımcılar tarafından kolaylıkla doldurulmuştur. Etkinlik planı, bu tür bir araştırmada ilk kez karşılaşılan bir uygulama olduğundan şaşkınlıkla karşılanmıştır ve bazen doldurulmasında güçlük yaşanarak araştırmacının yönlendirmesine ihtiyaç duyulmuştur.

Araştırma, Bursa, Kocaeli ve İstanbul'da Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı çocuk refahı kurumlarında görev yapan ve ulaşılabilen sosyal hizmet uzmanları ile yapılmıştır. Görüşmeler Bursa'da 14-28 Nisan 2017 tarihlerinde, İstanbul'da 05-18 Mayıs 2017 tarihlerinde ve Kocaeli'de 10-15 Mayıs 2017 tarihlerinde gerçekleştirilmiş, soru kağıtları, tükenmişlik ölçekleri ve etkinlik planları doldurularak veri toplama toplama süreci tamamlanmıştır.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı il müdürlüklerinin tespit ettiği ve araştırmacıyı yönlendirdiği kuruluşlarda görev yapmaktadır. Araştırma talebi ile görüşülen sosyal hizmet uzmanları çalışmaya gönüllü olarak katılmışlardır. İlk görüşmede çalışmanın amacı ve kendilerinden ne beklendiği anlatılmış, soru kağıdı, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Etkinlik Planından oluşan birer takım kendilerine bırakılmış, formlar genellikle bir hafta içinde toplanmıştır.

2.5. Verilerin Çözümlenmesi

Veri analizinde öncelikle demografik değişkenler için betimsel istatistikler (descriptive statistics) hesaplanmıştır. Bu amaçla, her bir demografik değişkenin almış olduğu minimum ve maksimum değerler, aritmetik ortalamaları, standart sapma ve varyans değerleri elde edilmiştir. Bununla birlikte, demografik değişkenler ve ankette yer alan her bir soru için frekans tabloları oluşturulmuştur. Frekans tabloları ile ankete katılan katılımcıların sorulara verdiği cevaplar gerek sıklık gerekse yüzde olarak verilmiştir. Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezleri test etmek amacı ile varyans analizinden (ANOVA) ve eşleştirilmiş iki örneklem t testinden (paired samples t test) yararlanılmıştır. Bütün bu analizler için SPSS 21.0 istatistiksel paket programı ve MS excel paket programı kullanılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırmada bulgular ve yorum bölümü üç alt bölümde tasarlanmıştır. Bunlar "tanıtıcı bulgular", "çalışma yaşamlarına dair bulgular" ve "iş yükü ile tükenmişliğe dair bulgular" dır.

3. BULGULAR

Bulgular üç alt başlık altında sunulmaktadır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özellikleri, çalışma deneyimi ve koşullarına ilişkin bulgular, ilk alt bölümde tanıtıcı bulgular başlığı altında yer alacaktır. İkinci alt bölümde SHU'ların çalışma yaşamına ilişkin duygu, düşünce ve değerlendirmeleri alınmaktadır. Üçüncü alt bölümde ise iş yüklerini ve tükenmişliklerini tespit eden ölçekler ve etkinlik planından elde edilen sonuçlar paylaşılmaktadır.

3.1. Tanıtıcı Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının tanıtıcı bulgularına yer verilmiştir. Sosyo-demografik bilgilerin alınmaya çalışıldığı bu bölümde katılımcıların yaşları, eğitim durumları, medeni durumları, çocuk sahibi olup olmadıkları, çocuk sayıları, gelir durumları ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Tablo 1: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşları

Yaş	En Düşük Yaş	En Yüksek Yaş	Yaş Ortalaması
Yaş	23	52	32,85

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının en genci 23, en yaşlısı 52 yaşında olup yaş ortalaması 32,85'tir.

Tablo 2: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyet Dağılımları

Cinsiyet	Sayı	%
Kadın	52	64,2
Erkek	29	35,8
Toplam	81	100,0

Ankete katılan toplam 81 SHU'nun 52'si kadın 29'u ise erkektir. Başka bir deyişle örneklemimiz %64,2 kadın, %35,8 erkekten oluşmaktadır.

Tablo 3: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Medeni Durumları

Medeni Durum	Sayı	%
Bekar	34	42,0
Evli	43	53,1
Dul-boşanmış	4	4,9
Toplam	81	100,0

Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının %53'ü (43 kişi) evli, %42'si (34 kişi) bekar, sadece 4 kişi dul veya boşanmıştır.

Tablo 4: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Durumları

Eğitim Durumu	Sayı	%
Lisans	76	93,8
Yüksek lisans	5	6,2
Toplam	81	100,0

Ankete katılan toplam 81 SHU'nun tamamına yakını (%93,8) lisans mezunlarından oluşmaktadır. Sadece 5'i yüksek lisans derecesine sahiptir. Örneklemde doktora mezunu yer almamıştır.

Tablo 5: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Gelir Durumları*

Aylık Gelir	En Düşük	En Yüksek	Ortalama
Aylık gelir	2700	16000	5919,46

***Bu soruya 7 kişi yanıt vermemiştir.

Araştırmaya katılan SHU'lardan gelir beyan eden 74 kişi olmuştur. En düşük gelir 2.700.00 TL, en yüksek gelir 16.000.00 TL olup ortalama hane halkı gelir düzeyi 5919,46 TL'dir.

Tablo 6: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çocuk Sahibi olma Durumları*

Çocuk Sahibi Olma Durumu	Sayı	%
Çocuğu var	36	45
Çocuğu yok	44	55
Toplam	80	100,0

*Bir kişi bu soruya yanıt vermemiştir.

Araştırmaya katılan SHU'ların % 45'i çocuk sahibi iken % 55'i çocuk sahibi değildir.

3.2. Çalışma Yaşamlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının hangi kurumlarda ne kadar süredir görev yaptıkları, iş yerlerinin fiziki ve sosyal koşulları, çalışma hayatlarına dair görüş ve değerlendirmeleri açıklanmaktadır.

Tablo 7: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Kuruluş Türü

Kuruluş türü	Sayı	%
Çocuk Evleri Sitesi	9	11,1
Çocuk Evleri Koordinasyon Müdürlüğü	1	1,2
Çocuk Destek Merkezi	5	6,2
ASP İl Müdürlüğü	32	39,5
Sosyal Hizmet Merkezi	25	30,9
Çocuk Yuvası	3	3,7
Yetiştirme Yurdu	1	1,2
Engelli Rehabilitasyon Merkezi	3	3,7
Diğer	2	2,5
Toplam	81	100,0

Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının hangi sosyal hizmet kuruluşunda çalıştığıyla ilgili yukarıdaki tablo incelendiğinde katılımcıların çoğunun aile ve sosyal politikalar il müdürlüklerinde (%39,5) ve sosyal hizmet merkezlerinde (30,9) çalıştığı görülmektedir. Tabloya bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının büyük bir

bölümünün gündüzlü hizmet veren ve başvuru merkezi niteliğinde olan sosyal hizmet merkezi ve il müdürlüğü gibi kuruluşlarda çalıştıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 8: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Görev Süreleri

Görev Süresi	En Düşük	En Yüksek	Ortalama
Görev süresi (ay)	3	324	114,80

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının görev süreleri 3 ay ile 27 yıl arasında değişmekte olup görev süreleri ortalaması dokuz buçuk yıldır.

Tablo 9: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yönetici Olarak Çalışma Süreleri*

Yöneticilik Süresi	Sayı	Minimum	Maksimum	Ortalama
Yöneticilik süresi (yıl)	76	0	20	1,96

*Bu soruya 5 kişi yanıt vermemiştir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yönetici olarak görev yaptıkları süre ortalaması yaklaşık iki yıldır.

Tablo 10: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Haftalık Çalışma Süreleri

Çalışma Süresi	Sayı	Minimum	Maksimum	Ortalama
Haftalık çalışma süresi	79	8	80	41,46

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının haftalık çalışma süreleri 41,46 saat olarak tespit edilmiştir. Devlet memurlarının haftalık çalışma süreleri 40 saat olduğundan sonuçlar buna yakın bulunmuştur.

Tablo 11: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorumluluklarındaki Vaka Dosya Sayısı*

Vaka Dosya Sayısı	Sayı	Minimum	Maksimum	Ortalama
Vaka dosya sayısı	54	0	200	28,68

*bu soruya 27 kişi yanıt vermemiştir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına halen takibinden sorumlu oldukları kaç vaka dosyası olduğu sorulmuş ve ortalama 28,68 vaka dosyasından sorumlu oldukları görülmüştür.

Tablo 12: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kendilerine Ait Bir Çalışma Odasına Sahip Olma Durumu

Kendine Ait Bir Çalışma Odası	Sayı	%
Var	59	72,8
Yok	22	27,2
Toplam	81	100,0

Katılımcıların %72,8'inin kendilerine ayrılmış bir çalışma odası bulunmaktadır. Önceki yıllarla kıyaslandığında sosyal hizmet uzmanlarının işyerlerinin fiziki şartlarının çok daha iyi düzeyde olduğunu söylemek mümkündür (Şenocak, 2006).

Tablo 13: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Yazılım Programı Kullanma Durumları

Program Kullanma Durumu	Sayı	%
Evet kullanıyorum	66	81,5
Hayır kullanmıyorum	15	18,5
Toplam	81	100,0

Katılımcıların %81,5'i yaptığı işi takip edip kaydedebilecekleri bir yazılım programı kullanırken %18,5'i kullanmamaktadır. Bakanlıkla ve bağlı birimlerle

yapılan her türlü faaliyetin yönetim bilişim sistemi üzerinden izlenebilmesi ve erişilebilmesi işlemlerin hızlanmasını sağlamaktadır.

Tablo 14: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışmaları Sırasında Mesleki Yardım ve Desteğe İhtiyaç Durumları

Mesleki Yardım ve Desteğe İhtiyaç	Sayı	%
Evet, duyuyorum	71	87,7
Hayır, duymuyorum	10	12,3
Toplam	81	100,0

Katılımcıların oldukça büyük bir çoğunluğu (%87,7) çalışmaları sırasında mesleki yardım ve desteğe ihtiyaç duymaktadır. Bu sonuç araştırmamızın da bulmak istediği sonuçlardan biridir. Ülkemizde maalesef yapılandırılmış bir süpervizyon sistemi geliştirilememiştir. Önceki yıllarda mezun sayısının azlığı ve eleman teminindeki güçlükler nedeniyle sistem kurulamamıştır. Zaten az sayıdaki sosyal hizmet uzmanları birbirleriyle daha yakın ilişki içindeydiler ve görev yaptıkları az sayıda kuruluşta birbirlerine ulaşabiliyorlardı. Bugün ise çok sayıda üniversitede sosyal hizmet uzmanı yetiştirilmekte, değişik illerden ve çevrelerden gelen bu meslek elemanları arasında bazen fikir birliği sağlamak, aynı dili konuşmak mümkün olamamaktadır (Yağcı, 2012).

Tablo 15: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Kuruluşa/Birime Atanma Biçimleri

Atanma Biçimi	Sayı	%
Kendi isteğimle atandım	55	67,9
İsteğim dışında atandım	26	32,1
Toplam	81	100,0

Kuruluşa/birime kendi isteğiyle atanan katılımcıların oranı %67,9 iken kendi isteğiyle atanmayanların oranı %32,1'dir. Çalışanların kendi istekleriyle görev yaptıkları iş yerlerinde daha verimli oldukları bilinmektedir. Elbette bu bizi, herkesin kendi istediği yerde çalışması gerektiği gibi bir sonuca da götürmez. Ancak

çalışanlara en azından tercih yapmaları imkanı tanınarak ya da belirli sürelerde rotasyon uygulanarak kolaylaştırılmalıdır.

Tablo 16: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Başka Bir Sosyal Hizmet Kurumunda Çalışma İstekleri

Başka Bir Kurumda Çalışma İsteği	Sayı	%
Olanak olsa başka bir kurumda çalışma isterdim	39	48,1
Olanaklı olsa da kurum değiştirmeyi düşünmem	42	51,9
Toplam	81	100,0

Katılımcıların neredeyse yarısı (%48,1) olanakları olsa başka bir sosyal hizmet kurumunda çalışmayı düşündüklerini söylemişlerdir. Bu sonuç tek başına çalıştıkları kurumdan memnuniyetsizlik ifadesi olarak anlaşılmamalıdır. Ancak daha mutlu olacaklarını düşündükleri başka bir kurumda çalışma isteğini de ifade etmektedir.

Tablo 17: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Farklı Bir Alanda (Sosyal Hizmet Alanı Dışında) Çalışma İstekleri

Farklı Bir Alanda Çalışma İsteği	Sayı	%
Olanaklı olsa başka bir alanda çalışmak isterim	49	61,3
Olanaklı olsa da başka bir alanda çalışmak istemem	31	38,8
Toplam	80	100

* Bir kişi bu soruya yanıt vermemiştir.

Yukarıdaki tabloya ait soruyu yanıtlayan katılımcıların %61,3'ü, olanağı olsa sosyal hizmet alanından farklı bir alanda çalışmayı düşündüğünü söylemiştir. Üç kişiden ikisinin olanakları olsa çalıştıkları alandan başka bir alana, diğer bir deyişle başka bir sektöre geçmeyi düşünmesi bir yandan sosyal hizmet alanının zorluklarını, öte yandan da bulundukları işte mutlu olmadıklarını düşündürmektedir.

Tablo 18: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesai Gün ve Saatleri Dışında Çalışma Durumları

Mesai Gün ve Saatleri Dışında Çalışma Durumu	Sayı	%
Çalışıyorum	29	36,3
Çalışmıyorum	51	63,8
Toplam	80	100,0

*Bu soruya bir kişi yanıt vermemiştir.

Katılımcıların %36,3'ü mesai gün ve saatleri dışında da çalıştığını söylerken %63'ü bu saatler dışında çalışmadığını söylemiştir. Özellikle aile ve sosyal politikalar il müdürlükleri ve sosyal hizmet merkezleri gibi gündüzlü hizmet veren birimlerde istihdamın yoğunlaşmasının etkisi vardır. Ancak yatılı kuruluşlarda yeterli sayıda meslek elemanı bulunduğunda gece ve hafta sonu nöbetleri tutulmaktadır.

Tablo 19: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yıllık İzinlerini İstedikleri Zaman ve Sürede Kullanabilme Durumları*

İstediği Zaman İzin Kullanma	Sayı	%
Evet, kullanabiliyorum	62	78,5
Hayır, kullanamıyorum	17	21,5
Toplam	79	100,0

* bu soruya iki kişi yanıt vermemiştir.

Katılımcıların %78,5'i istediği zaman ve sürede izin kullanabildiğini belirtmiştir. Gündüzlü ve resmi tatil günlerinde çalışılmayan aile ve sosyal politikalar il müdürlükleri ve sosyal hizmet merkezleri gibi kurumlarda milli ve dini bayramlarda çalışmak gerekmediğinden izinleri kullanmada daha az sıkıntı yaşandığı söylenebilir.

Tablo 20: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yıllık İzinlerini İstedikleri Zaman ve Sürede Kullanamama Nedenleri

İzin kullanamama nedeni	Sayı	%
İznimi kullandığımda işlerimi devredebileceğim başka kimsenin olmaması	8	27,6
İş yerinde vardiya ve nöbet sisteminin gerektirdiği miktarda çalışan olmaması	5	17,2
İdari problemler	8	27,6
Aynı tarihte iş arkadaşlarımın da izin talebinde bulunması	8	27,6
Toplam	29	100

Yıllık izinlerini istedikleri zaman ve sürede kullanamadıklarını az sayıda sosyal hizmet uzmanının cevapları incelendiğinde genel olarak personel yetersizliği gerekçesi öne çıkmaktadır.

Tablo 21: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Kuruluşta/Birimde Bir Günde Doğrudan/Yüzyüze Müracaatçılarla Görüşme Süreleri

Görüşme Süresi	Sayı	%
30 dk veya daha az	16	20,0
31 dk ile 60 dk arasında	18	22,5
61 dk ile 120 dk arasında	20	25,0
121 dk ile 240 dk arasında	12	15,0
241 dk ve daha fazla	14	17,5
Toplam	80	100,0

*bu soruya bir kişi yanıt vermemiştir.

Katılımcılara yöneltilen çalıştığı kuruluşta/birimde bir günde müracaatçılarla yüzyüze görüşerek geçirdiği süre sorusuna en çok verilen yanıt %25 ile "bir saat ile iki saat arasında" olmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarının her gün ortalama olarak bir saatin biraz üzerinde zamanları müracaatçıları ile doğrudan görüşerek geçmektedir.

Tablo 22: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Müracaatçılarıyla veya İlişkili Kişilerle Telefonla Görüşme Süreleri

Telefonla Görüşme Süresi	Sayı	%
30 dk veya daha az	18	22,5
31 dk ile 60 dk arasında	26	32,5
61 dk ile 120 dk arasında	18	22,5
121 dk ile 240 dk arasında	10	12,5
241 dk ve daha fazla	8	10,0
Toplam	80	100,0

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları ile ya da ilgili kişilerle telefon görüşmelerine bakıldığında %32,5'inin "30 dk ile bir saat arasında" olduğu belirlenmiştir. Bunu aynı oranda (%22,5) 30 dakikadan az ve 61 dk-120 dk arasındaki görüşmeler izlemektedir.

Tablo 23: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Kayıt-Raporlamaya Ayırdıkları Süre

Kayıt Tutma Süresi	Sayı	%
30 dk veya daha az	7	8,8
31 dk ile 60 dk arasında	3	3,8
61 dk ile 120 dk arasında	16	20,0
121 dk ile 240 dk arasında	31	38,8
241 dk ve daha fazla	23	28,8
Toplam	80	100,0

Sosyal hizmet uzmanlarının günde kayıt ve raporlamaya ne kadar süre ayırdıkları sorusuna verdikleri cevaplar arasında en çok belirtilen süre (%38,8) ile"iki saat ile dört saat arasında" olmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarının dörtte birinden fazlası günde dört saat ve daha fazla bir zamanı kayıt-raporlama ile geçirmektedir. Tablo 24'te verildiği gibi sosyal hizmet uzmanlarının ortalama olarak günde iki saatten fazla zamanı kayıt tutma ve raporlama işine ayırdıkları görülmektedir. Kayıt ve raporlama, sosyal hizmet uzmanlarının iyileştirilmesi gereken iş süreçlerinden önemli bir bölümdür. Elbette artık elektronik gelişmeler, internet vb. gibi

kolaylaştırıcılar olmakla birlikte yoğun iş talepleri mesleki raporların ayrıntılı olarak ve üzerinde düşünülerek yazılmış raporlar olmaktan çıkmasına yol açmaktadır.

Tablo 24: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Mesleki Çalışmalar Nedeniyle Ulaşımda Harcadıkları Süre

Ulaşımda Geçen Süre	Sayı	%
30 dk veya daha az	18	22,8
31 dk ile 60 dk arasında	12	15,2
61 dk ile 120 dk arasında	15	19,0
121 dk ile 240 dk arasında	18	22,8
241 dk ve daha fazla	16	20,3
Toplam	79	100,0

* bu soruya iki kişi cevap vermemiştir.

Sosyal hizmet uzmanları görevleri gereği müracaatçılarını evlerinde, iş yerlerinde, bazen de cezaevi, hastane gibi kurumlarda ziyaret etmektedirler. Sosyal hizmet uzmanlarının dörtte birine yakını sosyal inceleme vb. mesleki çalışmalar nedeniyle günde yarım saat ulaşımda geçirmektedir. Bu süre diğer aynı orandaki (%22,8) sosyal hizmet uzmanı için "İki saat ile dört saat arasında" gerçekleşmektedir. Bu sonuç bize bazı sosyal hizmet uzmanlarının görevlerinin neredeyse hiç ulaşım gerektirmediğini, bazılarının da mesailerinin neredeyse yarısının iş için yolculuğa ayrıldığını göstermektedir. Ulaşımla ilgili iyileştirmeler olmakla birlikte sık sık yolculuk yapmak zorunda olan sosyal hizmet uzmanları için ulaşımı kolaylaştırıcı önlemler alınmalıdır.

Tablo 25: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Yöneticileri İle Görüşme Süreleri*

Yönetici İle Görüşme	Sayı	%
30 dk veya daha az	45	56,3
30 dk ile bir saat arasında	24	30,0
Bir saat ile iki saat arasında	8	10,0
İki saat ile dört saat arasında	3	3,8
Toplam	81	100

*Bu soruya bir kişi yanıt vermemiştir.

Katılımcıların %56,3'ü yöneticisiyle gün içinde 30 dk veya daha az görüşmektedir. Bir başka deyişle her sosyal hizmet uzmanı her gün yöneticisi ile az da olsa görüşmektedir.

Tablo 26: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Mesai Arkadaşlarıyla Gerçekleştirdikleri Toplantı Süreleri

Toplantı Süresi	Sayı	%
30 dk veya daha az	43	53,8
31 dk ile 60 dk arasında	27	33,8
61 dk ile 120 dk arasında	8	10,0
121 dk ile 240 dk arasında	2	2,5
Toplam	80	100

*Bu soruya bir kişi yanıt vermemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yarısından biraz fazlası günde 30 dk veya daha az süreyi meslektaşları ile mesleki amaçlı toplantı ile geçirdiklerini belirtmişlerdir. Mesleki vaka tartışma toplantılarının daha çok yatılı kurumlarda gerçekleştiğini göz önüne alırsak sonuçlar daha iyi anlaşılmaktadır.

Tablo 27: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Günde Meslektaşlarıyla Danışma Amaçlı Görüşme Süreleri

Görüşme Süresi	Sayı	%
30 dk veya daha az	40	51,3
31 dk ile 60 dk arasında	27	34,6
61 dk ile 120 dk arasında	8	10,3
121 dk ile 240 dk arasında	1	1,3
241 dk ve daha fazla	2	2,6
Toplam	78	100

* bu soruya üç kişi yanıt vermemiştir.

Mesleki yönden danışılan meslektaşlar ile günde görüşülen süreye bakıldığında, soruyu yanıtlayan 78 kişinin yarıdan biraz fazlası için (%51,3) 30 dk veya daha azdır. 121 dk ile 240 dk arasında görüştüğünü ifade eden tek kişi vardır.

Tablo 28: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Eğitim/Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu

Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu	Sayı	%
Yılda 1-3 gün arası	37	47,4
Yılda 4-7 gün arası	25	32,1
Yılda iki hafta	12	15,4
Yılda iki haftadan fazla	4	5,1
Toplam	78	100

Sosyal hizmet uzmanlarının yarıya yakını yılda sadece 1-3 günü mesleki eğitim/hizmet içi eğitimde geçirdiğini bildirmektedir. Tablo 29'a bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının beşte dördünün yılda en çok bir hafta hizmet içi eğitim aldıkları anlaşılmaktadır. Hizmet içi eğitim hem mesleki olarak hem de görev yapılan yerin rol ve sorumluluklarıyla alakalı olarak önemli bir destek mekanizmasıdır.

Aşağıda yer alan sorular için ***birden fazla şık işaretlenmesi beklenmiştir***. Katılımcıların işaretledikleri şıkların sayı değerleri soru bazında tablolarda yer almaktadır;

Tablo 29: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Müracaatçı Grupları

Müracaatçı Grupları	Sayı	%
Bakım ve koruma altındaki çocuklar	62	15,9
Engelli çocuklar	30	7,7
Madde bağımlısı çocuklar	32	8,2
İhmal-istismar mağduru çocuklar	53	13,6
Göçmen-sığınmacı çocuklar	45	11,5
Suça sürüklenmiş çocuklar	47	12,1
Ergen gebeler	57	14,6
Birincil aile modeliyle desteklenen çocuklar	34	8,7
İkincil aile modeliyle desteklenen çocuklar	26	6,7
Diğer	4	1,0
Toplam	390	100

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı grupları arasında en çok çalıştığı grubun bakım ve koruma altındaki çocuklar olduğu görülmektedir. En az çalışılan grup ise diğer şıkkı hariç ikincil aile modeliyle desteklenen çocuklardır. İkincil aile modeli ifadesi ile koruyucu aile ve evlat edinme hizmetleri anlaşılmaktadır. Ülkemizde koruyucu aile sayısı gelişmiş ülkelerin çok çok altındadır (Doğan, 2013).

Tablo 30: Mesleki Çalışmalar Sırasında Meslektaşların Birbirlerine Danışma Durumları

Meslektaşlar Arası Danışma Durumları	Sayı	%
Meslektaşlarım bana danışmak konusunda ilgilidirler	41	37,6
Meslektaşlarım bana danıştıkları çekinirler	0	0
Meslektaşlarımın danıştıkları alanlarda becerilerini geliştirdiklerini gözlemliyorum	24	22,0
Meslektaşlarımın kendilerini geliştirmek için daha çok çaba sarf etmeleri gerekir	14	12,8
Meslektaşlar arasında bu bilgi ve deneyim paylaşımının daha düzenli yapılması gereklidir	27	24,8
Diğer	3	2,8
Toplam	109	100

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının % 37,6 sı meslektaşlarının kendilerine danışmaktan çekinmediklerini, ilgi ile danıştıklarını düşünmektedirler. Danışan meslektaşların becerilerinin geliştiğinin gözlemlenmesi ve bu bilgi ve deneyim paylaşımının daha düzenli yapılmasının istenmesi daha önceki maddelerde de değindiğimiz yapılandırılmış süpervizyon ihtiyacını tekrar gündeme getirmektedir.

Tablo 31: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Sorunlar*

Karşılaşılan Sorunlar	Sayı	%
İş yerinin fiziki koşulları ile ilgili sorunlar	44	12,6
Yönetimsel sorunlar	47	13,5
Politika ve uygulamadan kaynaklı sorunlar	54	15,5
Müracaatçılarla ilgili sorunlar	49	14,0
Ulaşım sorunları	17	4,9
Çalışma arkadaşları ile sorunlar	19	5,4
Amirlerle sorunlar	24	6,9
Yardımcı bir eleman olmayışı	32	9,2
Aşırı iş yükü ile karşı karşıya olmak	59	16,9
Diğer	4	1,1
Toplam	349	100

*Bu soruda birden fazla seçenek işaretlenmesi beklenmiştir.

Çalışma yaşamında karşılaşılan sorunların türlerinin sorulduğu soruda birden fazla sorun işaretleyen 81 katılımcının en çok işaret ettiği sorun % 16,9 ile "aşırı iş yükü ile karşı karşıya olmak" seçeneğidir. Bunu takip eden seçenek ise %15,5 ile "politika ve uygulamalardan kaynaklı sorunlar" olmuştur. Diğer seçeneği dışında en

az işaretlenen sorun ise 17 ile "ulaşım sorunları" olmuştur. Seçenekler arasında çok fazla öne çıkan bir seçeneğin olmaması ancak katılımcıların yarısından çoğunun sorunlara vurgu yapması, kurumsal anlamda çözülmeyi bekleyen bir çok sorun olduğunu göstermektedir. Yine de çalışma arkadaşları ve amirlerle görece az sorun yaşandığının bildirilmesi bize sorunların yerel bazda çözümlenmeye çalışıldığını ancak makro boyutuyla politikalar ve yönetimsel sorunların çözümü için daha çok çaba sarf etmek gerektiğini düşündürmektedir.

Tablo 32: Sorunların Çözümü İçin Yararlanılan Kaynaklar*

Yararlanılan Kaynaklar	Sayı	%
Yöneticiler	43	21,6
Benden daha deneyimli meslektaşlar	54	27,1
Ekipteki diğer meslek elemanları	44	22,1
Akademik çevre	11	5,5
Meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları	24	12,1
Yazılı ve görsel materyal	23	11,6
Toplam	199	100

*Bu soruda birden fazla seçenek işaretlenmesi beklenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanları sorunlarının çözümü için en çok kendilerinden deneyimli meslektaşlarına başvurmayı tercih etmektedirler. En az yararlanılan kaynak ise "akademik çevre" olmuştur. Bir kez daha süpervizyonun önemine işaret eden bu sonuçlar öte yandan sorunların çözümünde akademik çevrenin etkisinin beklenenden düşük olduğunu düşündürmektedir. Oysa süpervizyon sisteminde en çok katkısı alınabilecek kaynaklardan biri akademik çevredir.

Tablo 33: Sosyal Hizmet Uzmanlarına göre Sorun Çözmede Etkili Kaynaklar*

Kaynaklar	Sayı	%
Yöneticiler	23	20,4
Benden daha deneyimli meslektaşlar	46	40,7
Ekipteki diğer meslek elemanları	20	17,7
Akademik çevre	8	7,1
Meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları	4	3,5
Yazılı ve görsel materyal	12	10,6
Toplam	113	100

*Bu soruda birden fazla seçenek işaretlenmesi beklenmiştir.

Katılımcıların yarıya yakını, kendilerinden daha deneyimli meslektaşlarının sorun çözme becerilerinin gelişiminde en etkili çevre olduğunu belirtmektedirler. Sorunların çözümünde en az etkili olduğunu düşündükleri çevre ise bir anlamda meslek örgütüdür. Bu anlayış nedeniyle olsa gerek Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne ve etkinliklerine (sayıca artışlar olmasına rağmen) oransal olarak katılımlar düşüktür. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğu mesleki deneyime önem vermektedir ve deneyimli meslektaşlarının bilgi ve fikirlerine başvurmaktan çekinmemektedirler. Bu da bize yapılandırılmış bir süpervizyon sistemine olan ihtiyacı bir kez daha vurgulamaktadır.

Tablo 34: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorunlarla Baş Etme Yöntemleri

Yöntemler	Sayı	%
Hiçbir şey yapmıyorum	11	16,9
Kendi imkanlarımı zorluyorum	17	26,2
Meslektaşlarıma ve diğer meslek elemanlara danışıyorum	17	26,2
Yöneticilerime danışıyorum	14	21,5
Alternatif yöntemler geliştiriyorum	6	9,2
Toplam	65	100

Bu soruya yanıt veren sosyal hizmet uzmanlarının yarıdan biraz fazlası kendi imkanlarını zorlayanlar ile meslektaşlarına ve diğer meslek elemanlarına danışanlar (toplam %52,4) seçeneklerini belirtmişlerdir.

Tablo 35: Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yaşamında Karşılaştıkları Sorunların Çözümüne İlişkin Önerileri

Öneriler	Sayı	%
Yönetici seçiminde liyakat	8	16
Süpervizör sistemi getirilmeli, eğitimler arttırılmalı	11	22
Yönetim ile çalışan iletişimi geliştirilmeli	6	12
Üst yönetim personel verimliliğini arttırıcı politika geliştirmeli	13	26
Sosyal politikaların geliştirilmesi	12	24
Toplam	50	100

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki sorunların çözüm önerileri arasında ilk sırada, soruyu yanıtlayanların dörtte birinin üst yönetimin personel verimliliğini artırmaya yönelik politikalar geliştirmesi önerisi yer almaktadır. Yine buna yakın oranda katılımcı sosyal politikaların geliştirilmesini önermektedir.

Tablo 36: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Yaşamındaki Duygu Durumları*

Duygu Durumu	Sayı	%
Mutlu	46	30,9
Mutsuz	13	8,7
Gergin/stres altında	48	32,2
Kaygılı/Endişeli	30	20,1
Boşvermiş	10	6,7
Diğer	2	1,3
Toplam	149	100

*Bu soruda birden fazla seçenek işaretlenmesi beklenmiştir.

Katılımcıların kendilerini nasıl hissettikleri ile ilgili soruya en çok verilen cevap % 32,2 ile, "gergin/stres altında" seçeneği olmuştur. Bunu takip eden ise % 30,9 "mutlu" seçeneğidir. Bütün sorunlara ve zorluklara karşın sosyal hizmet uzmanları kendilerini bir yandan stres altında olarak tanımlarken öte yandan hemen hemen eşit düzeyde mutlu hissetmektedirler. En az işaretlenen duygu durumu ise % 6,7 ile boşvermişliktir.

Tablo 37: Sosyal Hizmet Uzmanı Olarak Çalışmanın Olumlu Yönleri

Olumlu Yönler	Sayı	%
İnsanlara yardım etmek, destek olmak, sorunlarını çözmek	34	44,7
Mesleki tatmin	18	23,7
İnsanların yaşamlarında fark yaratmak	20	26,3
Manevi tatmin	4	5,26
Toplam	76	100,0

İnsanlara yardım etmek, destek olmak, sorunlarını çözmek sosyal hizmet uzmanları için en başta gelen mutluluk etkenidir (% 44,7).

Tablo 38: Sosyal Hizmet Uzmanı Olarak Çalışmanın Olumsuz Yönleri

Olumsuz Yönler	Sayı	%
Aşırı iş yükü	21	20,6
Yönetici, bürokrasi ve siyasi baskı sorunları	22	21,6
İşten kaynaklanan stres, baskı, gerginlik, yorgunluk	20	19,6
Çözümsüzlükler, ağır sosyal sorunlar	23	22,6
Değer görmeme, motivasyon azlığı, mesleki gelişim imkanından yoksunluk	14	13,7
Diğer	2	1,9
Toplam	102	100

Mutsuzluk nedenleri arasında birinci sırayı çözümsüzlükler, ağır sosyal sorunlar almıştır.

Tablo 39: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kendilerine İlişkin Değerlendirmeleri

Değerlendirme	Sayı	%
İşimi layıkıyla yapabilecek yeterlilikteyim	44	47,8
İşimi yaparken layıkıyla yapabilmek için eksiklerim olduğunu düşünüyorum.	20	21,7
İşimi layıkıyla yapabilmek için kendimi geliştirmem gerektiğini düşünüyorum.	26	28,3
İşimi layıkıyla yapabilecek yeterlilikte olmadığımı düşünüyorum.	0	0
Bu işin bana uygun olmadığını düşünüyorum.	2	2,2
Toplam	92	100

Kendilerini değerlendirmelerinin istendiği soruya 44 kişi yani bu soruda işaretlenen toplam seçeneklerin yarıya yakını % 47,8 işini layıkıyla yapabilecek yeterlilikte olduğunu düşünmektedir. "İşimi layıkıyla yapabilecek yeterlilikte olmadığımı düşünüyorum." seçeneği ise hiçbir katılımcı tarafından işaretlenmemiştir.

3.3. İş Yükü ve Tükenmişliğe İlişkin Bulgular

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının günlük mesaileri süresince hangi işlere ne kadar zaman ayırdıkları ve tükenmişlik durumları açıklanmaya çalışılmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının iş yüklerinin dağılımını tespit etmek amacıyla araştırmacı tarafından bir etkinlik planı hazırlanmış ve sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımları içinde yer alan görevler ana başlıklar halinde kodlanmıştır. Katılımcılara günün yarımşar saatlik dilimlere bölündüğü etkinlik planı üzerinde

günün hangi saatlerinde hangi etkinlikleri gerçekleştirdiklerinin kodlanması istenmiştir.

66 sosyal hizmet uzmanı etkinlik planı çalışmasına katılmıştır. Katılımcılar toplam 2275 saatlik bir haftaya yayılan çalışmalarını işaretlemişlerdir. Aşağıdaki üç tabloda bu çalışma saatleri toplamının dağılımı gösterilmektedir.

Tablo 40: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Haftalık Toplam Çalışma Sürelerinin Etkinliklere Göre Dağılımı

Etkinlik Kategorileri	Saat	%
Müracaat ile Doğrudan/Dolaylı Çalışma	704	31
Müracaatçı ile İlgili Kendi Kuruluşu İçinde Yapılan İşler	448	20
Müracaatçı ile İlişkili Hazırlık, Kayıt Tutma ve Rapor Yazma	663	29
Kurumlar arası işler, etkinlikler	101	4
Diğer Çeşitli işler	360	16
Toplam	2275	100

Etkinlik planında belirtilen ana başlıklar üzerinden alınan tüm yanıtların dağılımına bakıldığında müracaatçı ile doğrudan çalışma ve müracaatçı ile ilişkili hazırlık, kayıt tutma ve rapor yazma süreçlerinin toplam mesainin yarıdan fazla (%60) bölümünü doldurduğu görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanları yüz yüze ya da dolaylı olarak müracaatçıları ile ilgili çalışırken mesailerinin % 31'ini geçirmektedirler. Daha sonra bu çalışmaları kaydetmek, sosyal inceleme raporu ve diğer mesleki raporlarını yazmak için de yine mesailerinin % 29'luk bölümünde çalışmaktadırlar. Mesailerinin geriye kalan bölümünde kurum içinde yapılan yazışmalar, onaylar vb. hazırlanmakta, idari işler tamamlanmakta ve diğer etkinlikler yapılmaktadır.

Tablo 41: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bir Hafta Süresince Müracaatçı İle Doğrudan/ Dolaylı Çalışmaları

Çalışmalar	Saat	%
Yüz yüze görüşerek değerlendirme	193	27
Telefon görüşmesi ile değerlendirme	112	16
Planlanmış ev/işyeri ziyareti	87	12
Başka bir SHU ile ev/işyeri ziyareti	28	4
Başka bir meslek elemanı ya da başka kurum elemanı ile ev/işyeri ziyareti	18	3
Grup Çalışması (tedavi amaçlı müdahale)	20	3
Müracaatçıya mahkeme, polis, avukat görüşmesi veya yaşadığı yere kadar eşlik	20	3
Görevle ilgili ilişkili diğer bireylerle yüz yüze görüşme	51	7
Görevle ilgili diğer bireylerle telefon görüşmesi	31	4
Diğer yüz yüze görüşmeler	52	7
Diğer telefon görüşmeleri	62	9
Müracaatçı ile görüşmek için seyahatte geçen zaman	30	4
Toplam	704	100

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları her günü yarımşar saatlik dilimlere bölünmüş tablo üzerinde bir haftalık çalışmalarının kodlarını yazmışlar ve böylece bir haftada müracaatçıları ile doğrudan ya da dolaylı çalışmalarını ayrıntılandırmışlardır. Tabloda verildiği gibi müracaatçılarla ilgili işler içinde yüz yüze görüşmeler ve telefon görüşmeleri (%43) yapılan işin tamamlanması sürecinde en çok zaman alıcı işler olmaktadır.

Başka bir açıdan bakıldığında araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıya ayırdıkları zamanlarının beşte biri ev/işyeri ziyaretlerinde geçmektedir.

ASP Bakanlığının araştırmanın gerçekleştirildiği kuruluş ve ünitelerinde sosyal grup çalışması neredeyse uygulanmamaktadır.

Tablo 42: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Müracaatçı İle İlgili Hazırlık, Kayıt Tutma ve Rapor Yazma İşlerinin Mesai İçindeki Dağılımı

İşlemler	Saat	%
Müracaatçı ile doğrudan çalışma sırasında kayıt tutma	61	9,2
Müracaatçıya dair gelen formları, kayıtları inceleme, hazırlık yapma	71	10,7
Esas/temel değerlendirme için geçen zaman	36	5,4
Mevzuat gereği yapılan işler için geçen zaman (onay, yazışma)	160	24,1
Sosyal inceleme raporu ve diğer mesleki değerlendirme raporlarının hazırlık ve yazımı	262	39,6
Başka birimler ya da kurumlara gönderilen formların hazırlığı ve yazımı	42	6,3
Meslektaşlar arası görüşmeler ve toplantılarla ilgili kayıt tutma	31	4,7
Toplam	663	100

Sosyal hizmet uzmanlarının kayıtlar ve yazışmalarla ilgili görevleri içersinde sosyal inceleme raporu yazmak en çok zamanlarını alan görevleridir.

Daha önce de ifade edildiği gibi Maslach TÖ üç alt boyuttan oluşmaktadır. Kişisel başarı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın yüksek puanlar alması; kişisel başarının düşük puanlar alması tükenmişliğin fazla olduğunu göstermektedir.

Tablo 43: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Tükenmişlik Durumları

Tükenmişlik Yaşama Durumu	Sayı	%
Evet, tükenmişlik yaşıyorum	64	79,0
Hayır, tükenmişlik yaşamıyorum	17	21,0
Toplam	81	100,0

Katılımcıların büyük çoğunluğu (%79) mesleki tükenmişlik yaşadığını dile getirmiştir. Sosyal hizmet mesleğinin tükenmişlik düzeyleri konusunda ülkemizde yapılmış az sayıda çalışmada ve yurt dışında örneklerini gördüğümüz çok sayıda çalışmada yüksek tükenmişlik yaşanan meslekler arasında bilindiği bir gerçektir. Sürekli sosyal sorunlarla, çözümsüzlüklerle, olumsuz tekrarlarla boğuşan sosyal

hizmet uzmanları bundan yüksek düzeyde memnuniyetsizlik duymaktadırlar. (Işıkhan, 2011)

Tablo 44 : Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri

	Sayı	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma	Varyans
Kişisel başarı	81	1,63	3,75	**2,7500**	0,49922	0,249
Duygusal tükenme	81	0,11	3,78	**1,8957**	0,78535	0,617
Duyarsızlaşma	81	0,00	3,60	**1,3926**	0,74461	0,554
Toplam	81					

Beşli likert ölçekle gerçekleştirilen 81 katılımcının tükenmişlik ölçeğine verdiği yanıtlar incelendiğinde; kişisel başarı alt boyutunun ortalama puanının 2,75 olduğu, duygusal tükenmenin ortalama 1,89 puan olduğu ve duyarsızlaşmanın ortalama 1,39 puan olduğu görülmektedir. SHU'ların tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların ortalamaları değerlendirildiğinde; duygusal tükenme boyutunda ve duyarsızlaşma boyutunda düşük düzeyde; kişisel başarı boyutunda orta düzeyde tükenmişlik yaşadığı görülmektedir.

Tablo 45: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Puanları

Cinsiyet		N	Ortalama	Std. sapma	p değeri
Kişisel başarı	Kadın	52	2,7284	0,50532	0,605
	Erkek	29	2,7888	0,49450	
Duygusal tükenme	Kadın	52	1,9679	0,66388	0,271
	Erkek	29	1,7663	0,96561	
Duyarsızlaşma	Kadın	52	1,5500	0,70946	0,01
	Erkek	29	1,1103	0,73404	

*p < .05, **p < .001

Tabloya bakıldığında, kişisel başarı ve duygusal tükenme alt boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. p değeri 0,05 ile karşılaştırıldığında bulunan değerler bu değerden daha yüksektir (0,605>0,05 ve 0,271>0,05). Ancak cinsiyet ile duyarsızlaşma arasında %5 anlamlılık düzeyinde

istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır (0,01<0,05). Duyarsızlaşma alt ölçeği boyutunda tükenmişlik kadınlarda erkeklere göre anlamlı düzeyde daha fazladır.

Tablo 46: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Puanları

		N	Ortalama	Std. sapma	Minimum	Maximum	P değeri
Kişisel_başarı	Lisans	76	2,7418	0,50717	1,63	3,75	0,567
	Yüksek lisans	5	2,8750	0,37500	2,50	3,25	
	Toplam	81	2,7500	0,49922	1,63	3,75	
Duygusal_tükenme	Lisans	76	1,9123	0,80601	0,11	3,78	0,464
	Yüksek lisans	5	1,6444	0,26527	1,44	2,11	
	Toplam	81	1,8957	0,78535	0,11	3,78	
Duyarsızlaşma	Lisans	76	1,4158	0,74387	0,00	3,60	0,277
	Yüksek lisans	5	1,0400	0,74027	0,20	2,20	
	Toplam	81	1,3926	0,74461	0,00	3,60	

*p < .05, **p < .001

Eğitim durumuna göre tükenmişlik alt boyutları anlamlı farklılık göstermemiştir. p değerlerinin hepsi 0,05'ten büyüktür.

Tablo 47: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Puanları

		N	Ortalama	Std. sapma	Minimum	Maximum	P değeri
Kişisel_başarı	Bekar	34	2,5809	0,47860	1,63	3,63	0,032*
	Evli	43	2,8779	0,49962	1,88	3,75	
	Dul-boşanmış	4	2,8125	0,26021	2,50	3,13	
	Toplam	81	2,7500	0,49922	1,63	3,75	
Duygusal_tükenme	Bekar	34	1,9314	0,78377	0,33	3,56	0,244
	Evli	43	1,9276	0,80009	0,11	3,78	
	Dul-boşanmış	4	1,2500	0,37816	0,78	1,56	
	Toplam	81	1,8957	0,78535	0,11	3,78	
Duyarsızlaşma	Bekar	34	1,3647	0,56883	0,20	2,60	0,956
	Evli	43	1,4093	0,86405	0,00	3,60	
	Dul-boşanmış	4	1,4500	0,86987	0,60	2,20	
	Toplam	81	1,3926	0,74461	0,00	3,60	

*p < .05, **p < .001

Kişisel başarı tükenmişliği ile medeni durum arasında %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark görülürken (p=0,032<0,05) diğer tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 48: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştığı Kuruma Göre Tükenmişlik Düzeyi

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kareler	F	P değeri
Kişisel başarı	Gruplar Arası	2,622	8	0,328	1,363	0,228
	Grup İçi	17,316	72	0,240		
	Toplam	19,938	80			
Duygusal tükenme	Gruplar Arası	4,196	8	0,524	0,836	0,574
	Grup İçi	45,146	72	0,627		
	Toplam	49,342	80			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	3,342	8	0,418	0,733	0,662
	Grup İçi	41,014	72	0,570		
	Toplam	44,356	80			

Çalışılan kurum ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. p değeri hepsi için 0,05'ten daha büyüktür.

Tablo 49: Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlikle Başa Çıkma Biçimleri

Yöntem	**Sayı**	**%**
Spor, yürüyüşler, egzersizler yapıyorum	30	20,7
İyi bir zaman yönetimi uyguluyorum	42	29,0
Öğle tatilinde kurum dışına çıkıyorum	20	13,8
İş sorumluluğumda, kadromda değişiklik talep ediyorum	6	4,1
Yıllık iznimi alıp tatile çıkıyorum	39	26,9
Diğer	8	5,5
Toplam	145	100

Tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerinden en çok işaretlenen seçenek "iyi bir zaman yönetimi uyguluyorum" olmuştur. Yıllık izin de tükenmişlikten uzaklaşmanın pratik yöntemlerinden biri durumundadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

SONUÇLAR

Bu bölümde araştırmadan elde edilen sonuçlar yer almaktadır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özellikleri verildikten sonra çalışma yaşamları ile ilgili bilgiler verilecektir. Daha sonra iş yükleri ve tükenmişlikleri ile ilgili sonuçlara yer verilecektir.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyo-Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu (% 64,2) si kadın, % 35,8' i erkektir.

Katılımcıların tamamına yakını lisans (%93,8), beşi yüksek lisans düzeyinde eğitim almışlardır.

Araştırmaya katılanların yarısından biraz fazlası (%53,1) evlidir ve yarıya yakını (%45) çocuk sahibidir. Çoğu iki çocukludur.

En düşük aylık gelirin 2.700 TL, en yüksek aylık gelirin 16.000 TL olduğu grubun aylık ortalama gelirleri 5919,46 TL'dir.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Yaşamları İle İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının iş deneyimleri 3 ay ile 27 yıl arasındadır. Ortalama dokuz buçuk yıl iş tecrübesine sahiptirler. Görüşülenler arasında 20 yıl yöneticilik deneyimi bulunanlarla birlikte tamamına yakınının yöneticilik yapmadığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğu (%70,4) aile ve sosyal politikalar il müdürlükleri ve sosyal hizmet merkezleri gibi başvuru merkezlerinde, dörtte biri yatılı sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapmaktadır.

Katılımcıların dörtte üçe yakınının (%72,8) iş yerlerinde kendilerine ayrılmış bir çalışma odası bulunmaktadır ve tamamına yakınının (%98,8) sadece kendilerinin kullandığı bilgisayarı mevcuttur.

Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğunun (%81,5) yaptıkları işi takip edip kaydedebilecekleri bir yazılım programı kullandıkları görülmektedir.

Büyük çoğunluğu (%87,7) çalışmaları sırasında mesleki yardım ve desteğe ihtiyaç duyduklarını, devamında sorulan açık uçlu soruya cevaben en çok meslektaşlardan yardım aldıklarını bildirmişlerdir. Üçte ikisi (%67,9) çalıştıkları birime kendi istekleriyle atandıklarını ifade etmektedirler.

Katılımcıların neredeyse yarısı (%48,1) olanakları olsa başka bir sosyal hizmet kuruluşunda çalışmayı isteyebileceklerini bildirmişlerdir.

Katılımcıların yarısından fazlası (%60,5) olanakları olsa sosyal hizmet alanlarından farklı bir alanda çalışmayı düşündükleri görülmüştür.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğu (%79) meslek yaşamları boyunca tükenmişlik yaşadıklarını bildirmektedir.

Çoğunluğu (%63,8) sadece normal mesai saatleri arasında görev yapmaktadır.

Katılımcıların büyük çoğunluğu (%78,5) yıllık izinlerini istedikleri zaman ve sürede kullanabildiklerini ifade etmektedir.

Katılımcıların yarıya yakını (%47,5) günde 30 dakika ile 2 saat arasında müracaatçılarıyla yüz yüze görüşerek geçirdiklerini bildirmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarıdan fazlası (%55) müracaatçıları ile günde bir saate yakın telefon görüşmesi yapmaktadırlar.

Sosyal hizmet uzmanlarının yarıdan fazlası (%58,8) günde 1 saat ile 4 saat arasında kayıt ve rapor yazma işine zaman ayırmaktadırlar.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının dörtte üçünün (%77,2) günde en az yarım saatleri görev nedeniyle seyahatte geçmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yarıdan fazlası (%55,6) günde en az yarım saat yöneticileri ile görüşmektedir. Yine yarıdan fazlası (%53,8) günde en az yarım saat meslektaşları ile mesleki amaçlı görüşmeler yapmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının yarısı (%51,3) mesleki yönden danıştıkları meslektaşları ile günde en az yarım saat görüşmektedirler.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarıya yakını (47,4) yılda ancak üç güne kadar hizmet içi eğitim aldığını belirtmektedir.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle İlgili Sonuçlar

Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri, eğitim düzeyleri ve çalıştıkları kurumlara göre (lisans – yüksek lisans) farklılık göstermemektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumlar yönünden tükenmişlik düzeylerinde bir farklılık tespit edilmemiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı tükenmişliği puanları yüksek bulunmuş, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma tükenmişliği yönünden anlamlı bir sonuç görülmemiştir.

ÖNERİLER

Çalışmanın kuramsal bölümünde de ayrıntılarıyla değinildiği gibi sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanları hemen her ülkede aşırı iş yükü ve mesleki tükenmişlik tehditi altındadır. Ülkemizde her geçen gün daha geniş kitlelere ulaşmakta olan sosyal hizmetler, aynı ölçüde kurumsal büyüme sağlanamadığı için çalışanlara daha fazla iş yükü yüklenmesine neden olmaktadır.

Bir taraftan iş yoğunlaşırken öte taraftan sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarının yüzeyselleşmesi ve neredeyse sosyal inceleme formu doldurmak boyutuna indirgenmesi söz konusudur. Araştırma sonuçlarında da görüldüğü gibi sosyal hizmet uzmanlarının mesailerinin önemli bir bölümü rapor yazmak ve kayıt tutmakla geçmektedir. Müracaatçıyı, müracaatçının ihtiyaç ve isteklerini değerlendirme, verilmesi gereken hizmet modelini belirleme, güçlendirme yaklaşımları gibi temel mesleki süreçlerin dışında olan bir takım kayıt tutma işlemlerinin kolaylaştırılması gerekmektedir. Bu, sosyal hizmet uzmanlarının bilgisayar kullanma becerilerinin geliştirilmesi şeklinde olabileceği gibi, iyi bilgisayar kullanabilen elemanların istihdam edileceği bir büro kurularak da gerçekleştirilebilir.

Süpervizyon sisteminin yapılandırılması ve geliştirilmesi gerekmektedir. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının önemli bir kısmının da belirttiği gibi müracaatçılar ve sorunlarıyla ilgili çözüm arayışlarında ilk başvurulan kişi daha deneyimli meslektaşlar olmaktadır. Ancak çoğu sosyal hizmet kuruluşunda sosyal hizmet uzmanları tek başına görev yapmaktadır ve İstanbul gibi büyük bir ilde meslektaşlar birbirlerini neredeyse görememektedir. Bu nedenle süpervizör olarak yetiştirilecek ve görevlendirilecek bir sosyal hizmet uzmanının belli bir program dahilinde bütün meslektaşlarla temas kurması önemlidir.

Yönetmeliklerde belirtilmesine karşın hala bazı yatılı sosyal hizmet kuruluşlarında sosyal hizmet uzmanı ya yoktur ya da gereğinden fazla uzman görev yapmaktadır. Hatta psikolog ve öğretmenler de eklendiğinde neredeyse kuruluşta korunma altında olan çocuk ya da genç sayısı kadar personel görev yapmaktadır.

Bursa'da yeni binasına taşınan Bursa dışında İstanbul ve Kocaeli'nde sosyal hizmet merkezlerinin fiziki koşulları iyileştirilmelidir.

Sosyal yardımların başvuru sahiplerine ulaştırılması görevinin üstlenildiği sosyal hizmet merkezlerinde sosyal hizmet mesleğinin geleceği açısından da sıkıntılar görülmektedir. Sadece ilk görüşme ve rapor yazma süreçlerinde yetkinleşen sosyal hizmet uzmanları, mesleğin diğer yöntemlerini uygulama becerileri geliştiremeyecektir. Gruplarla çalışılamayan, vakaların gelişme süreçlerinin yapılan yardımların sonuçlarının izlenemediği, ailenin, toplumla çalışmanın neredeyse terk edildiği böyle bir yapı sosyal hizmet mesleğine zarar verecektir.

Sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişliğin kişisel başarıyı tespit eden alt ölçekte yüksek çıkması tesadüf değildir. Sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini başarılı hissedebilmesinin önünde engeller vardır ve bu engeller genel sosyal politikalardan başlayarak, yönetim anlayışlarına, sosyal sorunların giderek daha çok çeşitlenmesine ve derinleşmesine kadar gitmektedir. Sosyal hizmet idaresinde, yönetici seçiminde ve değerlendirilmesinde performans kriterleri geliştirilmeli ve yöneticilerin eğitimine de önem verilmelidir.

KAYNAKÇA

Acar, Hakan (2011). Cumhuriyet'in çocuk refahı politikasını yapılandıran bir sivil toplum örgütü: Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu (1921-1981). Ankara: Fişek Enstitüsü Çalışan Çocuklar Bilim ve Eylem Merkezi Vakfı Yayını.

Akten, Serdar (2007). Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Aronsson, G., Wanja Astvik, Klas Gustafsson (2013) "Work conditions, recovery and health: a study among workers within pre-school, home care and social work". British Journal of Social Work, 44 (6): 1654-1672.

Ardıç, K., and Sema Polatcı (2008). "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)". İktisadi ve idari bilimler fakültesi dergisi, 10 (2), 1-28.

Baginsky, M., Jo Moriartry, Jill Manthrope vd (2010). Social workers' workload survey. messages from the frontline. London. UK.

BASW. The State of Social Work (2012). What social workers think about the state of their profession in 2012. British Associaton of Social Workers and Social Workers Union. London. UK.

Baugh, S. G., Terri A. Scandura (1999). "The Effect Of Multiple Mentors On Protégé Attitudes Toward the Work Setting". Journal of social behavior and personality,14(4), 503-521.

Beddoe, L., Maidment, J., (2015). Current Challenges in Supervision in Social Work. Supervision in Social Work: Contemporary Issues. Chapter 1. Publisher: Routledge,. London, UK.

Berkün, Sanem (2010). "Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunlar: Bursa örneği". Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 21(1), 99-109.

Berkel, R., Eva Knies (2016). "Performance management, caseloads and the frontline provision of social services". Social Policy and Administration, 50 (1), 59-78.

Bilican, F. I., Gonca Soygüt (2015). "Türkiye'de Eğitim Sürecinde Olan Ve Deneyimli Psikoterapistlerin Mesleki Gelişim Süreçleri". Türk psikiyatri dergisi, 26 (4), 249-260.

Bolat, Oya İnci (2011). "İş yükü, iş kontrolü ve tükenmişlik ilişkisi". Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25(2), 87-101.

Calitz, T., Adrie Roux, Herman Strydom (2014). "Factors that affect social workers' j ob satisfaction, stress and burnout". Social Work , 50(2), 153-169.

Child Welfare Information Gateway. (2016). Caseload and workload management. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Children's Bureau.

Cicos, Pelin (2010). Sağlık Bakanlığı'na Bağlı Hastanelerde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Karşılaştıkları Sorunlar (İstanbul İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Coaching and Mentoring in Social Work: A Review of the Evidence (2014). Commissioned by the HSCB to support Improving and Safeguarding Social Wellbeing a 10 Year Strategy for Social Work. http://www.hscboard.hscni.net/download/PUBLICATIONS/SOCIAL-WORK-STRATEGY/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf

Cross, Steve, Alison Hubbard, Eileen Munro (2010). "Reclaiming social work". London Borough of Hackney Children and Young People's Services, Specialists in Uman Factors, London School of Economics, London. https://secure.toolkitfiles.co.uk/clients/28663/sitedata/files/Eileen-Munro.pdf

Çağlıyan, Yasemin (2007). Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması. Yüksek lisans tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Çengelci, Ethem (2016). Cumhuriyet döneminde sosyal hizmetlerin gelişimi üzerine bir yorum. Erişim Tarihi: 08 Ağustos 2016 http://www.sosyalhizmetuzmani.org/cumsosyalhizmet.htm

Çocuk Haklarına Dair Sözleşme. http://www.unicef.org/turkey/crc/_cr23c.html

Çocuk Hakları İl Komiteleri Çalışma Usul ve Esaslarına İlişkin Yönerge 22 Aralık 2016 tarihinde http://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/data/544e26d9369dc318044059b0/%C3%87ocuk%20Haklar%C4%B1%20%C4%B0l%20%C3%87ocuk%20Komiteleri%20%C3%87al%C4%B1%C5%9Fma%20Usul%20ve%20Esaslar%C4%B1na%20%C4%B0li%C5%9Fkin%20Y%C3%B6nerge.pdf adresinden alındı.

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü İstatistikleri. Erişim Tarihi: 22 Aralık 2016 http://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/data/544e2899369dc318044059c3/aralik%20ay.pdf

Dağdeviren, M., Ergün Eraslan, Mustafa Kurt (2005). "Çalışanların Toplam İş YüKü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması." Gazi Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi, 20 (4), 517-525.

Demiral, Yücel (2004). "Çalışma Yaşamında Psikososyal Etmenler". Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi (MSG), Ekim, Kasım, Aralık, 22-26.

Dictionary.com. http://www.dictionary.com/browse/burnout?s=t Erişim Tarihi: 14.05.2015

Doğan, Recep (2013). "Bir Koruma Tedbiri Olarak Koruyucu Aile Kurumu ve Koruyucu Aile Yönetmeliği". Ankara Barosu Dergisi, 2, 147-170.

Dursun, Salih, Serpil Aytaç (2014). "The effect of customer aggression on burnout." Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 3 (4), 369-372

Duyan, Veli (2010). Sosyal hizmet temelleri, yaklaşımları, müdahale yöntemleri. Ankara:Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını.

Egan, R., Jane Maidment, Marie Connolly (2015). "Who is Watching Whom? Surveillance in Australian Social Work Supervision". The British journal of social work, 46 (6), 1617-1635.

Eğin, Ayşe (2015). Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik. Yüksek lisans tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Erbay, A., Oben Südütemiz, Orhan Güldiker (2015). "Denetimli Serbestlikte Mağdurun konumu". (Ed.) Deniz Özyörük. Türkiye'de Denetimli Serbestlik 10. Yıl Sempozyumu. Ankara: Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Yayını: 296-308.

Ergin, Canan (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması". (Ed.) Rüveyde Bayraktar ve İhsan Dağ. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını: 143-154.

Ersoy, F., Cenap Yıldırım, Tamer Edirne (2001). "Tükenmişlik (staff burnout) Sendromu". Sürekli tıp eğitimi dergisi, 10 (2), 41-55.

Ersoy, A., ve Burcu Demirel Utku (2005). "Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-II". MUFAD Muhasebe ve finansman dergisi, 27, 38-45.

Estryn-Behar, M., Beatrice I. J. M. Van der Heijden, Halszka Ogińska vd (2007). "The ımpact of social work environment, teamwork characteristics, burnout, and personal factors upon ıntent to leave among european nurses". Medical Care, 45(10), 939-950.

Etimadi, Shah Jan Laila (2016). Organizational Supports for Child Welfare Social Workers Experiencing Work Burnout Related to Organizational Factors. Master of social work, California State University Stanislaus, USA.

Evans, S., Peter Huxley, Claire Gately, vd. (2005). "Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in england". The British Journal of Psychiatry, 188(1), 75-80.

Evlat Edinme Yönergesi.
http://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/data/544e26d9369dc318044059b0/Evlat%20Edindirme%20Y%C3%B6nergesi.pdf

Glaser, D. N., B. Charles Tatum, Delbert M. Nebeker vd (1999). "Workload and social support: effects on performance and stress". Human Performance, 12(2), 155-176.

Global Definition of Social Work.
http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/ Erişim Tarihi: 03 Ekim 2016

Hablemitoğlu, Ş., Emine Özmete (2012). "Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini Ve Kariyer Olanakları". Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi. 1(1):171-204.

Hamama, Liat (2012). "Differences Between Children's Social Workers And Adults' Social Workers On Sense Of Burnout, Work Conditions And Organisational Social Support". British Journal of Social Work, 42 (7):1333 – 1353.

Harlow, Elizabeth (2013) "Supervision and the social work zeitgeist". Practice: Social work in Action, 25(1), 61-70.

Havle, N., M. Cem İlnem, Ferhan Yener vd (2008). "İstanbul'da çalışan psikiyatristlerde tükenmişlik, iş doyumu ve bunların çeşitli değişkenlerle ilişkisi". Düşünen Adam, 21(1-4), 4-13.

http://www.dusunenadamdergisi.org/ing/dergipdf/dusunen_adam_dergisi_407a9a4f1f1d48a39d1a378ee299e5bb.pdf

Hombrados-Mendieta, I., Francisco Cosano-Rivas (2011). "Burnout, Workplace Support, Job Satisfaction and Life Satisfaction among Social Workers in Spain: A Structual Equation Model". International social work, 56 (2), 228-246.

Huuskonen, Saila. (2014). Recording and use of ınformation in a client ınformation system in child protection work. Finland:Tampere University Press.

Jacquet, S., S. Clark, J. Moraze vd (2007). "Characteristics of Workload Management In Public Child Welfare Agencies Role of Supervision In The Retention Of Public Child Welfare Workers". Journal of Public Child Welfare, 31(3), 95-109.

Juby, C., Maria Scannapieco (2008). "Characteristics of Workload Management in Pulic Child Welfare Agencies". Administration in social work, 31(3), 95-109.

Işıkhan, Vedat (1999). Yönetim stresi. Ankara: Sosyal Sigortalar Kurumu Yayını, No: 612

Işıkhan, Vedat (2009). Onkolojide tükenmişlik ve başa çıkma yöntemleri. Ankara: Vizyon Ofset ve Matbaa.

Işıkhan Vedat (2011). Sosyal hizmet ve tükenmişlikle başa çıkma. Ankara: Vizyon Ofset ve Matbaa.

Izgar, Hüseyin (2000). Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout), Nedenleri ve Bazı Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği). Doktora tezi. Selçuk Üniversitesi, Konya.

Karaca, E., Nuray Gökçek Karaca (2016). "The Reliability And Validity Of The Scale Of Professional Problems Perception: A Research On Social Worker". International journal of social work, 3(1), 1-15.

Karakuş, B. (2015). Sosyal Hizmet Mezunlarının Kadro ve Unvanı "Sosyal Hizmet Uzmanı/Sosyal Çalışmacı". Toplum ve Sosyal Hizmet. Cilt 26, Sayı 2. Ekim 2015 Ankara.

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

Kartal, Ayşecan (2008). Turkish Social Work Sector After the 1990s Through the Accounts of the Social Workers. Yüksek lisans tezi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.

Kinjerski, Val (2014). Supervision: The cornerstone for caseworkers to flourish. A report to the Alberta College of Social Workers. https://acsw.in1touch.org/document/1963/Supervisory%20Support%20Final%20Report%202014.pdf Erişim tarihi: 03.11.2016

Kirk-Brown, A., Debra Wallace (2004). "Predicting Burnout And Job Satisfaction İn Workplace Counselors: The Influence Of Role Stressors, Job Challenge, And Organizational Knowledge". Journal of employment counselling, 41(1), 29-37.

Koeske, G. F., Randi Daimon Koeske. (1989). "Work Load And Burnout: Can Social Support And Perceived Accomplishment Help?". Social work, 34(3), 243-248.

Konakay, Gönül (2010). Duygusal Zekanın Akademisyenlerde Tükenmişlik ile İlişkisinin İncelenmesi. Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Korkmaz, Zübeyde (2010). Yenidoğan Hemşirelerinde İş Analizi ve İş Yükü. Doktora tezi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.

Koski, Dayse L.M. (2013). Early Onset of Social Work Burnout. Master of Social Work Clinical Research Papers. St. Catherine University. Paper 212. http://sophia.stkate.edu/msw_papers/212 Erişim Tarihi: 2 Şubat 2017

Kulaklıkaya, Kübra (2013). İşkoliklik, Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki. Yüksek lisans tez, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Lloyd, C., Robert King, Lesley Chenoweth (2002). "Social Work, Stress And Burnout: A Review". Journal of mental health, 11(3), 255-265.

Lonne, Bob (2003). "Social Workers and Human Service Practitioners". Şu kitapta: Ed. Maureen F. Dollard, Anthony H. Winefield, Helen R. Winefield, Occupational stress in the service professions. London:Taylor ve Francis, 281-310

Malakit, P., Johanna Olsson (2015). "Perceptions On Burnout And Work Related Stress: A Discursive Analysis On The Awareness Of Work Related Stress And Burnout Amongst Social Workers At The Child And Youth Department İn Uppsala". Study Programme İn Social Work, Specialisation International Social Work.
http://www.diva- portal.org/smash/get/diva2:848518/FULLTEXT01.pdf

Maslach, C., Susan E. Jackson (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". Journal Of Organizational Behaviour, 2(2), 99-113.

Schaufeli, Wilmar B., Christina Maslach (1993), "Historical And Conceptual Development Of Burnout", Şu Kitapta: (Ed), Wilmar Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek. Professional Burnout: Recent Developments İn Theory And Research, Washington, DC : Taylor And Francis, 1-16. http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/043.pdf, Erişim Tarihi: 17 Eylül 2016

Moon, J., Shawn Betts John R. Anderson (2013). "Individual Differences And Workload Effects On Strategy Adoption İn A Dynamic Task". Acta Psychologica, 144(1), 154-165.

Ordukaya, Hayriye (2011). "Fiziksel İş Yükü ve Ergonomi." Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü Yayını, 273-274 http://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/fiziksel-is-yuku-ve-ergonomi/214.

Örki, Nur (2015). Tükenmişlik Sendromu, Birey Ve Örgütsel Yapılar. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Özdemir N., Nihan Sefer, Duygu Türkdoğan (2008). "Bir Sosyal Sorumluluk Projesi Örneği: Korunmaya Muhtaç Çocuklar". C.Ü. Sosyal bilimler dergisi, 32 (2),283-305.

Özyolcu, Ertuğrul (2015). Eğitim Yönetimi Temelinde Öğretmenlerin ve Y öneticilerin Aşırı İş Yükü, Tükenmişlik ve Sosyal Destek Durumlarının İncelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, KKTC.

Padyab, M., Jörg Richter, Lennart Nygrenvd (2013). “Burnout Among Social Workers İn Iran: Relations To İndividual Characteristics And Client Violence”. Global journal of health science, *5*(4), 142.

Pasupuleti, S., Reva I. Allen, Eric G. Lambert, vd (2009). The İmpact Of Work Stressors On The Life Satisfaction of Social Service Workers: A Preliminary Study. Administration in social work, 33(3), 319-339.

Reid, W.J., Audrey D. Smith (1981). Research in Social Work. New York: Columbia University Press.

Resmi Gazete. 23 Temmuz 1965. Devlet Memurları Kanunu. Sayı 12.056.

Resmi Gazete. 28 Kasım 1983. Korunmaya Muhtaç Çocukların İş ve Meslek Sahibi Olabilmeleri İçin İşyerlerinde Çalıştırılma Esaslarına İlişkin Yönetmelik. Sayı 18235.

Resmi Gazete. 28 Kasım 1983. Korunmaya Muhtaç Çocuklarin Tespiti, İnceleme Korunma Kararlarinin Alinmasi Ve Kaldirilmasina İlişkin Yönetmelik. Sayı 18235.

Resmi Gazete. 23 Aralık 1983. Korunmaya ve Bakıma Alınmış Olup İş Görme Gücüne Sahip ve İstekli Olanların Bulundukları Sosyal Hizmet Kuruluşlarının Uygun Görülen Hizmetlerinde Çalıştırılmasına İlişkin Yönetmelik. Sayı 18260.

Resmi Gazete. 13 Kasım 1995. Yetiştirme Yurtlarinin Kuruluş Ve İşleyişine İlişkin Yönetmelik. Sayı 22462.

Resmi Gazete. 07 Ocak 1999. Çocuk Yuvaları Yönetmeliği. Sayı 23576.

Resmi Gazete. 01 Şubat 2001. Çocuk Haklarının Kullanılmasına İlişkin Avrupa Sözleşmesi. Sayı 24305.

Resmi Gazete. 02 Mayıs 2002. Çocuk Haklarının kullanılmasına İlişkin Avrupa Sözleşmesinin İlişik Beyan İle Onaylanması Hakkında Karar. Sayı 24743.

Resmi Gazete. 10 Haziran 2003. İş Kanunu. Sayı 25134.

Resmi Gazete. 15 Temmuz 2005. Çocuk Koruma Kanunu. Sayı 25876.

Resmi Gazete. 24 Aralık 2006. Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu Ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik. Sayı 26386.

Resmi Gazete. 05 Ekim 2008. Sosyal Hizmetler Ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalişma Usul Ve Esaslari Hakkinda Yönetmelik. Sayı 27015.

Resmi Gazete. 18 Aralık 2008. Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun ve Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme. Sayı 27084.

Resmi Gazete. 08 Haziran 2011. Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanliğinin Teşkilat Ve Görevleri Hakkinda Kanun Hükmünde Kararname. Sayı 27958.

Resmi Gazete. 02 Kasım 2011. Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanliğinin Teşkilat Ve Görevleri Hakkinda Kanun Hükmünde Kararname İle Bazi Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapilmasina Dair Kanun Hükmünde Kararname. Sayı 28103 (mükerrer).

Resmi Gazete. 14 Aralık 2012. Koruyucu Aile Yönetmeliği. Sayı 28497.

Resmi Gazete. 19 Şubat 2014. Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname Ile Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun. Sayı 28918.

Resmi Gazete. 03 Mart 2015. Sosyal Ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkinda Yönetmelik. Sayı 29284.

Resmi Gazete. 29 Mart 2015. Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği. Sayı 29310.

Resmi Gazete. 30 Nisan 2015. Özel Kreş ve Gündüz Bakımevleri ve Özel Çocuk Kulüpleri Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkında Yönetmelik. Sayı 29342.

Sage, O., Sheila Simons (2008). Caseload Management Model. Proposed Guidance For Implementing The Model Across Family And Child Care Services Within The Northern Ireland Health And Social Care Trusts. Belfast: Published Department Of Health, Social Services And Public Safety.

Sağlam Arı, G., ve Emine Çına Bal (2008). "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi". Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim Ve Ekonomi Dergisi,15 (1), 131-148

Sánchez-Moreno, E., Iria-Noa De La Fuente Roldán, Lorena P. Gallardo-Peralta Vd (2015). "Burnout, İnformal Social Support And Psychological Distress Among Social Workers". The British Journal Of Social Work, 45(8), 2368-2386.

Schaufeli, W.B., Esther R. Greenglass (2001). "Introduction to Special Issue on Burnout and Health". Psychology an health, 16,501-510.

Sheafor, Bradford W., Charles Horejsi (2014). Sosyal Hizmet Uygulaması. (Çev. Ayşe Bilgen, Buse Kaynarkaya, Derman Gülmez). Ed. Durdu Baran Çiftci, Ankara: Nika Yayınevi.

Siebert, Darcy Clay (2006). Personal and occupational factors in burnout among practicing social workers: Implications for researchers, practitioners, and managers. Journal of Social Service Research, 32, 25-44.

Simsa, Ruth. Necessary Sisyphus Work: Work Satisfaction, Workload and Motivation of Employees in Social Service Organizations. University of Economics, Vienna.
http://c.ymcdn.com/sites/www.istr.org/resource/resmgr/working_papers_toronto/simsa.ruth.pdf, Erişim Tarihi: 07 Ocak 2017

Stanley, N., Jill Manthorpe, J., Maureen White. (2007). "Depression İn The Profession: Social Workers' Experiences And Perceptions". British Journal Of Social Work. Volume 37(2), 281-298.

Stevens, Martin (2008). Workload Management İn Social Work Services: What, Why And How?." Practice: Social Work İn Action, 20(4), 207-221.

Sucuoğlu, B., Kuloğlu-Aksaz, Neslihan (1996). Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi, Türk Psikoloji Dergisi, 10(36), 44–60.

Sudol, Teija. (2009). Information Packet:Workforce Issues in Child Welfare. National Resource Center for Family-Centered Practice and Permanency Planning. Newyork USA.
http://www.hunter.cuny.edu/socwork/nrcfcpp/info_services/Sudol_Info%20Pack_Workforce%20Issues_Aug%202009.pdf, Erişim Tarihi: 13 haziran 2016

Sürgevil, Olca (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri. Ankara:Nobel Yayın.

Şahin, F., Dilek Şahin, D. (2012). "Engelli Bireylerle Çalışan Özel Eğitim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi". Öğretmen Eğitimi Ve Eğitimcileri Dergisi, 2, 275-294.

Şenocak, Hasan (2006). "Korunmaya Muhtaç Çocuklara Sağlanan Bakım Yöntemleri." Dergipark/Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 51,177-228.

Tanğlay, Nesim (2009). SHÇEK'te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

TDK Güncel Sözlük
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.592740699d1d54.98138653, Erişim Tarihi: 14.05.2015

Tham, Pia (2006). "Why Are They Leaving? Factors Affecting İntention To Leave Among Social Workers İn Child Welfare." British Journal Of Social Work, 37(7), 1225-1246.

Thomas, M., Kohli, V., Ve Choi, J. (2014). Correlates Of Job Burnout Among Human Services Workers: Implications For Workforce Retention. *Journal Of Sociology And Social Welfare*, *41*, 69.

Travis, Dnika J., Erica Leeanne Lizano, Michalle Mor Barak vd (2015). "I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Chid Welfare Settings". British journal of social work, 1-20. https://www.researchgate.net/profile/Erica_Lizano/publication/260756849_The_Mediating_Role_of_Inclusion_A_Longitudinal_Study_of_the_Effects_of_Leader-Member_Exchange_and_Diversity_Climate_on_Job_Satisfaction_and_Intention_to_Leave_Among_Child_Welfare_Workers/links/557f11ec08aeea18b7795db3.pdf Erişim Tarihi: 07.03.2015

Trocme, N., Barbara Fallon, Bruce MacLaurin vd (2003). "What Is Driving Increasing Child Welfare Caseloads in Ontario? Analysis of the 1993 and 1998 Ontario Incidence Studies". Child welfare, 84(3) 341-62.

Tooman, G., Fluke, J. D. (2002). Beyond Caseload: What Workload Studies can Tell Us about Enduring Issues İn The Workplace. Protecting children, 17(3), 48-59.

Tunç, Tülin (2008). Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik İle Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Turan, Nihal (1999). Sosyal Kişisel Çalışma: Birey ve Aile için Sosyal Hizmet. Hacettepe Üniversitesi. Ankara

Turgut, Tülay (2011). "Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği Ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri." Ankara Üniversitesi İİBF Dergisi, 25(3-4), 155-179.

Türkiye Çocuk Politikası Çalıştay Sonuçları (2009). Gündem Çocuk! Çocuk Haklarını Tanıtma, Yaygınlaştırma, Uygulama ve Uygulamaları İzleme Derneği Yayını. Ankara.

Türkmen, Bekir (2015). Sosyal Hizmet Tarihi.İzmir. http://www.bekirturkmen.com/dosya/Sosyal_Hizmet_Tarihi.pdf, Erişim Tarihi: 18 Nisan 2016

Oruç, Serap. (2007). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Uğur, A., ve Zehra Erol (2015). "Sosyal Çalışmacıların Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Stres Faktörlerine Yönelik Kavramsal Bir Değerlendirme ve Stres Yönetimi Müdahale Programları". Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(39), 987-997.

UNICEF (2013). Çocuk Refahı Belgesi. 03 Mart 2017 tarihinde http://www.sck.gov.tr/oecd/%C3%87ocuk%20Refah%C4%B1%20Belgesi.pdf adresinden alındı.

UNICEF. (2014) Türkiye'de Çocukların Gözünden Çocuğun İyi Olma Hali Alanlarının ve Göstergelerinin Tanımlanması ve Değerlendirilmesi. Ankara. 07 Şubat 2016 tarihinde http://www.unicef.org.tr/files/bilgimerkezi/doc/CWB%20Indicators%20through%20the%20Eyes%20of%20the%20Children%20-%20TR-%20Published%20Version.pdf adresinden alındı.

Ünsal, Pınar (2009). "İş Stresi Algısı ve Başaçıkmada Bireysel Farklılıkların Rolü."Şu kitapta: Ed.: Aşkın Keser, GözdeYılmaz, Şenay Yürür, Çalışma Yaşamında Davranış. İzmit:Umuttepe Yayınları, 345-375.

Yamatani, H., Rafael Engel, Solveig Spjeldnes (2009). "Child Welfare Worker Caseload: What's Just Right?". Social work, 54(4), 361-368.

Yağcı, Cemal (2012). Sosyal Hizmet Eğitimini Dünü, Bugünü, Geleceği. http://www.bursaport.com/makaleler/cemal-yagci/sosyal-hizmet-egitiminin-dunu,-bugunu,-gelecegi-661.html

Yürür, Ş., Muammer Sarıkaya (2011). "Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi". Ege akademik bakış. 11(4),537-552.

Yürür Ş., ve Sarıkaya, Muammer (2012). "The Effect of Workload, Role Ambiguity and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey". Administration in social work. 36(5), 457-478.

Zoer, I., M.M. Ruitenburg, D. Botje vd (2011). "The Associations Between Psychosocial Workload and Mental Health Complaints in Different Age Groups". Ergonomics, 54(10), 943-952. http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21973005

Workload Study Final Report 2012, Hornby Zeller Associates, Inc., http://dhss.alaska.gov/ocs/Pages/Publications/default.aspx

EKLER:

T.C.
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ

GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR
ETİK KURULU

Etik Kurul Bilgileri	Adı	Kocaeli Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu
	Adres	Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Ara Kat 41380 Umuttepe Yerleşkesi /KOCAELİ
	Telefon	0262 303 74 50
	Faks	0262 303 74 63
	E-Posta	gokaetikkurul@kocaeli.edu.tr

Başvuru Bilgileri	Araştırmanın Adı	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri			
	Araştırma Proje Numarası	KÜ GOKAEK 2017/4			
	Sorumlu Araştırmacı Unvanı/Adı/Soyadı	Prof. Dr. Hakan ACAR			
	Sorumlu Araştırmacının Uzmanlık Alanı	Sosyal Hizmet			
	Araştırma Merkezi	Kocaeli Üniversitesi Kocaeli Sağlık Yüksekokulu Sosyal Hizmet Bölümü			
	Destekleyici				
	Araştırmanın Türü	**Yüksek Lisans Tezi**			
	Araştırmaya Katılan Merkezler	Tek Merkezli ☒	Çok Merkezli ☐	Ulusal ☒	Uluslararası ☐

	Belge Adı	Var	Yok	Açıklama
Değerlendirilen Belgeler	Başvuru Dilekçesi	☒	☐	
	Başvuru Formu	☒	☐	
	Araştırmanın Türü	☒	☐	Anket Çalışması
	Araştırma Protokolü	☒	☐	
	Kullanılacak Form Örnekleri	☒	☐	
	Aydınlatılmış Onam Formu	☒	☐	
	Araştırma Bütçesi	☒	☐	
	Literatür Örneği	☒	☐	
	Taahhütname	☒	☐	
	Biyolojik Materyal Transfer Anlaşması	☐	☐	
	İzin Belgeleri	☒	☐	
	Başhekimlik Onayı	☒	☐	
	Özgeçmişler	☒	☐	
	Değişiklik Bilgi Formu	☐	☐	
	Proje Sonuç Formu	☐	☐	
	Diğer	☐	☐	

KÜ Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Onay Formu

Onay formu

Karar Bilgileri	Karar No: KÜ GOKAEK 2017/ 1.15 Proje No: 2017/4 Tarih : 18/01 / 2017
	Prof. Dr. Hakan ACAR sorumluluğunda yapılan ve yukarıda bilgileri verilen araştırma başvuru dosyası ve ilgili belgeler, araştırmanın gerekçesi, amacı, yaklaşım ve yöntemleri, gönüllüler için beklenen yarar ve riskler dikkate alınarak değerlendirilmiş ve araştırmanın ilgili protokol doğrultusunda belirtilen merkezlerde yürütülmesi etik açıdan, ☐ Uygun bulunmuştur. ☑ Eksikliklerin tamamlanması koşulu ile uygun bulunmuştur.* ☐ Uygun bulunmamıştır.*

Dayanakları	Hasta Hakları Yönetmeliği (01.08.1998/23420); Biyoloji ve Tıbbın Uygulanması Bakımından İnsan Hakları ve İnsan Haysiyetinin Korunması Sözleşmesi: İnsan Hakları ve Biyotıp Sözleşmesinin Uygun Bulunduğuna Dair Kanun (09.12.2003/25311); Biyotıp Araştırmalarına İlişkin İnsan Hakları ve Biyotıp Sözleşmesine Ek Protokolün Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun (29.03.2011/27899); İlaç ve Biyolojik Ürünlerin Klinik Araştırmaları Hakkında Yönetmelik (13.04.2013/28617); Tıbbi Cihaz Klinik Araştırmaları Yönetmeliği (06.09.2014/29111); Dünya Tıp Birliği Helsinki Bildirgesi; İyi Klinik Uygulamaları Kılavuzu; Türk Tabipleri Birliği Hekimlik Meslek Etiği Kuralları; Türk Tabipleri Birliği Araştırma Etiği Bildirgesi

Etik Kurul Üyeleri

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		Araştırma ile İlişki		Toplantıda Bulunma		İmza
			E	K	E	H	E	H	
Prof. Dr. Kadir Babaoğlu Başkan	Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi	☒	☐	☐	☐	☐	☐	
Prof. Dr. İ. Erdem Okay Üye	Genel Cerrahi	Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi	☒	☐	☐	☐	☐	☒	Kalkudy
Prof. Dr. Haluk Emre Özel Üye	Restoratif Diş Tedavisi	Kocaeli Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi	☒	☐	☐	☐	☐	☐	
Doç. Dr. Canan Baydemir Üye	Biyoistatistik	Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi	☐	☒	☐	☐	☐	☒	Kalkudy
Doç. Dr. Selcen Göçmez Üye	Farmakoloji	Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi	☐	☒	☐	☐	☐	☐	
Doç. Dr. Özlem Yıldız Gündoğdu Üye	Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığı ve Hastalıkları	Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi	☐	☒	☐	☐	☐	☐	
Doç. Dr. Yusufhan Yazır Üye	Histoloji ve Embriyoloji	Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi	☒	☐	☐	☐	☐	☒	Kalkudy
Yrd. Doç. Dr. Aslıhan Akpınar Raportör	Tıp Tarihi ve Etik	Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi	☐	☒	☐	☐	☐	☐	
Yrd. Doç. Dr. Ceyla Eraldemir Üye	Biyokimya	Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi	☐	☒	☐	☐	☐	☐	

* Gerekçe ve öneriler: Ekibi tanıtan bilgilerin eklenmesi
Onam süreçlerin çocuklara özgü özellikleri uygundur

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

Sayı : 73595336-605.01-E.42032
Konu : Cemal YAĞCI

13/04/2017

KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
(Sosyal Bilimler Enstitüsü)

Kocaeli Üniversitesi'nin 20/02/2017 tarih ve 3540 sayılı yazısı ile üniversitelerinin Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans öğrencisi Cemal YAĞCI'nın Prof. Dr.Hakar ACAR'ın danışmanlığında yürüttüğü "Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı Çocul Refahı Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri' konulu çalışmasını Bursa, Kocaeli ve İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüklerine bağlı 0-18 Yaş çocuklara hizmet sunan yatılı ve /veya gündüzlü sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarına uygulayabilme talebi bildirilmiştir.

Söz konusu talebe ilişkin alınan Makam Onayı yazımız ekindedir.

Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Güvenli Elektronik İmzalı
Aslı İle Aynıdır
Tarih : 13.04.2017
Salih BOZKURT
Birim Yöneticisi

Mustafa DURMUŞ
Bakan a.
Daire Başkanı

EK :
1- Onay

DAĞITIM :
Gereği:
Bursa Valiliğine (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü)
Kocaeli Valiliğine (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü)
İstanbul Valiliğine (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü)
Kocaeli Üniversitesi Rektörlüğü(Sosyal Bilimler Enstitüsü)

Bilgi:
Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama adresine girerek (mJsY6w-Z7k8e6-GGGwfg-bIjIiC-pAeML8lt) kodunu yazınız.

Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 27 Posta Kodu: 06510 Çankaya/ Ankara
Telefon No: (312)705 57 00 Faks: (312)705 57 57
e-Posta: evdb@aile.gov.tr İnternet Adresi: http://evdb.aile.gov.tr/iletisim

Bilgi için: Cemalettin ULUFER
Sosyal Çalışmacı
Telefon No: (312)705 57 30

EK: 2

Soru Kağıdı

Değerli Meslektaşım,

Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalında "Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri" konusunda bir yüksek lisans tezi araştırması yürütmekteyim.
Bu araştırmanın amacı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yüklerini ve tükenmişlik düzeylerini belirlemektir.
Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamlarına ilişkin değerlendirmelerini, sorunlarını, bu sorunların çözümüne dair önerilerini alarak, tükenmişliğe ilişkin deneyimlerini, iş yüklerini ortaya çıkartmak, bu yolla daha iyi çalışma koşullarına ulaşmaları için öneriler geliştirmek amaçlanmaktadır.
Bu çalışmanın beklenen amacına ulaşabilmesi için, sizlerin deneyim ve bilgilerinize erişmek çok önemlidir. Sizlerden alacağımız bilgiler doğrultusunda sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri, vaka yükleri ve tükenmişlikleri ile ilgili somut verilere ulaşılabilecek ve sorunlarınıza dair çözümler geliştirilmesi olanaklı olacaktır. Böylece iş yükü/vaka yükü yönetimi sisteminin geliştirilmesine katkıda bulunmuş olacaksınız.
Görüşmelerden elde edilecek veriler, sadece bu araştırma için kullanılacaktır. Veriler, araştırmaya dâhil olanlar dışında herhangi bir kişi/kurum ile paylaşılmayacaktır. Size, ailenize ve çevrenize ait herhangi bir kişisel bilgi araştırma ekibi dışında hiç kimseyle, hiçbir şekilde paylaşılmayacaktır.
Bu anket formunu doldurup teslim etmek, çalışmaya katılmaya onam verdiğiniz

anlamına gelmektedir.

Katkınız için teşekkür ederim.

Cemal YAĞCI
Tel: 0532 631 18 25
E-posta: cyagci@gmail.com

SOSYO-DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER

1- Cinsiyetiniz:

a) Kadın [ ]

b) Erkek [ ]

2- Yaşınız? .....

3- Eğitim düzeyiniz?

a) Lisans [ ]

b) Yüksek lisans [ ]

c) Doktora [ ]

4- Lisans eğitiminizi hangi yıl tamamladınız?.....

5- Medeni durumunuz?

a) Bekar [ ]

b) Evli [ ]

6- Dul- boşanmış [ ]

7- Çocuğunuz var mı?

a) Var [ ]

b) Yok [ ]

8- Varsa kaç çocuğunuz olduğunu yazar mısınız? .....

9- Hane halkının toplam aylık geliri ne kadardır?

.....

ÇALIŞMA DENEYİMİ/YAŞAMI/KOŞULLARI

10- Kaç yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışıyorsunuz?

.....

11- Mesleki yaşantınıza başladığınız günden bugüne görev yaptığınız sosyal hizmet alanlarını ve çalışma yılınızı (güncel çalışma alanından başlayarak geçmişe doğru) yazar mısınız?

Çalışma Alanı (Yaşlılık, engellilik vb)	Çalışma süresi (ay ve/veya yıl)

12- Temel olarak hangi müracaatçı grupları ile çalışıyorsunuz? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

a) Bakım ve korunma altındaki çocuklar [ ]

b) Engelli çocuklar [ ]

c) Madde bağımlısı çocuklar [ ]

d) İhmal-istismar mağduru çocuklar [ ]

e) Göçmen-sığınmacı çocuklar [ ]

f) Suça sürüklenmiş çocuklar [ ]

g) Ergen gebeler [ ]

h) Birincil aile modeliyle desteklenen çocuklar (ayni nakdi yardımlar) [ ]

i) İkincil aile modeliyle desteklenen çocuklar (koruyucu aile- evlat edinme) [ ]

j) Diğer: …….

13- Çalışma yaşamınızın herhangi bir döneminde yöneticilik yaptınız mı?

a) Evet [ ]

Evetse yöneticilik yaptığınız yıl sayısını yazınız……

b) Hayır [ ]

14- Halen hangi sosyal hizmet kuruluşunda çalışıyorsunuz?

a) Çocuk Evleri Sitesinde [ ]

b) Çocuk Evleri Koordinasyon Müdürlüğünde [ ]

c) Çocuk Destek Merkezinde [ ]

d) ASP İl Müdürlüğünde [ ]

e) Sosyal Hizmet Merkezinde [ ]

f) Çocuk Yuvasında [ ]

g) Yetiştirme Yurdunda [ ]

h) Sevgi Evlerinde [ ]

i) Çocuk Kor. İlk Müdahale. ve Değ. Bir. [ ]

j) Engelli Rehabilitasyon Merkezinde [ ]

k) Diğer.....

15- Çalıştığınız kuruluşta-birimde kaç sosyal hizmet uzmanı çalışıyor?

……

16- Çalıştığınız kuruluşta-birimde size ayrılmış bir çalışma odası var mı?

a) Var [ ]

b) Yok [ ]

17- Size ayrılmış bir çalışma odası yok ise müracaatçılarla mesleki çalışmalarınız için ayrılmış bir oda var mı?

a) Var [ ]

b) Yok [ ]

18- Mesleki çalışmalar için ayrılmış bir oda/bölme yok ise görüşmeleri nerede yapıyorsunuz?

……

……

19- İş yerinizde sadece sizin kullandığınız bir bilgisayar var mı?

a) Var [ ]

b) Yok [ ]

20- Yaptığınız işi takip edip kaydedebildiğiniz bir yazılım programı kullanıyor musunuz?

a) Evet kullanıyorum [ ]

b) Hayır kullanmıyorum [ ]

21- Evetse bu programı işlerinizi kolaylaştırması açısından nasıl değerlendirir siniz?

a) Bütünüyle yeterli buluyorum [ ]

b) Kısmen yeterli buluyorum [ ]

c) Yeterli bulmuyorum [ ]

22- Çalıştığınız kuruluşun fiziksel şartlarını (hizmetin amacı ve kapsamı göz önüne alındığında) nasıl değerlendiriyorsunuz?

a) Bütünüyle yeterli buluyorum [ ]

b) Kısmen yeterli buluyorum [ ]

c) Yeterli bulmuyorum [ ]

23- Çalışmalarınız sırasında mesleki yardım ve desteğe ihtiyacınız oluyor mu?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

24- Evetse ihtiyacınız olan destek ve yardıma ulaşabiliyor musunuz?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

25- Evetse nasıl ve kimden yardım aldığınızı yazar mısınız?

……

……

……

……

26- Çalıştığınız kuruluşta/birimde sizden daha deneyimli bir meslektaşınız yoksa ve genç meslektaşlarınız size danışıyorlarsa aşağıdaki seçeneklerden hangileri bulunduğunuz durumu daha iyi açıklar?

a) Meslektaşlarım bana danışmak konusunda ilgilidirler [ ]

b) Meslektaşlarım bana danışmaya çekinirler [ ]

c) Meslektaşlarımın danıştıkları alanlarda becerilerini geliştirdiklerini gözlemliyorum [ ]

d) Meslektaşlarımın kendilerini geliştirmek için daha çok çaba sarf etmeleri gerekir. [ ]

e) Meslektaşlar arasında bu bilgi ve deneyim paylaşımının daha düzenli yapılması gerekli [ ]

f) Diğer.....

27- Çalışma yaşamınızda sorunlarla karşılaşıyor musunuz?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

28- Çalışma yaşamınızda ne tür sorunlarla karşılaşıyorsunuz?

a) İş yerinin fiziki koşulları ile ilgili sorunlar [ ]

b) Yönetimsel sorunlar [ ]

c) Politika ve uygulamadan kaynaklanan sorunlar [ ]

d) Müracaatçılarla ilgili sorunlar [ ]

e) Ulaşım sorunları [ ]

f) Çalışma arkadaşları ile sorunlar [ ]

g) Amirlerle sorunlar [ ]

h) Yardımcı bir eleman olmayışı [ ]

i) Aşırı iş yükü ile karşı karşıya olmak [ ]

j) Diğer: ……..

29- Belirttiğiniz sorunlarla baş etmek üzere neler yapıyorsunuz?

……

……

……

30- Bu sorunların çözümü için hangi kaynaklardan yararlanıyorsunuz?

a) Yöneticilerden [ ]
b) Benden daha deneyimli meslektaşlar [ ]
c) Ekipteki diğer meslek elemanları [ ]
d) Akademik çevre [ ]
e) Meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları [ ]
f) Yazılı ve görsel materyal [ ]

31- Sizce seçtiğiniz kaynaklar içinde sorun çözme becerilerinizin gelişimi yönünde en etkili olan hangisidir?

a) Yöneticiler [ ]
b) Benden daha deneyimli meslektaşlar [ ]
c) Ekipteki diğer meslek elemanları [ ]
d) Akademik çevre [ ]
e) Meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları [ ]
f) Yazılı ve görsel materyal [ ]

32- Belirttiğiniz sorunların çözümüne ilişkin önerileriniz nelerdir?

……
……
……
……
……
……

33- İşinizi yaparken kendinizi nasıl hissediyorsunuz? Birden çok seçenek işaretleyebilirsiniz.

a) Mutlu [ ]
b) Mutsuz [ ]
c) Gergin/stres altında [ ]
d) Kaygılı/endişeli [ ]
e) Boşvermiş [ ]
f) Diğer.....

34- Sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmanın sizi mutlu eden tarafları nelerdir?

.....

.....

.....

.....

35- Sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmanın sizi mutsuz eden tarafları nelerdir?

.....

.....

.....

.....

36- Çalıştığınız kuruluşta/birimde sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmayı diğer sosyal hizmet alanlarını göz önüne alarak değerlendirmeniz gerekirse yaptığınız iş

a) kolaydır [ ]

b) nispeten kolaydır [ ]

c) ne kolay ne de zor diyebilirim[ ]

d) nispeten zordur [ ]

e) kesinlikle zordur [ ]

37- İşinizi yaparken kendinizi değerlendirdiğinizde aşağıdaki seçeneklerden hangisi/hangileri size uygun gelebilir?

a) İşimi layıkıyla yapabilecek yeterlilikteyim [ ]

b) İşimi yaparken layıkıyla yapabilmek için eksiklerim olduğunu düşünüyorum. [ ]

c) İşimi layıkıyla yapabilmek için kendimi geliştirmem gerektiğini düşünüyorum. [ ]

d) İşimi layıkıyla yapabilecek yeterlilikte olmadığımı düşünüyorum. [ ]

e) Bu işin bana uygun olmadığını düşünüyorum. [ ]

38- Çalıştığınız kuruluşa/birime kendi isteğinizle mi atandınız?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

39- Olanağınız olsa başka bir sosyal hizmet kurumunda çalışmayı düşünür müsünüz?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

40- Olanağınız olsa sosyal hizmet alanından farklı bir alanda çalışmayı düşünüyor musunuz?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

41- Meslek yaşamınız boyunca tükenmişlik yaşadığınızı düşündünüz mü?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

42- Tükenmişlikle başa çıkmak için hangi yöntemleri kullandınız?

a) Spor, yürüyüşler, egzersizler yapıyorum [ ]

b) İyi bir zaman yönetimi uyguluyorum (işimle, iş dışındaki yaşamı birbirinden ayırıyorum. [ ]

c) Öğle tatilinde kurum dışına çıkıyorum [ ]

d) İş sorumluluğumda, kadromda değişiklik talep ediyorum [ ]

e) Yıllık iznimi alıp tatile çıkıyorum [ ]

f) Diğer

.....

.....

İŞ YÜKÜ

43- Haftalık toplam kaç saat çalışıyorsunuz?

……

……

43- Mesai gün ve saatleri dışında da çalışıyor musunuz?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

44- Mesai saatleri dışında ve tatil günlerinde çalışıyorsanız, bunun için ek ücret alıyor musunuz?

a) Evet alıyorum [ ]

b) Hayır almıyorum [ ]

c) Bazen alıyorum bazen almıyorum [ ]

45- Fazla çalışma ücreti almıyorsanız, fazla çalıştığınız saatler/günler için izin kullanıyor musunuz?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

46- Sizce bu iznin süresi yeterli midir?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

47- Fazla çalıştığınız süreler için verilen izin yeterli değilse sizce ne yapılmalıdır?

.....

.....

48- Yıllık izinlerinizi istediğiniz zaman ve sürede kullanabiliyor musunuz?

a) Evet [ ]

b) Hayır [ ]

49- Hayır ise kullanamama sebepleri nelerdir?

a) İznimi kullandığımda işlerimi devredebileceğim başka kimsenin olmaması [ ]

b) İş yerinde vardiya ve nöbet sisteminin gerektirdiği miktarda çalışan olmaması [ ]

c) İdari problemler [ ]

d) Aynı tarihte iş arkadaşlarımın da izin talebinde bulunması [ ]

50- Çalıştığınız kuruluşta/birimde bir günde ne kadar zamanınız doğrudan-yüz yüze müracaatçılarla görüşerek geçer?

a) 30 dakika veya daha az [ ]

b) 30- dakika ile bir saat arasında [ ]

c) Bir saat ile iki saat arasında [ ]

d) İki saat ile dört saat arasında [ ]

e) Dört saat ve daha fazla [ ]

51- Günde ne kadar zamanınız müracaatçılarınız ya da ilgili kişilerle telefon görüşmesi ile geçer?

a) 30 dakika veya daha az [ ]
b) 30- dakika ile bir saat arasında [ ]
c) Bir saat ile iki saat arasında [ ]
d) İki saat ile dört saat arasında [ ]
e) Dört saat ve daha fazla [ ]

52- Günde ne kadar zamanınız kayıt-raporlama ile geçer?

a) 30 dakika veya daha az [ ]
b) 30- dakika ile bir saat arasında [ ]
c) Bir saat ile iki saat arasında [ ]
d) İki saat ile dört saat arasında [ ]
e) Dört saat ve daha fazla [ ]

53- Günde ne kadar zamanınızı sosyal inceleme vb. mesleki çalışmalar nedeniyle ulaşımda geçiriyorsunuz?

a) 30 dakika veya daha az [ ]
b) 30- dakika ile bir saat arasında [ ]
c) Bir saat ile iki saat arasında [ ]
d) İki saat ile dört saat arasında [ ]
e) Dört saat ve daha fazla [ ]

54- Günde ne kadar süre yöneticinizle görüşürsünüz?

a) 30 dakika veya daha az [ ]
b) 30- dakika ile bir saat arasında [ ]
c) Bir saat ile iki saat arasında [ ]
d) İki saat ile dört saat arasında [ ]
e) Dört saat ve daha fazla [ ]

55- Halen takip ettiğiniz/bireysel olarak sorumlu olduğunuz kaç vaka dosyası var?

……
……
……

56- Günde ne kadar süre mesai arkadaşlarınızla formel bir şekilde mesleki amaçlı toplantı ile geçer?

a) 30 dakika veya daha az [ ]
b) 30- dakika ile bir saat arasında [ ]
c) Bir saat ile iki saat arasında [ ]
d) İki saat ile dört saat arasında [ ]
e) Dört saat ve daha fazla [ ]

57- Mesleki yönden danıştığınız meslektaşınızla günde ne kadar süre görüşürsünüz?

a) 30 dakika veya daha az [ ]
b) 30- dakika ile bir saat arasında [ ]
c) Bir saat ile iki saat arasında [ ]
d) İki saat ile dört saat arasında [ ]
e) Dört saat ve daha fazla [ ]

58- Yılda kaç gününüz mesleki eğitim/hizmet içi eğitimde geçer?

a) Yılda 1-3 gün arası [ ]
b) Yılda 4-7 gün arası [ ]
c) Yılda iki hafta [ ]
d) Yılda iki haftadan fazla [ ]

EK: 4 Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Bu bölümde bireyin tükenmişlik düzeyini ölçmeye yönelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılacaktır. Aşağıda sizin is durumunuzla ilgili olabilecek bazı maddeler yer almaktadır. Lütfen bu maddeleri okuyarak, her maddenin yanında bırakılan boşluğa, verilen seçeneklerden size en uygun olanını, o seçeneği ifade eden rakamla yazarak belirtiniz.

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ_

1.Kesinlikle katılmıyorum 2.Katılmıyorum 3.Kararsızım 4.Katılıyorum 5.Kesinlikle katılıyorum

	1 2 3 4 5
1) İsimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
2) İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
3) Sabahları uyanıp diğer bir is günü ile karşılaşmak zorunda olduğumda kendimi yorgun hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
4) Müracaatçılarımın neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
5) Bazı müracaatçılarıma kişiliği olmayan nesnelermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
6) Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
7) Müracaatçılarımın sorunları ile çok etkin bir biçimde ilgilenirim.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
8) İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
9) İşim yolu ile diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
10) Bu mesleğe girdiğimden beri insanlara karsı daha katı oldum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
11) Bu mesleğin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe duyuyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
12) Kendimi çok enerjik hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
13) İsimin beni hayal kırıklığına uğrattığını hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
14) İşimde çok sıkıcı çalıştığımı hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
15) Bazı müracaatçılara ne olduğu umurumda değil.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
16) Doğrudan insanlarla çalışmak bende aşırı gerginlik yapıyor.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
17) Müracaatçılara rahat bir atmosferi kolayca oluşturabilirim.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
18) Müracaatçılarımla yakın olduğum bir çalışmadan sonra kendimi neşeli hissederim.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
19) Bu meslekte bir çok değerli isler basardım.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
20) Kendimi çaresiz hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
21) İşimde duygusal sorunlarla soğukkanlılıkla ilgilenirim.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
22) Müracaatçıların bazı sorunlarından dolayı beni suçladıklarını hissediyorum.	( ) ( ) ( ) ( ) ( )

Etkinlik Planı

Bir önceki haftayı göz önüne alarak üstlendiğiniz görevlerle ilgili olarak çalışma gününüzün her bir yarım saatini ekli etkinlik kodları listesinden uygun kodu yazarak doldurun.

saat	pazartesi	salı	çarşamba	perşembe	cuma	cumartesi	pazar
08.00							
08.30							
09.00							
09.30							
10.00							
10.30							
11.00							
11.30							
12.00							
12.30							
13.00							
13.30							
14.00							
14.30							
15.00							
15.30							
16.00							
16.30							
17.00							
17.30							
18.00							
18.30							
19.00							
19.30							
20.00							
20.30							
21.00							
21.30							
22.00							
22.30							
23.00							
23.30							
24.00							
00.30							
01.00							
01.30							
02.00							
02.30							
03.00							
03.30							
04.00							
04.30							
05.00							
05.30							
06.00							
06.30							
07.00							
07.30							

Etkinlik Tipi	Etkinlik Kategorisi	Kodu
Müracaatçı İle Doğrudan/Dolaylı Çalışma	Yüz yüze görüşerek değerlendirme	A1
	Telefon görüşmesi ile değerlendirme	A2
	Planlanmış ev/işyeri ziyareti	A3
	Başka bir sosyal hizmet uzmanı ile birlikte ev/işyeri ziyareti	A4
	Başka bir meslek elemanı ya da başka bir kurum temsilcisi ile ev/işyeri ziyareti	A5
	Grup çalışması (tedavi amaçlı müdahale)	A6
	Müracaatçıya mahkeme, polis, avukat görüşmesi veya yaşadığı yere kadar eşlik	A7
	Görevle ilgili ilişkili diğer (anne, baba, yakınlar, öğretmen vb) bireylerle yüz yüze görüşme	A8
	Görevle ilgili diğer bireylerle (anne, baba, yakınlar, öğretmen vb) telefon görüşmesi	A9
	Diğer yüz yüze görüşmeler	A10
	Diğer telefon görüşmeleri	A11
	Müracaatçı ile görüşmek için yapılan seyahatte geçen zaman	A12
Müracaatçı İle İlgili Kendi Kuruluşunuz İçinde Yapılan İşler	Formel toplantılar; vaka tartışmaları, mesleki toplantılar, panel, konferans vb	Kİ1
	Bilgi derleme, değerlendirme, kayıt kontrolü	Kİ2
	Yöneticiler veya kurum içindeki meslektaşlarla vaka değerlendirmesi	Kİ3
	Bunlar için gerekiyorsa yapılan seyahatte geçen zaman	Kİ4
	Telefon görüşmeleri/e-posta alış verişi/ diğer iletişim araçları	Kİ5
	Müracaatçının ihtiyacı olan hizmet ve desteklerin sağlanması için görüşmeler ve temini ile ilgili işler	Kİ6
Müracaatçı İle İlgili Olarak Kurumlar Arası İlişki	Kurumlar arası/ meslek elemanları görüş alışverişi	KA1
	Bunlar için gerekiyorsa yapılan seyahatte geçen zaman	KA2
Müracaatçı İle İlişkili Hazırlık, Kayıt Tutma Ve Rapor Yazma	Müracaatçı ile doğrudan çalışma sırasında kayıt tutma	K1
	Müracaatçıya dair gelen formları, kayıtları inceleme, hazırlık yapma	K2
	Esas/temel değerlendirme için geçen zaman	K3
	Mevzuat gereği yapılan işler için geçen zaman (onay, yazışma, vb.)	K4
	Sosyal inceleme raporu- bilirkişi raporu- diğer mesleki değerlendirme raporları için hazırlık ve yazımı ile geçen zaman	K5
	Başka birimlere ya da kurumlara gönderilen formların hazırlığı ve yazımı	K6
	Meslektaşlar arası görüşmeler ve toplantılarla ilgili kayıt tutma	K7
Diğer Kurumlar Arası Etkinlikler	Diğer başlıklar altında değerlendirilmeyen çok kurumlu, çeşitli ağlar arasındaki toplantılar	C1

	Kurumlar arası toplantılar için seyahatte geçen zaman	C2
Gece Ve Hafta Sonu Nöbetleri	Nöbet devir teslimi	N1
	Yemek yapımı ve dağıtımı ile ilgili işler	N2
	Ders çalışma –etüt saatlerindeki görevler	N3
	Yatmaya hazırlık ve yatış sürecindeki görevler	N4
	Sabah kahvaltısı ve okula hazırlıklarla ilgili işler	N5
	Acil durumlar	N6
Diğer/Çeşitli İşler	Kişisel ve profesyonel gelişim için doğrudan vaka ile ilişkili olmayan görüşmeler	B1
	Meslektaşlarla doğrudan vaka ile ilişkili olmayan görüşmeler	B2
	Diğer meslek elemanlarıyla doğrudan vaka ile ilişkili olmayan görüşmeler	B3
	Stajyer öğrencilerle görüşme ve değerlendirmeler	B4
	Sivil toplum kuruluşları temsilcileriyle görüşmeler	B5
	Hizmet içi eğitim/kendini ve başkalarını harekete geçirmek için geçen zaman	B6
	İş yeri ile ilişkili kayıtlar-yazışmalar, yeni hizmetlerin geliştirilmesi, devam eden hizmetlerde yenilikler, değişiklikler, vakalarla ilgili olmayan telefon görüşmeleri, e-postalar, faks gönderme, fotokopi çekme, dosyalama	B7
	Vakalarla ilişkili olmayan görüşmeler için seyahatte geçen zaman	B8
	Çay-kahve molaları ve öğle yemeği	B9
	Diğer	B10

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı	Cemal YAĞCI
Doğum Yeri	Gördes
Doğum Tarihi	1960
Medeni Durum	Evli, 2 Çocuklu
İş Adresi	Sarem Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi Atıcılar Mahallesi Zafer Bulvarı 169 Osmangazi BURSA
Telefon	00 90 532 6311825
E-Posta Adresi	cyagci@gmail.com

ÖĞRENİM DURUMU

Lise	Gökçeada Atatürk Öğretmen Lisesi	1977
Lisans	S.S.Y.B. Ankara Sosyal Hizmetler Akademisi	1981
Yüksek Lisans	Kocaeli Üniversitesi Sosyal Hizmet	2017
Yabancı Dil	İngilizce – orta düzeyde	

İŞ DENEYİMİ

Özel SAREM Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi	2015 –
Özel İREM Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi	2007
Bursa Büyükşehir Belediyesi	2000
SHÇEK Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü	1993
SHÇEK Bursa Sırameşeler Çocuk Yuvası	1989
SHÇEK Erzurum İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü	1987
SHÇEK Erzurum Çocuk Yuvası	1985
S.S.Y.B. Erzurum Sağlık Müdürlüğü	1983
S.S.Y.B. Bilecik Sağlık Müdürlüğü	1981