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

SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ VE SÜPERVİZYONUN ÖNEMİ: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Dilek KARABENK

KOCAELİ 2018

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

SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ VE SÜPERVİZYONUN ÖNEMİ: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Dilek KARABENK

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Arzu ÖZSOY ÖZMEN

KOCAELİ 2018

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

SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ VE SÜPERVİZYONUN ÖNEMİ: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: Dilek KARABENK
Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar Ve No: 20.06.2018/16

Jüri Başkanı: Prof. Dr. Aşkın KESER

Jüri Üyesi: Dr. Öğrt. Üyesi Arzu ÖZSOY ÖZMEN

Jüri Üyesi: Dr. Öğrt. Üyesi Beril BAYKAL

KOCAELİ 2018

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER i
TEŞEKKÜR iv
ÖZET v
ABSTRACT vi
KISALTMALAR LİSTESİ vii
TABLOLAR DİZİNİ viii
ŞEKİLLER DİZİNİ x
GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM
KURAMSAL ÇERÇEVE: TÜKENMİŞLİK

1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI 3
1.2. TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ ve ETKİ EDEN FAKTÖRLER 5
1.2.1. Bireysel ve Sosyal Faktörler 6
1.2.2. Demografik Faktörler 6
1.2.3. Kişisel Beklentiler 7
1.2.4. Kişilik Yapısı 8
1.2.5. Örgütsel Faktörler 9
1.3. TÜKENMİŞLİĞİN EVRELERİ 12
1.4. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ 12
1.4.1. Fiziksel Belirtiler 13
1.4.2. Davranışsal Belirtiler 14
1.4.3. Duygusal/Psikolojik Belirtiler 14
1.5. TÜKENMİŞLİK KURAMLARI 15
1.5.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli 15
1.5.2. Pines Tükenmişlik Modeli 16
1.5.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli 16
1.5.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli 17
1.5.5. Meier Tükenmişlik Modeli 18
1.5.6. Maslach Tükenmişlik Modeli 19
1.5.6.1. Duygusal Tükenme 19
1.5.6.2. Duyarsızlaşma 20
1.5.6.3. Kişisel Başarı Duygusunun Azalması 21

1.5.7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli 22
1.5.7.1. Kimlik-Rol Karmaşası 23
1.5.7.2. Yeterlilik-Yetersizlik 23
1.5.7.3. Verimlilik-Durgunluk 24
1.5.7.4. Yeniden Oluşturma-Hayal Kırıklığı 24
1.6. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI 24
1.6.1. Bireysel Yöntemler 25
1.6.2. Örgütsel Yöntemler 26

İKİNCİ BÖLÜM

ASPB KURUMU ÇALIŞMA ALANLARI ve SÜPERVİZYON KAVRAMI

2.1. AİLE ve SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI TARİHÇESİ 29
2.2. AİLE ve SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI TEŞKİLATLANMA YAPISI 32
2.3. AİLE ve SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI KURULUŞ TİPLERİ 34
2.3.1. Çocuk Hizmetleri Kuruluşları 34
2.3.1.1. Çocuk Evleri Sitesi 35
2.3.1.2. Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezleri 35
2.3.1.3. Çocuk Destek Merkezleri 36
2.3.2. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Kuruluşları 36
2.3.2.1. Engelli Bakım-Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezleri 37
2.3.2.2. Huzurevi ve Huzurevleri Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezleri 37
2.3.3. Aile ve Toplum Hizmetleri Kuruluşları 38
2.3.4. Kadın Hizmetleri Kuruluşları 39
2.3.4.1. Kadın Konuk Evleri 39
2.3.4.2. Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri 40
2.3.5. Sosyal Yardım Kuruluşları 40
2.4. AİLE ve SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NDA GÖREV YAPAN SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİ 41
2.4.1. Sosyal Çalışmacı 42
2.4.2. Psikolog 43
2.4.3. Sosyolog 43
2.4.4. Çocuk Gelişimci 44
2.4.5. Öğretmen 45
2.4.6. Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü Mezunları 46
2.4.7. Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölümü Mezunları 46

2.5. SÜPERVİZYON KAVRAMI 47
2.6. SÜPERVİZYONUN AMAÇ VE İLKELERİ 48
2.7. SÜPERVİZYON MODELLERİ 50
2.8. SOSYAL HİZMET ALANINDA SÜPERVİZYON 53

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI 56
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ 58
3.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI 59
3.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE HİPOTEZLERİ 59
3.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ 60
3.5.1. Araştırmanın Modeli 60
3.5.2. Evren ve Örneklem 61
3.5.3. Veri Toplama Araçları 61
3.5.3.1. Anket Formu 62
3.5.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 62
3.5.4. Verilerin Toplanması 64
3.5.5. Verilerin İşlenmesi ve Değerlendirilmesi 65
3.5.6. Süre ve Olanaklar 65
3.5.7. Tanıtıcı Bulgular 65
3.5.8. Çalışma Yaşamına İlişkin Bulgular 68
3.6. TARTIŞMA ve ÖNERİLER 95
SONUÇ 105
KAYNAKÇA 108
EKLER 125
EK 1: Anket Formu 125
EK 2: Maslach Tükenmişlik Ölçeği 129
EK 3: İzin ve Onay Formu 130
ÖZGEÇMİŞ 131

TEŞEKKÜR

Öncelikli olarak bu çalışmanın gerçekleşmesinde beni her zaman destekleyen ve olumlu şekilde yönlendiren, çalışmayı her daim büyük bir özenle ve özveriyle değerlendiren, çalışma sırasında yaşadığım kaygı sorunlarına bir psikolog edasında yaklaşarak rahatlamamı, böylelikle motivasyonumu yenilememi sağlayan, enerjisiyle, iyi niyetiyle, duruşuyla bana yardımcı olan, her aramamda dönen, geribildirimleri ile zengileştiren, hala heyecanlı, hala çok özenli olan ve aslında bir danışmandan çok daha fazlası olan değerli güzel hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Arzu ÖZSOY ÖZMEN'e;

Bu çalışmayı yaparken beni her zaman destekleyen ve olumlu yönlendiren, ders çalışmam gerek derken gerekli ortamı hazırlayan, bu çalışmanın gerçekleşmesi için manevi olarak beslendiğim, doyum aldığım, hayatımda her zaman iyi ki dediğim güzel aile üyelerime;

Bu çalışmaya ilk olarak birlikte başladığımız, maalesef birlikte çalışmaya devam edemediğimiz, ancak duruşuyla, bilgisiyle, alana ve çalışmaya dair sunduğu ve hala beslendiğim katkılarıyla çok değerli hocam Burcu YAKUT ÇAKAR'a;

Bu çalışmanın geliştirilmesi ve ders sürecinde desteklerini esirgemeyen değerli hocalarım Dr. Öğr. Üyesi Aslı GÜLEÇ, Prof. Dr. Yüksel BAYKARA ACAR'a ve Prof. Dr. Hakan ACAR'a;

Ne zaman ihtiyaç duysam bana desteğini esirgemeyen sevgili çalışma arkadaşım çocuk gelişimci Merve GÖK'e;

Anketin dağıtılması, verilerin toplanması sürecinde rehberlik ederek yönlendirerek çok hızlı olmamı sağlayan, manevi olarak desteğini esirgemeyen çalışma arkadaşım, meslektaşım Ayberk YALÇINKAYA'ya;

Bu sürece birlikte başladığımız, kendi tezini yazarken beni de yalnız bırakmayan meslektaşım Pınar KARATAŞ'a;

Çalıştığım alanla hiçbir ilgisi olmayan ancak verdiği desteklerle tezi savunabilecek duruma dahi gelen, istatistik çalışmalarında, kuramsal çalışmalarda desteğini hiç esirgemeyen, zorlandığım zamanlarda yükselen kaygımın dinmesini sağlayan, yanımda olan benimle birlikte emek harcayan dostum, arkadaşım Levent AKDENİZ'e;

Çok yorulduğum zamanlarda, motivasyonumu yükselterek beni yüreklendirerek arayıp sorup takip ederek, süreci bilip duygudaşlık sağlayarak bu çalışmanın tamamlanmasında büyük destekleri olan hayatımı güzelleştiren arkadaşlarıma;

Bu çalışmanın tamamlanmasında çok önemli katkıları olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nda görev yapan, emek harcayan, yaptığı işe güzellikler katan çalışma arkadaşlarım ve meslektaşlarıma teşekkürü bir borç bilirim.

Dilek KARABENK

ÖZET

Bu araştırmanın genel amacı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı farklı kuruluş tiplerinde görev yapan sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve tükenmişliği önleme ve azaltma yolu olarak süpervizyonun önemini tartışmaktır. Bu çalışma, tekli ölçmeye dayalı veri toplanan, betimleyici ve niceliksel bir çalışmadır. Bu araştırmada basit tesadüfi örnekleme tekniği kullanılmıştır. Araştırma verileri 2018 yılı içerisinde toplanmış olup İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı 239 sosyal çalışma görevlisi ile yapılmıştır. Tükenmişlik sendromu, insanlarla yüz yüze çalışan meslek gruplarında daha fazla görüldüğü, bu sebeple sosyal hizmet alanında çalışanlarda da karşılaşıldığı görülmektedir. Süpervizyon sisteminin de ülkemizde sosyal hizmet alanında ihtiyaç duyulduğu ancak uygulanmadığı bilinmektedir. Bu çalışmada; sahada çalışan profesyonellerin orta düzeyde tükenmişlik yaşadığı ve süpervizyon ihtiyacının yoğun olduğu sonucu elde edilmiştir. Tükenmişliğin çalışanları, müracaatçı gruplarını ve kurumları etkileyen bir sendrom olduğu ve sosyal hizmet alanında uygulamada yaşanan sorunların tükenmişlik düzeylerine olumsuz yönde bir etkisinin olduğu anlaşılmıştır. Bu bağlamda; bireysel ve örgütsel düzeyde çalışmaların yapılması ve etkin bir yol olarak yapılandırılmış bir süpervizyon sisteminin geliştirilmesi ile tükenmişliğin azaltılması veya önlenmesi mümkündür.

Anahtar Kelimeler

Tükenmişlik, süpervizyon, sosyal çalışma görevlisi, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.

ABSTRACT

The overall aim of this research is to determine the burnout levels of social worker in different types of organizations affiliated to the Ministry of Family and Social Policies and debate the importance of supervision as a way of prevention and reduction of burnout.

This study is a descriptive and quantitative study of collecting data based on a single measurement. Simple random sampling technique was used in this study. The research data were collected during the year of 2018 and were made with 239 social workers affiliated to Istanbul Provincial Directorate of Family and Social Policies. Burnout syndrome is seen more often in occupational groups working face-to-face with people, so it seems that they are also encountered in the field of social work. Supervision system is also needed in the field of social services in our country, but is not implemented. In this study; the result was that the professionals working at the field experienced moderate burnout and the need for supervision was intense. It has been understood that burnout is a syndrome that affects employees, client groups and institutions, and that it has an adverse effect on burnout levels of problems in practice in the field of social services. In this context; it is possible to reduce or prevent burnout by implementing applications at the individual and organizational level and by developing a structured supervision system as an effective way.

Key words

Burnout, supervision, social worker, Ministry of Family and Social Policies.

KISALTMALAR LİSTESİ

ASPB: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı

SHÇEK: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu

KHK: Kanun Hükmünde Kararname

ŞÖNİM: Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi

SOYBİS: Sosyal Yardım Sistemi

NALSW: Newfoundland and Labrador Association of Social Workers

DSD: Department of Social Development (in South Africa)

SACSSP: South Africa Council for Social Service Professions

NASW: National Association of Social Workers

AASW: Australian Association of Social Workers

ASWB: Association of Social Work Boards

ÇEKOM: Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi

ÇODEM: Çocuk Destek Merkezi

ÇES: Çocuk Evleri Sitesi

SHM: Sosyal Hizmet Merkezi

KKE: Kadın Konuk Evi

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

Diğ: Diğerleri

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Cinsiyet Dağılımı 65
Tablo 2. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Yaş Aralıkları Dağılımı 66
Tablo 3. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Medeni Durumları 66
Tablo 4. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Öğrenim Düzeyleri 67
Tablo 5. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Gelir Düzeyleri 67
Tablo 6. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Görev Yaptıkları Kuruluş Tipleri 68
Tablo 7. Sosyal Çalışma Görevlilerinin ASPB'ye Bağlı Kuruluşlardaki Görev Süresi 69
Tablo 8. Sosyal Çalışma Görevlilerinin İdari Görev Durumu 70
Tablo 9. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Farklı Bir Alanda Çalışma İsteği 70
Tablo 10. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalıştığı Müracaatçı Grupları 71
Tablo 11. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mesleki Çalışma da Yapacakları Bireysel Kullanılan Odanın Varlığı 72
Tablo 12. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Odalarının Dışında Mesleki Görüşme Yaptıkları Yerler 72
Tablo 13. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mesleki Yardım ve Desteğe İhtiyaç Duyma Durumu 73
Tablo 14. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mesleki Destek Sağlanan Yollar 74
Tablo 15. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalışma Yaşamında Güçlük Hissetmelerine Dair Algı ve Düşünceleri 75
Tablo 16. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalışma Yaşamındaki Sorun Alanları 75
Tablo 17. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Yaşadıkları Sorunların Çözüm Yolları 76
Tablo 18. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Aldıkları Lisans Eğitimlerinin Yaptıkları İşe Uygun Olma Durumu 77
Tablo 19. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalışma Yaşamındaki Duygu Durumları 78
Tablo 20. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Nöbet Tutma Durumu 79
Tablo 21. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalışmalarının Takdir Edilme Durumu 79
Tablo 22. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalıştıkları Yerlerdeki Değişikliğe Dair Bilgi Paylaşımı 80
Tablo 23. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Süpervizyona İhtiyaç Duyma Durumu 80
Tablo 24. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Süpervizyona İhtiyaç Duyma Sıklığı 81
Tablo 25. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Süpervizyonun Çalışmalarına Etkisi Hakkındaki Düşüncesi 81

Tablo 26. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Süpervizyonun Tükenmişliği Önlemede Uygun Bir Yöntem Olup Olmayacağı Düşüncesi 82
Tablo 27. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Tükenmişlik Düzeyleri 83
Tablo 28. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri 83
Tablo 29. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri……..84
Tablo 30. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri.... 85
Tablo 31. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mezun Oldukları Bölümlere Göre Tükenmişlik Düzeyleri 86
Tablo 32. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri 88
Tablo 33. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Görev Sürelerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri 89
Tablo 34. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalıştıkları Müracaatçı Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri 90
Tablo 35. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mesleki Çalışma Yapacakları Odaya Sahip Olma Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri 92
Tablo 36. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Nöbet Tutma Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri 93
Tablo 37. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Takdir Edilme Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri 94

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Merkez Teşkilatı Şeması 33
Şekil 2. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Taşra Teşkilatı Şeması 34
Şekil 3. Tükenmişlik Düzeyleri Değerlendirmesi Şeması 63

GİRİŞ

İnsan yaşamının büyük bir kısmını çalışma hayatı oluşturur. İnsanlar günlük zamanının büyük kısmını iş yerlerinde veya iş ile ilgili çalışmalarını planlayarak geçirirler. Bu sebeple iş yaşamındaki kişilerin stres yaşamaları kaçınılmazdır. Özellikle toplumsal rollerin farklılaşması, kişilerarası ilişkilerde anlaşmazlıklar yaşanması, çalışma ortamlarında rekabetin ön plânda olması ve buna bağlı olarak da kişilerin kendilerini kanıtlama savaşı, çalışanlardan beklentilerin üst seviyelerde oluşu gibi nedenler çalışanların ruh sağlığını olumsuz olarak etkilemekte ve stres yaşamalarına neden olmaktadır. Stres, çalışanlarda bireysel ve örgütsel anlamda ciddi problemlere neden olmaktadır. Çalışanların sağlığını ve iş verimliliğini etkileyen pek çok sorunun temelinde stres yatmaktadır (Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin, 2007: 465). Tükenmişlik sendromunu da stresin aşırı hali diye tanımlayabiliriz. Ülkemizde de sosyal hizmet alanında çalışan kişilerde tükenmişlik kavramı üzerinde konuşulmaya başlanmıştır. Sosyal hizmet alanında çalışan bir araştırmacı olarak alana dair sorunların, müracaatçı gruplarının, tükenmişlik düzeyini etkileyen faktörlerin neler olduğu ve önlenmesi adına hangi çözüm yollarının konuşulabileceği konusunda sahada çalışmaktayım.

İnsanların sorun çözme, sorunlarla baş etme ve kapasitelerinin artırılması için sosyal hizmet uzmanlarının, değerlendirme, tanılama, inceleme, tanımlama, destek, danışmanlık, savunuculuk işlevlerinin olduğu bilinmektedir. Aynı zamanda; 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). Sosyal hizmet mesleğinin önemli bir rolü bir hak savunuculuğu alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlarla, gruplarla ve toplumla çeşitli düzeylerde birebir çalışan ve yardım edici bir meslek grubu olan sosyal hizmet alanı tükenmişlik olgusunun sıklıkla görülebildiği bir alan olarak karşımıza çıkabilmektedir.

Ülkemizde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çatısı altında görev yapan ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin 4/1-i maddesinde sosyal çalışma görevlileri psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensupları olarak tanımlanmaktadır. Yine 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nun 3/1-e maddesinde sosyal çalışma görevlisi 2012 yılında

yapılan değişiklikle 4/1-i maddesinde tanımlandığı gibi düzenlenmiştir. Sosyal çalışma görevlisi kavramı alanda yeni uygulanmaya başlanan bir görev tanımı alanı olduğundan kurumsal yapı içerisindeki iş bölümü ve lisans eğitimi ve mesleki yeterlilik uygunluğu açısından bireysel ve kurumsal bazda zorluklar yaşanabilmektedir.

Mesleğe yeni başlayan, saha deneyimi olmayan ve travmatik yaşamöyküleri ile baş etmek, anlamak ve çalışmak noktalarında zorluk yaşayan meslek elemanlarının daha deneyimli meslek elemanlarından destek alması önemli görülmektedir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışanları arasında usta-çırak ilişkisine benzer bir bağın kurumsal kültür içerisine yerleştiği gözlenmektedir. Ancak mevcut yapı içerisinde yapılandırılmış bir süpervizyon sisteminin olması profesyonel açıdan daha önemli görülmektedir. Süpervizyon, meslekte deneyimli kişilerin (süpervizör) kendilerinden daha az deneyimli kişilerin mesleğe hazırlaması ve bu kişilerin uygulama alanlarını ve çalışmalarını zenginleştirmesinde onlara destek sunma olarak tanımlanabilmektedir (Bradley ve Kottler, 2001: 3-27). Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının da süpervizyon desteğine ihtiyacı olduğu ve süpervizyonun tükenmişliği önlemede ve azaltmada önemli bir model olabileceği düşünülmektedir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı farklı kuruluş tiplerinde görev yapan sosyal çalışma görevlilerinin sunduğu hizmetlerin yardım edici meslek grubu kapsamında insan odaklı olması ve bu insanların çoğunun dezavantajlı gruplardan oluşması çalışanların tükenmişlik düzeylerini ve kolaylaştırıcı veya azaltıcı bir rol ile süpervizyon ihtiyacını araştırmayı önemli hale getirmektedir. Dezavantajlı gruplarla çalışan kişilerin her ne kadar olumlu duygular (yardım etme isteğini yerine getirme, koruma, savunuculuk vb.) hissetseler de müracaatçı gruplarından ve yaptıkları olumsuz duygu halleri de kuvvetle muhtemeldir. Bu bağlamda; insanlarla birebir çalışan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nda görev yapan sosyal çalışma görevlilerinin maruz kalabileceği tükenmişlik durumunun nedenleriyle birlikte ortaya çıkarılması ve çözüm yollarının önerilmesi hem çalışanlar açısından, hem hizmet alan müracaatçı grupları açısından önem taşımaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE: TÜKENMİŞLİK

1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Son yıllarda bilişim, teknolojik ve sosyal alanlarda meydana gelen köklü değişimler ve gelişmeler, kişilerin günlük ve çalışma yaşamını etkilemekte, birçok problemle karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır. Kişisel, sosyal ve mesleki açıdan tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır. Özellikle insan yaşamı üzerinde fiziksel, zihinsel ve duygusal olarak baskı oluşturan stres ve onun aşırı hâli olan tükenmişlik kavramı 70'li yıllardan bu yana oldukça yaygın bir araştırma konusu olmuştur (Çapri, 2006: 62-63). Çalışma koşullarının değişmesi, kişilerin bu durumdan nasıl etkilendiği ile de ilgili olmaktadır. Stresin daha aşırı ve yoğun hali olarak tanımlanabilen tükenmişlik kavramı da değişen çalışma koşulları ile karşımıza çıkmaktadır.

Tükenmişlik kavramı iş doyumu, stres, yaşam doyumu ve yaşam kalitesi kavramlarıyla ilişkilidir. Bu kavramların birbiriyle ilişkili olduğu, kişilerin yaşam şartlarındaki değişik tepki ve tutumlarda görülebilir. Stres faktörlerinin çok olduğu ve iş doyumu sağlanamayan kurumlarda çalışan bireylerin, yaşam doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin olumsuz yönde etkileneceği söylenebilir. Tükenmişlik, örgüt ve birey açısından ciddi sonuçlar doğurabildiği için önlenmesi gereken bir durumdur (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 116-117). Tükenmişlik kavramının doğru tanımlanması ve bilinmesi tükenmişliği önleme ve azaltmada uygun çözüm yollarının bulunmasını sağlayarak birey ve örgüt açısından daha nitelikli bir durum yaratmaktadır.

Tükenmişlik kavramı, literatürde ilk kez 1974 yılında, Alman asıllı Herbert J. Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger, "Burnout: The High Cost of High Achievement" adlı kitapta, tükenmişliği, insanların çok fazla çalışması sonucu, mevcut işlerin yerine getirilmesine ilişkin güçlük yaşanarak, işi yapamama noktasına gelmeleri anlamını taşıyan, duygusal tükenme durumu olarak tanımlamıştır (Özgen, 2007: 117). Freudenberger, tükenmişliği doğrudan insana hizmet veren mesleklerde bir sosyal sorun olarak ele almış ve kavramı psiko-sosyal bakış açısı ile tartışmıştır. Tükenmişlik kavramının ilk ortaya çıkışı 1961 yılında işiyle ilgili olarak ruhsal baskı

yaşamış ve hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işinden ayrılarak Afrika'da ormanlara yerleşmesini konu alan bir olaya dayanmaktadır. Bununla birlikte tükenmişlik sendromu fikrinin yaygın bir biçimde Herbert Freudenberger olduğu ifade edilmektedir (Kafadar, 2014: 9).

Literatürde çok fazla tükenmişlik tanımının olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik kavramının Freudenberger tarafından 1974 yılında ortaya çıkışı, gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakmayla ortak bir durumu tanımlamak için tanımlanmıştır. Freudenberger, hapisten çıkanların kaldıkları serbest klinikler gibi 'alternatif' sağlık bakım kuruluşlarında kendisi ile birlikte çalışan genç, idealist gönüllülerin, bakımlarını üstlendikleri hasta kişilere karşı davranışlarında zaman içerisinde kötüleşme olduğunu gözlemlemiştir. Bu gözlemlerle birlikte Freudenberger, tükenmişliği, insanların duygusal tükenme, kişisel başarı hissinde azalma ve başka kişilerle ilişkisini kesmesiyle acı çektiği psikolojik bir durum olarak tanımlamıştır (Erkan, 2009: 7).

Christina Maslach Freudenberger'den sonra tükenmişlik konusunda araştırmalara devam etmiş 'The Measurement of Experienced Burnout' adlı makalesi ile tükenmişliği "insanlarla birebir çalışan kişilerle arasında sıklıkla ortaya çıkan duygusal tükenme ve sinizm sendromu" olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Bu bağlamda tükenmişliği, insanlarla sürekli iletişim kurmak zorunda olan profesyonellerde görülen fiziksel ve psikolojik bitkinlik, kronik hale gelen yorgunluk, enerji kaybı, olumsuz tutum ve davranışlar sergilenmesine neden olan bıkkınlık durumu olarak tanımlamak mümkündür (Eğin, 2015: 60).

Tükenmişlik; psikosomatik rahatsızlıkları, uykusuzluğu, iş ve hizmet alanlara yönelik negatif tutumu, işe gelmemeyi, alkol ya da ilaç kullanımını, suçluluğu, kötümserliği, ilgisizliği ve depresyonu içeren karmaşık bir sendromdur ve önemli düzeyde enerji kaybı yaşanması şeklinde görülmektedir (Sürgevil, 2006).

Tükenmişlik, çalışma ve iş hayatında yaşanan stresin ortadan kaldırılamaması sonucu, fiziksel hastalık haline de gelebilen psikolojik bir sorundur (Tepeci ve Birdir, 2003: 960).

Tükenmişlik; işi ve mesleği gereği aşırı şekilde duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli şekilde insanlarla birebir çalışmak durumunda olan profesyonellerde; ortaya

çıkan fiziksel bitkinlik, kronik yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, diğer insanlara ve genel hayatına karşı olumsuz tutumlar olarak yansımasına sebep olan sendrom olarak tanımlanmaktadır (Keser ve Tüfekçi, 2018: 609).

Tükenmişlik sendromuna ilişkin farklı tanımlamalar olduğu anlaşılmış olup araştırma kapsamında tükenmişlik kavramının Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nda çalışan sosyal çalışma görevlilerinin dezavantajlı birey ve gruplarla çalışması sebebiyle bireysel ve kurumsal faktörlerle birlikte yaşadığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bıkkınlık durumu olarak tanımlamanın uygun olduğu düşünülmektedir.

Ross (1994), tükenmişliğin fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenmişlik şeklinde üç bileşeninin bulunduğunu belirtmiştir. Bu görüşe göre fiziksel tükenmişlik bedensel yorgunluk, uyku problemleri, enerji kaybı, bitkinlik, güçsüzlük gibi belirtiler şeklinde ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenmişlik ise depresyon, umutsuzluk, iş ve yaşam doyumunda azalma ve çaresizlik gibi belirtiler içermektedir. Son olarak zihinsel tükenmişlik belirtileri ise bireyin hizmet verdiği kişilere, kuruma ve çalışma arkadaşlarına ilişkin olumsuz tutum ve düşüncelerini içermektedir (Eğrigözlü, 2002).

1.2. TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ ve ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Tükenmişliğin bireysel ve örgütsel olarak çok farklı sebepleri olabilmektedir. Pines ve Aronson'a göre (1998), insanların stresli ve beklentisi yüksek işlerle baş edebilmesi için kendilerini değerli ve takdir edilmiş hissediyor ve yaptıkları işin bir anlamı olduğunu düşünmelidirler. Ancak bu yapılarda işe ve kendilerine dair anlamsızlık hissediliyorsa baş etmeye dair becerinin de azaldığı söylenebilir. "Demografik, bireysel ve kurumsal" sebeplerle birlikte kültür farklılıkları, çalışma yaşamında yoğun düzeyde yaşanan stres, iş yükü ile kişinin enerjisi arasındaki dengenin bozulması gibi faktörlerin tükenmişliğe neden olduğu ifade edilmektedir (Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin, 2007).

Cordes ve Dougherty'e (1993: 621) göre tükenmişliğe neden olan faktörler üç başlık altında toplanabilmektedir. Bunlar;

a) Bireysel durumların yol açtığı sebepler: Cinsiyet, yaş, medeni durum vb.

b) Kurumsal yapının yol açtığı sebepler: İşin genel yapısı, ödül ve cezaların varlığı vb.

c) İşin kendisi ve görevden ortaya çıkan sebepler: Hizmet alan grup (danışan, müracaatçı vs) ilişkisinden kaynaklanan sebepler vb. olarak sayılabilir (Çağlıyan, 2007).

İnsan duygusal, psikolojik, sosyal ve kültürel yönü olan çok yönlü bir varlıktır. Çalışma yaşamında da profesyonellerin bireysel farklılıkları, kurumsal yapının ve işin doğasının bireye uygunluğu, ekonomik koşullar, motivasyon kaynakları, çalışma yaşamında profesyonel olarak beklentilerin düzeyi gibi faktörler arttırılabilir. Aynı zamanda genel olarak sınıflandırılabilecek zorluklarla birlikte her profesyonelin de kendiliğinden kaynaklı özgül bir durum olabilmektedir.

1.2.1. Bireysel ve Sosyal Faktörler

Bireysel ve sosyal faktörler, kurum bünyesinde bulunan çalışma arkadaşları ve kişilerin sosyal durumlarından kaynaklanan faktörlerdir (Polatçı ve Ardıç, 2008: 69-96). Bireysel tükenmişlik nedenleri, kişinin sahip olduğu özellikler olarak bazen tükenmişliğe zemin hazırlayan ya da tükenmişliği arttıran, bazen ise tükenmişliği ve etkilerini azaltıcı bir rol oynayan özelliklerdir (Arı ve Bal, 2008). Bunlar bireylerin karakteristik özellikleri, stres ve sorunla baş etme yöntem, beceri ve kapasiteleri vs. olabilir.

1.2.2. Demografik Faktörler

Demografik özellikler; yaş, mesleki durum, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyidir (Demirdöğen, 2012: 17-18).

Yaş, tükenmeyle birebir ilgili bir faktördür. Tükenme genç iş görenler arasında yüksek, yaşlı iş görenler arasında düşüktür. Bu tutarlılığın nedeni oldukça anlaşılır bir durumdur. Çünkü kişilerin yaşı ilerledikçe daha olgun, dengeli bir hale gelmektedirler. Genç bireyler ise, işten ve kurumsal yapıdan beklentilerin fazla olması, tecrübesizlik ve dayanıksız olmaları sebebiyle tükenmeye daha yatkın olmaktadırlar (Okutan, 2010: 90). İlk düşünüldüğünde aslında yaş geçtikçe çalışma hayatında geçirilen süre de arttığından doğru orantılı şekilde tükenmişlik düzeyinin de artması düşünülmektedir. Ancak araştırmalar yaşla birlikte kişide stresle baş etme ve sorun çözme becerilerine

yönelik kapasiteyi arttığı, yaşam doyumu ve beklentiler açısından bir seviyeye ulaşıldığı, bu sebeple yaş faktörünün tükenmişlik ile doğru orantılı olmadığını göstermektedir.

Tükenmişlik ve cinsiyet arasındaki ilişki üzerine de birçok araştırma yapılmıştır. Araştırmacıların bazıları tükenmenin erkekler arasında, bazılarında da kadınlar arasında tükenme düzeyinin yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Aynı zamanda kadınlar ve erkeklerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığını ortaya koyan araştırmacılar da bulunmaktadır (Ergene, 2010: 86). Bu noktada genelgeçer bir ifadeden kaçınmanın, tükenmişlik düzeyinin diğer değişkenlerle birlikte değerlendirmenin doğru olacağı düşünülmektedir.

Medeni durum ile tükenmişlik arasındaki araştırmalara bakıldığında aralarında anlamlı bir ilişki olduğunu gösteren bulgular vardır. Genel olarak evlilere oranla bekar kişilerde daha fazla tükenme görülmektedir (Özer, 1998). Bu durumun da sosyal destek mekanizmaları ile birlikte ailenin rolünün stresle baş etme ve tükenmişliği önlemede bir başlık olarak karşımıza çıkmaktadır.

Eğitim düzeyi de demografik değişkenlerden biridir. Maslach çalışmalarında üniversite veya yüksek eğitimini yapmamış çalışanların daha düşük tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmiştir. Üniversiteden mezun olup çalışanların ise yüksek lisans mezunu çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma, daha düşük kişisel başarı ve daha fazla duygusal tükenme sorunları ile karşılaştıklarını bulmuştur (Ergene, 2010).

1.2.3. Kişisel Beklentiler

Tükenme nedenlerine baktığımızda iki ayrı beklentinin birey üzerinde oldukça etkili olduğu görülmüştür. Bu beklentiler bireyin çalışma koşullarına dair ve yaptığı işte başarılı olma beklentisidir. Çalışma koşulları ile ilgili beklentiler bireyin çalıştığı fiziki ve sosyal ortam ve mesleğine dair bekledikleri olarak düşünülebilir. Başarılı olmak beklentisi, bireyin işinde başarı sağlamayı hedeflediğini vurgular (Serinken, Çımrın ve diğ., 2003: 295).

Kişisel beklentiler çalışanın işyerinde kendisini nasıl konumlandırdığı ile de ilgilidir. Bu sebeple tükenmişliğin azaltılması konusunda kişilerin gerçekçi bir

beklenti düzeyine sahip olmaları beklenmektedir. Kişinin öncelikle kendisi hakkında bilgi sahibi olmalı, kendisini iyi tanımalı ve çevrenin kendisine sunduğu fırsatları görebilmelidir. Yaş faktörünün tükenmişlik düzeyine etkisi üzerine yazıldığı üzere, kişilerin mesleğin ilk yıllarında beklentilerinin yüksek olduğu, bu sebeple de tükenmişlik düzeyleri fazla olmaktadır (Sürgevil, 2006).

1.2.4. Kişilik Yapısı

Bireyin sahip olduğu farklı kişilik/karakter özellikleri de kişinin tükenmişlik yaşamasında rol oynamaktadır (Dönmez, 2008: 59). Tükenmişliğe etki eden önemli bir etken olarak bireylerin kişilik özellikleri iş seçimlerini etkiler. Kimi bireyler stresli işleri seçerken kimi bireyler daha az stresli işlere yönelirler. Temelinde bireyin işle ilgili algıları ve duygusal tepkileri vardır (Akçamete ve diğ., 2001).

Kişinin tükenmişliğe uğramaması kişilik özellikleri ve elindeki imkânları kullanabilmesiyle ilişkilidir. Dolayısıyla bireysel özellikler tükenmişlikten korunabilme derecesini de belirlemektedir. Bazı bireylerin iş beklentileri daha yüksektir ve bu beklentiler karşılanmazsa ortaya tükenmişlik çıkar (Çelik, 2013).

Yapılan çalışmalarda kişinin kişilik özelliklerinden ziyade çalışma ortam ve koşullarının kişinin tükenmişliğini belirleyen temel unsurlar olduğu ifade edilmektedir (Helvacı ve Turhan, 2013). Ancak buna karşın kişilik özelliklerinin tükenmişliği azaltan ya da arttıran bir kriter olduğu görülmektedir. Nitekim karakter özellikleri de çalışma ortamındaki tutum ve davranışı belirlediğinden tükenmişlik düzeyi ile kişilik yapısı birebir birbiri ile ilgili kavramlardır.

Kişilik özelliklerini tanımlamak için genel itibariyle ‘A tipi’ve ‘B tipi’ kişilik kavramları kullanılmaktadır.

A tipi kişilik yapısına sahip olan kişiler; mükemmeliyetçi, mücadeleci, idealist, eleştirici, verilen görevleri zamanında bitirmeye çalışan, sorumluluk sahibi, kişisel çıkarlarına önem veren, hızlı konuşan, aynı anda pek çok şey düşünen, sabırsız ve uzun saatler çalışabilen bireylerdir (Polatcı ve Ardıç, 2007: 71).

B tipi kişilik yapısına sahip kişiler ise, yukarıda belirttiğimiz özellikleri taşımayan, rekabetten hoşlanmayan, mükemmele ulaşmak için uğraşmayan, heyecana

kapılmayan, sakin, sabırlı, sorumluluk duygusu çok fazla olmayan, yaşananları oluruna bırakmayı tercih eden, sosyal hayata önem veren, hoşgörü sahibi, çevresiyle diğer kişilere oranla daha az problem yaşayan, yaptıkları hakkında başkalarının ne dediği ve düşündüğüyle ilgilenmeyen kişilerdir (Polatcı, 2007). Bu bilgilerle birlikte A tipi kişilik yapısına sahip kişilerin tükenmişlik sendromunu yaşamaları B tipi kişilik yapısına sahip kişilere göre daha yaygın olabilmektedir.

1.2.5. Örgütsel Faktörler

Tükenmişliğin örgütsel nedenleri; işin niteliği, kurumun yapısı ve özellikleri, çalışma süresi, kişilerin eğitim durumu, hizmet verilen insanlarla kurulan ilişkiler, personel sayısı, araç yeterliliği, kurumun genel ortamı, ekonomik ve toplumsal nedenleri olarak sıralanabilir (Polat, 2014: 27-35).

Bireylerin tükenmişliği iş ve çalışma ortamına bağlı nedenlerden dolayı da kendini gösterebilir. Bireyin çalıştığı kurumun tipi, özelikleri, yaptığı işin niteliği, çalışma süresi, iş yükü ve iş yükünün nasıl dağıtıldığı, işverenle olan ikili ilişkileri, sosyal ve maddi nedenler sebep olmaktadır (Çam, 1991).

Tükenmişliğe etki eden nedenlerden en etkili olanlarından biri, aşırı iş yükü ve yüklenmedir. Bu durum bireyin kendisinin kaldırabileceğinden fazla iş yükü yüklenmesinden ya da çalışılan işyerinde bireye aşırı iş yükü yüklenmesinden ileri gelmektedir (Güler, 2014: 66). İnsanlarla birebir çalışan yardım edici meslek gruplarında iş yükünün nitelik ve nicelik olarak adil dağıtılması gerekmektedir. İş yükünün fazla oluşu tükenmişliğe birebir etki eden bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yapılan başarılı işlerin sonucu ile ilgili maddi veya manevi şekilde uygulanacak ödül sisteminin çalışanlara sunulamaması, iş yaşamında tatminsizliğe, tükenmişliğe neden olmaktadır (Kaşlı, 2009: 47). Çalışanların çoğu çalışmaları hakkında geribildirim almazlar, bu sebeple ödül ve ceza sistemi çalışanın kendi performansının nasıl değerlendirildiği ile ilgili bir ipucu olmaktadır (Gülnur, 2007: 102). Eşitlik ve hakkaniyet ilkelerine uygun şekilde düzenlenen ücret ve ödüllendirme sistemleri çalışanların örgüte bağlılık düzeylerini artıracaktır. (Kervancı, 2013: 73). Çalışanların yaptıkları işlerin sonucunda takdir ediliyor olmaları, ödüllendirme

sisteminin varlığı kişinin kendisini ve çalışmasını anlamlı hissettirdiği için tükenmişliği azaltan yöntemler arasındadır.

Aidiyet bireye bir sosyal kimlik sağlar ve bu toplum içerisinde saygınlıkla birlikte dahil olmayı, ortaklaşma duygusunu kazandırır. Bireylerin birlikte çalışarak elde ettikleri bu güven ve saygınlık duygusu, grup üyelerince paylaşılınca başarıyı da beraberinde getirmektedir. Bireyler, çalışma hayatı içinde tek başlarına elde edemeyecekleri bilgi ve başarılara, ait olduğu grubun diğer fertleriyle sayesinde ulaşabilirler. Bu sebeple; bireylerin ait oldukları gruplar üyelerinin güvenlik, sosyal saygınlık ve kendini gerçekleştirme gereksinimlerini karşılamaktadırlar (Özkalp ve Kırel, 2001: 227). Örgütsel yapının bu aidiyet duygusunu güçlü kılması, kurum çalışmalarının birbiri olan ilişkilerinin kurum kültürü içinde şekillenmesi tükenmişlik düzeyinin azaltılması ile birebir ilgili olmaktadır.

Bireyler günlük yaşantılarının büyük kısmını çalışma yaşamında geçirdikleri için bu yoğun çalışma temposu kişilerin zamanlarının çoğunu çalışma arkadaşları ile geçirmesine, dolayısıyla çalışma arkadaşları ile daha da yakınlaşmasına neden olmaktadır. Bu durumda bireylerin iş yerinde iyi ilişkiler kurarak mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamına sahip olması, psikolojik sağlık açısından gereklilik arz eden bir durumdur. Aksi takdirde, kişi, huzursuz bir ortamda çalışıyor ise daha fazla stres yaşamakta ve tükenmişlik sendromuna maruz kalabilmektedir (Okutan, 2010: 98). Kurum kültürünün çalışanları nasıl etkilediği, çalışma arkadaşları ile kurulan iyi ilişkiler, adil bir çalışma ortamının olduğu inancı, dayanışmacı ve paylaşımcı bir iş ortamının olması tükenmişliği azaltacak faktörler olarak sıralanabilir.

İş ortamında bulunan ve karşı karşıya gelinen insanlarla geçirilen sürenin uzaması, hizmet verilen kişi sayısının artması, kişilerle yüz yüze ilişki kurulması ve hizmet verilen kişilerin ağır sorunlarının olması tükenmişlik düzeyini arttıran faktörler arasındadır. Bir yardım/hizmet etme ilişkisinde sadece hizmet veren kişi değil, aynı zamanda hizmet alan kişi de hizmet verene karşı duyarsızlaşabilmektedir (Yıldız, 2011: 41). Yardım/hizmet etme ilişkisi karşılıklı etkileşimin aktif olduğu bir süreçtir. Bu süreçte hizmet alan grubun büyüklüğü, hizmet alanların özellikleri, hangi alanda hizmet talep ettikleri, talep edilen hizmet modeli ile kurumun yapısının birbirine uyup uymadığı gibi konular tükenmişlik düzeyini etkileyebilmektedir.

Bir kurum yapısında adil olma kavramı üzerinden yapılan değerlendirme tükenmişlik üzerinde ilk olarak adaletsiz bir kurum ve işleyişi algısı, duygusal açıdan üzücü ve tüketici bir etki yaratmakla birlikte ikinci olarak da çalışılan kuruma karşı duyarsızlaşmaya sebep olur. Bir örgütte çalışanlar için adalet kavramı; örgütün herkes için eşit ve tutarlı kuralların olmasıdır (Sürgevil, 2006: 77-78). Kurum değerleri ile çalışanların değerleri arasında farklılık söz konusu olduğunda da tükenmişlik daha fazla yaşanmaktadır (Arı ve Bal, 2008: 139). Bireyin çalıştığı kurumla ilgili adalet algısının düşük olması, performansını düşürerek çalışma arkadaşlarıyla işbirliğinin az olmasına ve bireyin daha yoğun tükenmişlik hissi yaşamasına neden olmaktadır (Şanlı Çatak, 2013). Bireyin çalıştığı kurumdaki yöneticiler, çalışma arkadaşları ve iş dağılımı açısından adalet algısının güçlü olması kurum kültürünü pekiştirmekle birlikte bireylerin verimlilik ve motivasyonunu arttırarak kendilerini ve yaptıkları işi anlamlı görmelerini sağlamaktadır.

Tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler şu şekilde de özetlenebilir (Izgar, 2001: 15-16; Meier, 1983; Ardıç ve Polatçı, 2008; Yücel, 2014: 13; Ersoy ve Yıldırım: 2001; Işıkhan, 1996; Baduroğlu, 2010: 34; Aydın, 2015: 5-6; Ilkım, 2013: 19):

1- Kurum içi çatışmaların varlığı, çalışma arkadaşlarıyla iletişim ve etkileşim yapısı
2- Beklentilerin karşılanmaması
3- İşyerinde duygusal ve/veya cinsel taciz
4- Çalışma alanının olumsuz fiziksel koşulları
5- Rol çatışmaları ve rollerin belirsiz olması
6- İş güvenliğinin olmaması
7- Sosyal desteğin olmaması veya zayıf olması
8- Çalışma saatlerinin uzunluğu, mesai sonrası çalışma talepleri
9- Yatay ve dikey ilişkiler arasında yaşanan örgütsel iletişimsizlik
10- Kararlara katılamama
11- Meslekte ilerleme ve kendini geliştirme fırsatlarının olmaması
12- Örgütsel yapıya ve yapılan işe uygun olmayan liderlik tipleri
13- Örgütsel olarak yapılan işin standardizasyonunun olmaması
14- Kurum kültürü
15- Çalışanın mükemmeliyetçi yapısı, kişilik yapısı

16- Çalışılan alana dair sorunların varlığı, rekabet koşulları

1.3. TÜKENMİŞLİĞİN EVRELERİ

Birçok araştırmacı tükenmişliği farklı evrelerle tanımlamıştır. Tükenmişliğin en temel özellikleri, aşırı yorgunluk ve bitkinlik hissetme, boş yere emek harcadığını düşünme, öfke duyma ve olumsuz tutum ve davranışlarda bulunma, kendini yararsız ve başarısız hissetmedir. Bu özellikler göz önünde bulundurularak tükenmişlik üç farklı boyut altında incelenmektedir (Kuvan, 2009: 18).

Edelwich ve Brodsky'ye (1980: 14) göre tükenmişlik idealist coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma olmak üzere dört dönemden meydana gelmektedir (Baklacı, 2013: 58). Tükenmişlik modellerinde bu evrelerden daha ayrıntılı bahsedilecektir.

Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme/fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi, duyarsızlaşma/iş ve hizmet verilen kişilere karşı soğuma ve düşük kişisel başarı hissi/kendi kendinden şüphelenmeye varan ruhsal yorgunluk şeklinde üç boyutlu bir sendromdur (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Çam, 1991). Bu araştırmada da Maslach'ın tükenmişlik ölçeği ve tükenmişliğe dair literatür bilgisi kullanılmıştır. Tükenmişliğin evrelerine ilişkin ayrıntılı bilgi Maslach Tükenmişlik Modeli başlığında verilmiştir.

1.4. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ

Tükenmişliğin birey üzerinde çok yönlü farklı belirtileri gözlemlenebilir. Tükenmişliğin belirtileri genel olarak; fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtilerdir. En yaygın olarak görülen belirtiler ise; öfke patlamaları, yorgunluk, bitkinlik, motivasyonsuzluk, yaşamdan ve yaptıklarından haz almama, yalnızlık, umutsuzluk duyguları ve çaresizlik hissidir. Tükenmişlik; sınırlarını bilmeyen, özellikle başarı kaygısı yüksek olan, yoğun ve dolu bir program ile çalışan, her durumda kendi üzerine düşenden fazlasını yapan kişilerde daha yoğun gözlemlenmektedir (Güler, 2014). Çalışan kişinin ani bir şekilde yaşadığı bir olay yaşanılan tükenmişliğin belirtisi haline gelebilir. Tükenmişlik sendromunun aniden ortaya çıkması çok seyrek rastlanan bir durumdur (Erkul, 2014: 14). Tükenmişliğe dair belirtilerin kişiden kişiye değişiklik gösterebilmesi de mümkündür. İnsanın çok yönlü bir varlık olmasından kaynaklı

belirtiler de çok yönlü şekilde gözlemlenebilir.

Mesleki tükenmişlik yaşayan bireyler, tükenmişlik kavramına bağlı olarak engellenmişlik hissi, hayal kırıklığı ve işlerine yönelik motivasyon, heyecan ve coşkuda azalma veya kaybetme durumuyla karşı karşıya kalabilirler. Bunlar da kendilerini sürekli bitkin, yorgun ve halsiz hissetmelerine, işe gitmede isteksiz davranmalarına, işlerini zoraki yapmalarına ve iş performanslarını düşürmelerine neden olabilir (Bayrakdar, 2014: 74).

Tükenmişliğin belirtileri başladığı zaman birey bunun farkına varamayabilir. Bunun nedeni bireyin tükenmişlik hakkında yeterli bilgisinin olmamasından, hissettiklerinin veya yaşadığı duygu durumunu tanımlamakta zorlanmasından kaynaklanabilir. Bu nedenle, tükenmişlik ve tükenmişliğin belirtileri hakkında çalışanların bilgilendirilmesi, bu kapsamda eğitimler verilmesi Örgütsel ve bireysel verimliliğin artmasına ve tükenmişliğin azalmasına katkı sağlayacaktır (Özkurt, 2014: 55). Tükenmişliğin ilk zamanlarında/evrelerinde farkındalık sağlamak tükenmişlik düzeyinin artmasını engelleyebilir.

1.4.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik kavramı; psiko-sosyal bir süreç olsa da fiziksel olarak somut belirtiler görülebilmektedir. Bunlar genel olarak şu şekilde sıralanabilir; sürekli olarak yorgunluk ve bitkinlik hissedilmesi, uykusuzluk yaşanması, sık sık baş ağrısı yaşanması, uyuşukluk hissi, kilo kaybı, solunum güçlüğü, genel ağrı ve sızılar yaşanması, kolesterol artışı, koroner kalp rahatsızlığı, soğuk algınlığı ve griplerin çok sık yaşanması, gastrointestinal bozukluklar, deride çeşitli kızarıklıkların ortaya çıkması, hafıza problemleri, kronikleşmiş iyileşmeyen sağlık sorunları genel olarak sayılabilecek fiziksel tükenmişlik belirtileridir (Kaçmaz, 2005: 29-32 ve Keser ve Tüfekçi, 2018: 596). Bu belirtileri de fark etmek, doğru tanımlamak tükenmişlik düzeyinin azalması için önemli olmaktadır. Bazen psikosomatik gerekçelerle ortaya çıkan bu belirtilerin hangi sebeple ortaya çıktığı tespit edilemediğinden tükenmişliğin farkına varmak zor olmaktadır.

1.4.2. Davranışsal Belirtiler

İşi bırakma, işten kaçma, uyumda güçlük, başarısızlık hissi, ağlama nöbetleri, içe kapanma, ilaç, alkol ve tütün gibi zararlı alışkanlıklara eğilim veya artış, argo kelimeler kullanmaya başlamak, diğer insanları aşağılamak, çabuk öfkelenme hali, işe gitmek istememe hatta işten nefret etme, birçok konuya şüphe ve endişe ile yaklaşma, alınganlık, takdir edilmediğini düşünme, iş doyumsuzluğu, özsaygı ve özgüvende azalma, evlilik ve aile çatışmaları ile aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, izolasyon, içe kapanma ve sıkıntı, teslimiyet, suçluluk, alınganlık, çaresizlik, konsantrasyon güçlüğü yaşanması, unutkanlık, kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma durumu, rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklıkların yaşanması, görevlilere fazla güvenme veya güvenmekten kaçınma, kuruma yönelik ilginin kaybı, çalışmaya yönelmede direnç yaşanması, arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı ve suçlayıcı olma, iş ve hayata karşı negatif bir tutuma girme, kararsız ve karamsar hissederek kendisine ve çevresine karşı eleştirel olması, yetersiz kayıt tutma gibi çeşitli davranışsal belirtiler tükenmişlik sendromunda gözlemlenen davranışsal belirtilere örneklerdir (Kaçmaz, 2005; Izgar, 2015: 389; Eğin, 2015: 74, Aras: 2014: 35; Keser ve Tüfekçi, 2018: 597).

1.4.3. Duygusal/Psikolojik Belirtiler

Kişisel düzeyde, endişe, hüzün, karamsarlık ve anlık olarak değişen duygu durumu gibi belirtiler göstermektedir. Kişi kaygılı, gergin, duygu kontrolü zayıf ve nedensiz ağlamaların olduğu bir haldedir (Mertoğlu, 2013: 9). Ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yardımsızlık, yalnızlık ve umutsuzluk duyguları, çaresizlik, engellenmişlik, alınganlık, şüphecilik, cesaretsizlik ve can sıkıntısı en sık dile getirilen şikâyetlerdir (Baltaş ve Baltaş, 2008).

Tükenmişliğin ruhsal belirtileri, bireyde en çok engellenmişlik duygusu yaşamasına neden olmaktadır. Birey kendisinin hedeflere ulaşma konusunda kurum veya yönetim tarafından engellendiğini düşünmektedir. Bu sebeple kişi kuruma ve insanlara karşı; yaptığı hataları başkalarını sorumlu tutma, işe karşı ilgisizlik, duyarsızlaşma, değişim ve yenilik süreçlerine kendini kapatma, kişisel başarıda düşüş gibi olumsuz tutum ve davranışta bulunurlar (Özkurt, 2014: 22). Bütün bu belirtileri birbirinden ayırmak zor olsa da, kişinin kendini tanıması, tükenmişlik kavramını

bilmesi, kendisi ve işi hakkında farkındalık sahibi olması belirtilerin fark edilmesini dolayısıyla kişinin tükenmişliğini azaltmayı sağlayacaktır.

1.5. TÜKENMİŞLİK KURAMLARI

1.5.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik konusunda önemli çalışmalar yapmış olan Cary Cherniss, 1980 yılında tükenmişliğin temelinde stresin olduğunu savunan bir model kurmuştur (Biçki, 2016: 59). Çalışma hayatındaki koşullar ile kişilerin beklentileri arasındaki farklılığa vurgu yapmaktadır (Öztürk, 2014: 42). Chernis, kurduğu modelde örgütsel, kişisel ve kültürel etkenleri içeren rol yapısının önemli olduğu bir teori sunar ve konunun karmaşık olduğuna dikkat çeker. Bu anlamda işyerindeki rollerin belirsiz olması, aşırı iş yükü ve tükenmişliğe yol açan etkenlerle, potansiyel stres kaynakları arasındaki karmaşıklığı tanımlar (Örmen, 1993).

Cherniss'in tükenmişlik modelinde stresin yüksek olduğu ve stresle başa çıkma yollarının yetersiz olmasıyla birlikte stresin iyi yönetilemediği tükenme süreci bireyin işe ilişkin tutumlarında bazı değişikliklere neden olmaktadır. Bunlar; güvensiz hissetme, idealistlikten uzaklaşma ve işten geri çekilme olarak üçe ayrılmıştır (Stout ve Williams, 1983: 283). Cherniss'in tükenmişlik modelinde kaynak (stres) üzerinden bir tanımlama geliştirilmiş ve süreç diğer modellerde olduğu gibi devam etmiştir. Bu sebeple; tükenmişlik yaşadığını anlayan kişi tükenmişliği azaltmak için öncelikle stres kaynağını ortadan kaldırmaya çalışır. Bunun için stresle başa çıkma yöntemlerine, ardından duygusal yükü hafifletmek için işle olan psikolojik/duygusal bağı kesmeye çalışır (Günay, 2016: 9).

Cherniss tükenmişliğe yapılacak müdahalelerde stres kaynağını azaltmak için iş yeri özelliklerinin değiştirilmesini ön planda tutar. İşe yeni başlayan birini tükenmişliğini azaltmak için hizmet içi eğitim, hizmet alanı dışında eğitim seminerleri, daha deneyimli çalışanların gözlemlerine başvurmak, iş yükünün derece derece arttırılması gibi girişimlerde bulunulabilir. Bu girişimler hem stresi azaltır hem de şevki arttırır (Çağlıyan, 2007: 52). Bu modelde stresin kaynağını azaltmak ön planda tutulduğundan kişilik özelliklerin, kişisel beklentilerin, bireysel baş etme mekanizmalarının zayıf kaldığını söylemek mümkündür.

1.5.2. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines ve Aranson (1988) tükenmişliği bireyleri duygusal anlamda devamlı olarak tüketen ortamların birey üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu şeklinde üç boyutlu olarak tanımlamıştır (Amasralı, 2016: 30).

Modele göre tükenmişliğin temelinde bireyi sürekli olarak duygusal anlamda baskılayan iş ortamları vardır. Ancak bu iş ortamları sadece işe güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişliğe yol açabilir (Baysal, 1995: 117). İş ortamları daha çok meslek yaşamlarında başarılı olma, takdir edilme, kalıcı izler bırakma konusunda güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişliğe yol açabilir. Güdülenme düzeyi yüksek olan bireyler, iş çevresini destekleyici olarak algıladıklarında genellikle beklentilerini gerçekleştirir, hedeflerine ulaşırlar. Ancak iş çevresinin stres boyutunda yüksek, destek ve ödül boyutunda düşük olarak algılandığı durumlarda, bu bireyler başarılı olmak için gerekli fırsatları elde edemezler. Başarılı olma bu kişiler için birincil anlam olduğu için başarısızlık hissi utanç verici ve yıkıcı yaşantılar olarak tükenmişliğin temelini oluşturur (akt: Üresin, 2009: 12). Bu modelde tükenmişlik kaynaktan öte dışsal sebeplerle ifade edilmiştir.

Bu modele göre fiziksel belirtiler olarak; kronik yorgunluk, enerji azalması, bezginlik ve zafiyet, duygusal belirtiler olarak umutsuzluk, aldanmış olma duygusu ve hayal kırıklığı, zihinsel olarak da işe yaramama, değersizlik, suçluluk duyguları ve kendine karşı olumsuz tutumlar içinde olma belirtileri görülmektedir (Sezgin, 2010: 42). Pines tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden sonra araştırmalarda en fazla başvurulan kullanılan en yaygın ölçek olarak kabul edilmektedir (Sürgevil, 2005).

1.5.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky'ye (1980) göre tükenmişlik; idealizm, enerji, amaç ve motivasyonun ilerlemesinin kaybıdır şeklinde tanımlanmaktadır (Baysal, 1995). İşe dair anlamın kaybedilmesi, kendisini ve işini değersiz görme, idealizmin azalması örnekleri verilebilir. Edelwich tükenmişliği birbirini takip eden dört aşamada ele almıştır. Bunlar; idealistik coşku, durgunlaşma, engellenme ve apati (duyarsızlaşma)

olarak sıralanmaktadır (Yıldırım, 1996: 6-7; Demir, 2009: 186; Polatcı, 2007: 21-23). Bu modelde kaynaktan veya sebepten ziyade sürece odaklanılmıştır.

İdealistik coşku evresinde; bireyler enerjik, beklenti seviyesi yüksek derecede yaşamaktadırlar. Bu mesleğe giriş aşaması olarak nitelendirilmektedir (Çolak, 2017: 13). Bu aşamada, kişi için iş her şeyden önemlidir (Taysı, 2012: 8). Mesleğin ilk yıllarında işe dair beklentilerin de yüksek olmasıyla kişinin hayatında işin önemli yer tuttuğu ve kendisini güçlü ve idealist hissettiği dönemdir.

Durgunlaşma evresinde; kişinin ilk dönemde sahip olduğu şevk ve enerji düzeyi düşerek, yaptığı işle ilgili kişi hayal kırıklıkları yaşamaya ve yaptığı işten soğumaya başlar (Arman, 2009: 58). İdealize edilmiş enerjik bir süreçten sonra kişinin işe dair beklentilerinin karşılanamamasından dolayı yaşadığı soğuma dönemidir.

Engellenme evresinde; kişi zaman ilerledikçe mesleğinin amaçlarını başarma gayretlerinin engellendiğini düşünür (Türkmen, 2010: 7). Engellenme kişinin diğerlerine yardımcı olamayarak engellenmesi ve diğerlerine yardımcı olmak için kendi ihtiyaçlarını doyuramamaktan dolay engellenmesidir (Atlandı, 2010: 28).

Apati (duyarsızlaşma/umursamazlık) evresinde; artık kişi engellenmişlik ve öfke duygularını yitirir, yaptığı iş ile olan duygusal bağını kaybeder. Özellikle idealistik coşku evresinde yaşadığı aşırı özdeşimin yerini bıkkınlık ve can sıkıntısı almıştır (Ertuğrul, 2010: 13). İşe gitmeme, geç gitme, rutin iş görevlerinin dışında herhangi yeni bir şey yaratmama, sürekli şikayet etmenin olduğu ve tükenmişliğin en yoğun yaşandığı evredir (Yörükoğlu, 2008: 27; Kaçmaz, 2005). Bu model kişide tüm faktörlerle birlikte mesleğe ve çalışma hayatına dair bir süreçten bahsetmektedir. Bunun son evresi olan duyarsızlaşma evresinde ise artık işe dair herhangi bir doyumun olmadığı, idealizmin bitik düzeye geldiği, işe dair anlamlı hissetmekten uzaklaşıldığı bir durum mevcuttur.

1.5.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman (1982) tükenmişlik ile ilgili stresin üç ana boyutuyla aynı olduğu şeklinde ilgilenmişlerdir (Izgar, 2001). Bu modele göre tükenmişliğin üç boyutu da stresin üç temel boyutu olan fiziksel tükenme, duygusal tükenme ve iş veriminde düşme bileşenlerini içerir (Demirbaş, 2006: 22).

Bu yaklaşım bireylerin çevresel ve kişisel değişkenliklerini ele alan ve tükenmişlik araştırmalarında ele alınan tüm değişkenleri kapsamaktadır. Bu yaklaşıma göre bireyin tüm özellikleri, iş ve sosyal çevresi tükenmişlikle başa çıkma açısından oldukça önemlidir (Gökoğlan, 2010: 71). Tüm bu faktörler ele alındığında ilk olarak bitkinlik, kronik yorgunluk, baş ağrısı gibi fiziksel olarak tükenme yaşandığı, ardından bıkkınlık, çabuk sıkılma, motivasyonsuzluk, inanç ve heveste azalma gibi belirtilerle duygusal tükenme ve son olarak işyerindeki performansın azalarak verimliliğin ve başarının düşmesi şeklinde tanımlanabilir.

1.5.5. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier'e (1983) göre tükenmişlik; çalışanın işinde anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya kişisel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum şeklinde ifade edilmektedir (akt: Şanlı, 2006: 16; Sarıkaya, 2007).

Bu modelde tükenmişlik, iş deneyimlerinin tekrarı ile sonuçlanan bir durumdur ve dört boyutu bulunmaktadır: Pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri, bağlamsal işleme beklentileri (Şanlı, 2006: 16).

Pekiştirme Beklentileri: Bunlar belli iş yaşantılarının kişinin amaçlarını karşılayıp karşılayamayacağı ile ilgili beklentilerdir (Süren, 2015: 63).

Sonuç Beklentileri: Bandura (1977) bireylerin, belli sonuçlara yol açan davranışları hakkındaki betimlemeleri olarak istenen sonucu elde etmek için hangi davranışlarda bulunulması gerekli olduğu ile ilgilidir (Çelik, 2014: 30).

Yeterli Olma Beklentileri: Kişinin beklediği sonuçları ortaya çıkarmak için sergilediği davranışlardaki kişisel yeterliliğidir. Arzuladığı sonucun ortaya çıkması için yeterli olmadığını düşünen kişi de tükenmişlik yaşanmaktadır (Yıldırım, 2016: 15). Bu noktada kişiye çok daha büyük rol düştüğü, kişisel yetersizlik yaşandığı ve istenilen sonucun elde edilemediği durumlarda tükenmişlik ortaya çıkmaktadır.

Bağlamsal İşleme Süreci: Tükenmişlik modelindeki bu evre en geniş kategorili olandır. Sosyal gruplar, örgütsel yapı, öğrenme tarzı ve kişisel inançlar buna örnek olarak gösterilebilir (Özkan, 2012: 24). Bu kısım süreci etkileyen faktörler olarak da

değerlendirilebilir.

1.5.6. Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlikle ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanım, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında en önemli isim olarak anılan ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni geliştiren Christina Maslach'a aittir (Doğuyurt, 2013: 11). Bu modele göre tükenmişlik, sıklıkla insanlarla yüz yüze çalışan meslek gruplarında bireylerin, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı/yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom şeklinde tanımlanmıştır (Ergene, 2010: 5). Literatüre bakıldığında en geniş ve kabul görmüş tükenmişlik tanımını yapan Maslach aynı zamanda 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni de oluşturmuştur. Bu araştırma kapsamında da Maslach'ın tükenmişlik kavramı üzerinde durulmuş olup ölçeği kullanılmıştır.

Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı olmak üzere üç kavramdan oluşmaktadır. Bu üç boyut kavramsal olarak birbirinden farklıdır, ancak birbiri ile ilişkilidir (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Işıkhan, 2004: 370-373; Sılığ, 2003; Keser ve Tüfekçi, 2018: 609). Duygusal tükenme ile kastedilen kişisel enerjinin azalarak aşırı duygusal ve psikolojik talepten ötürü kişinin kendisini yetersiz hissederek duygusal kaynaklarını tüketilmiş hissetmesidir. Duyarsızlaşma çalışanın, hizmet verilen bireylerin özgülüğünü yok sayarak onlara bir nesne gibi davranmaya başlaması ve onlara alaycı, duygusuz, ilgisiz tutum ve davranış göstermesidir. Kişisel başarı noksanlığı kişinin kendisine ilişkin algısının olumsuz bir biçimde değerlendirilmesi ve kişisel güven ve yeterlikteki azalmadır (Kim, Shin ve Swanger, 2009). Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunun azalması başlıkları tükenmişliğin evreleri başlığında ayrıntılı aktarılmıştır.

1.5.6.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişlik sendromunun başlangıç düzeyi sayılabilecek olan duygusal tükenme, yoğun çalışma temposunda olan duygusal olarak kişilerin kendisini zorlaması ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmesi sonucu bir tepki olarak ortaya çıkar (Işıkhan, 2004). Duygusal tükenme dönemdeki kişi; kendisini yorgun ve duygusal açıdan yıpranmış hisseder, bakım verdiği kişilerle ilgilenmeye dair

duygusunu yitirir ve herhangi bir aktiviteye katılım sağlamak istemez (Kaya, 2009: 10). Duygusal tükenmişlik yaşayan çalışanlarda duygusal anlamda motivasyon, ilgi ve amaç azalmış olur.

Duygusal tükenme yaşayan bireylerde işe gitme ve insanlarla karşılaşmak isteğinde azalma olur, bunun için gerekli enerjiyi kendilerinde bulamazlar. Kişilerdeki duygusal tükenme aşaması tükenmişliğin stres boyutunu göstermektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Genellikle insanlarla yüz yüze çalışmanın gerekli olduğu yardım edici meslek guplarında, işte aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan dolayı yaşanan enerjinin bitmesi durumu şeklinde de ifade edilebilen duygusal tükenme boyutu, tükenmişliğin en temel boyutu ve tükenmişlik sendromunun en net belirtisi olarak kabul edilmektedir (Akten, 2007: 49). Sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin de insanla birebir çalışıyor olmaları, bu anlamda kendilerinden yoğun düzeyde beklenen duygusal taleplere yetememe hissi yaşayarak duygusal tükenme yaşadıkları varsayılmaktadır. Bu anlamda Örgütsel düzeyde çalışanlara verilen iş yükü, vaka sayısı ve süpervizyon duygusal tükenmeyi azaltan faktörler olmaktadır.

1.5.6.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma çalışma arkadaşlarına ve hizmet verilen kişilere karşı olumsuz ve alaycı tutumlar gösterme, insanlara nesne gibi davranma ile alakalıdır (Aydın, 2002). Maslach ve Jackson (1981) duyarsızlaşmayı; kişinin hizmet verdikleri kişilere karşı, bireyin kendine özgü bir varlık olduklarını dikkate almaksızın davranması olarak tanımlamıştır. Bireyin kendine özgülüğü ve vakanın biricikliği kavramının zayıflayarak kişilerin nesneleşmesi, çalışanın da duygudan yoksun şekilde olarak davranması görülmektedir.

Duygusal tükenme yaşayan kişi, üzerindeki duygusal yükü hafifletmek için kaçış yolunu kullanarak insanlarla olan ilişkiyi asgari düzeye indirir. Bireyin kendine özgülüğü ve vakanın biricikliği kavramı zayıfladığından insanları kafasında kategorize ederek karşılaştığı kişilere klişeleşmiş kalıplara göre davranır. Bunun sonucu; katı kural ve ilkelere göre hareket eden bir bürokrata dönüşmek olur. Bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir (Erçevik, 2010: 11).

Duyarsızlaşma, Maslach tarafından hizmet verilen kişilere karşı uzaklaşmış, duygudan yoksun hatta insancıl olmayan bir tarz olarak tanımlanmıştır (Perlman ve Hartman, 1982). Uzaklaşmanın artmasıyla, kişilerin duygu ve gereksinimlerine ilgisiz bir tutum ve duyguları önemsememe durumu meydana gelmektedir (Seğmenli, 2001). Duygusal anlamda tükenmişlik yaşayan birey, diğer insanların yoğun psikolojik ve duygusal taleplerini karşılamak durumunda kaldığı zamanlarda, bunları karşılamak adına kendini yeteri kadar güçlü hissedemeyebilir ve bunun sonucunda duygusal tükenme yaşayan kişi kendini duyarsızlaşma aşamasında bulabilir.

Duyarsızlaşma ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda dört faktörün önemli olduğu sonucuna varılmıştır. Bu faktörler şunlardır:

1. Bireyleri kendisinden uzaklaştıracak şekilde davranmaya yatkın olmak
2. Hizmet verdiği kişilere düşmanca davranma ve onlara karşı olumsuz tutum ve tepkilerde bulunma
3. Hizmet verdiği kişilere karşı ilgisizlik, diğerlerine ilgi göstermeme
4. Reddetme (Akşahin, 1998; Çam, 1991)

1.5.6.3. Kişisel Başarı Duygusunun Azalması

Kişisel başarı; kişinin kendisini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı noksanlığı olarak tanımlanabilir. Bunun sonucunda kişi başarısız olma ve başarısızlığın devam edeceği fikri ile pasif kalabilir (Erçevik, 2010: 10). Kişisel başarıda düşme yaşayan kişiler, işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünür ve kendilerini suçlu hissederler (Torun, 1995: 7). Kişi bu düşünce ve devamında gelişen davranışları ile kendisini suçlu hisseder. Kendisini kimsenin sevmediğine dair bir duygu geliştirerek kendisinin başarısız olduğu hükmünü kabul eder. Bu süreç tükenmişliğin üçüncü aşaması olan kişisel başarıda düşme ile düşük başarı hissini ortaya çıkarır (Örmen, 1993).

Bireylerde kişisel başarı duygusunun azalması, bireyin kendini olumsuz ve karamsar olarak ifade etmesi, bireyin kendini olumsuz bir şekilde değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla kişinin kendini yetersiz hissetmesine, böylelikle sorunlarının üstesinden gelemeyeceğine kendini inandırması evresidir (Özgüven ve Haran, 2000). Çalışanların işe odaklanmaları zayıflar, kendilerini yetersiz hissederek

kendisine olan inanç ve başarı hissini kaybeder (Keser ve Tüfekçi, 2018: 598). Kişinin kendine yönelik algılama biçiminin nasıl olduğunun önemli olduğu evredir.

Bu tarz duygular yaşayan kişi bir şeylerin yanlış gittiğini fark eder. Bunu dile getirememesi durumunda durum giderek kötüleşir. Kişi zaman geçtikçe yaptığı işten soğur, tahammülsüz olur, kendine dair duygu ve düşüncelerinde değişiklikler olur. Bu şekilde hem fiziksel hem de mental enerjiyi bitiren davranışlar belirir (Peker, 2002: 306). Kişisel başarıda düşme evresinde; kişinin kendine ait duygu ve düşüncesi olumsuz anlamda değişmeye başlar ve bu durum hizmet verdiği kişilere de yansır. Dolayısıyla anlam ve motivasyonda, mesleğin ilk yıllarında yoğun olarak görülen idealist davranışlarda azalma olabilir.

Duygusal tükenme, tükenmiş duygusal kaynakları ve enerjiyi ifade ederken, duyarsızlaşma, hizmet verilen kişilere karşı olumsuz tutum, davranış ve duyguları gösterir. Kişisel başarı duygusunda azalma ise kişinin kendisini negatif şekilde değerlendirme eğilimidir. (Azizoğlu ve Özyer, 2010: 138). Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarının kendi aralarındaki ilişkilere bakıldığında tükenmişlik sendromunun bu üç boyutu birbirinden farklı ama birbirleriyle ilişkilidirler (Sürgevil, 2006). Bunlar tükenmişliğin evreleri olarak aşama aşama görülmekle birlikte iç içe geçmiş süreçler de olabilmektedir. Bu sebeple; bu durumun erken farkına varmak, tanımlamak, tükenmişliği engellemek ve azaltmak adına işlevsel olmaktadır.

1.5.7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan tükenmişlik modeli, Erickson'un kişilik gelişim kuramı esas alınarak geliştirilmiştir (Başören, 2005: 9). Suran ve Sheridan'n (1985) gözlem ve tecrübeye dayanarak geliştirdikleri tükenmişlik modeline göre tükenmişlik, yaşam döngüsünde belli dönemlerde yer alan veya yaşanması olası çatışmaların tatmin edici bir şekilde çözümlenememesi sonucu oluşmaktadır (Çatak, 2013: 28; Çetin Akbulut, 2010: 10). Bu sebeple erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren dört basamaktan oluşmaktadır (Çil, 2016: 18).

1.5.7.1. Kimlik-Rol Karmaşası

Yaptığı işin tüm insanlığa ve kendi yaşamları için fayda sağlayacağına inanan genç çalışanlar yüksek performans ve motivasyon duygusu ile çalışırlar. Aksi takdirde yoğun, stresli bir ortamda engelleyici bir kurum ortamında başarısızlık yaşayarak tükenme sürecini başlatabilirler (Sılığ, 2003). Bu idelist coşku evresiyle benzeşmektedir. Kişinin kendisine ve işe yüklediği anlam ve önem üzerinden idealize edilmiş bir çalışma hayatını kurgulamaktadır. Bu sürecin iyi yönetilmesi tükenmişliğin artmasını engelleyebilir.

Mesleki ve kişisel kimlik rolünün oluştuğu lise son ve üniversite ilk yılları psikolojik gelişim açısından kritik bir dönemdir. Kimliğini oluşturan ve rol karmaşasını çözen birey meslek seçiminde daha profesyonel olmakta ve işe ve kendisine dair hedefleri daha sağlıklı belirleyebilmektedir. Bu noktada ebeveyn aile ve yaşıtlar, destek, yönlendirme ve kendine saygı konularında önemli kaynaklar oluşturmaktadır (Doğuyurt, 2013: 22). İş seçme ve mesleğin ilk yıllarına denk gelebilecek bu dönem aslında kişilik yapısına ve sosyal/çevresel koşullara uygun iş seçimi ile başlamaktadır.

1.5.7.2. Yeterlilik-Yetersizlik

Profesyonelin oluşturmaya başladığı kimlik süreci bireyin işindeki yeterlilik duygusunu elde etmesi ve kişisel-sosyal yaşamını etkili bir şekilde birleştirmesi ile tamamlanmaktadır. Bu sürede birey becerilerini geliştirerek bağımsızlaşmaktadır (Başören, 2005). Deneyim ve beceri kazanarak birey profesyonelleşmeye başlar. Bundan sonra gelen soru, 'Yaptığım işte ne kadar iyiyim?' sorusudur. Bu sorunun çözümü, kendini diğer eş düzeydeki profesyonellerle karşılaştırmaktır. Bu dönem yirmili yaşların başlarında oluşmaktadır. Meslekle ilgili katı beklentileri olan bireyin tükenme riski olabilir (Dinç, 2008: 19). Kişinin yaptığı işte kendisini yeterli hissetmesi, diğer profesyonellerle yaptığı kıyaslamalardan kendine dönük ve haz alan bir durumla çıkması tükenmeyi azaltmaktadır. Bu sebeple kişinin aldığı eğitimin, kişisel becerilerinin ve kişilik özelliklerinin yaptığı iş ile uyumlu olması yeterlilik hissini arttıracağından tükenmişliği de azaltan bir kavram olarak görülecektir.

1.5.7.3. Verimlilik-Durgunluk

30'lu yaşlar ile başlayan ve 30'lu yaşların sonlarına kadar süren bu süreçte bireyin çıraklığın tamamlanması, profesyonelleşmesi ile bireyin sistemden bağımsızlaşarak meslek süreci başlamıştır (Doğuyurt, 2013: 24). Bu dönemde kişilerin özel ilgi alanları ve yetenekleri belirginleşmiş, başarı ve saygınlık duyguları ön plana çıkmaya başlamıştır. Bireyin bu aşamada kendine has bir tarz geliştirmesi beklenmektedir. Aksi takdirde bu aşamada kariyerini sorgulamaya başladığında bu süreç bir tıkanma ve amaçsızlığı beraberinde getirecektir. Diğer yandan meslektaşlarının daha hızlı ve başarılı ilerlediği hissi bu duyguyu pekiştirecektir. Bireyin bu duygular karşısındaki 'Hepsi bu muymuş?' duygusu tükenmişlikle; 'Ben kimim?' sorusu ise verimlilik ile ilişkilidir (Sürgevil, 2006). Bireylerin bu dönemde üretkenliklerinin yüksek olduğu, bu sebeple bunu işe aktarmada ve kendilerini ve yaptıkları işi tanımlayarak kendi becerilerini, kendi yöntemlerini ve iş formlarını oluşturmuş olması durumunda düşük tükenmişlik, aksi durumda ise yüksek bir tükenmişlik düzeyinden bahsedebiliriz.

1.5.7.4. Yeniden Oluşturma-Hayal Kırıklığı

Otuzlu yaşların sonundan kırklı yaşların sonuna kadar geçen zaman bireyin erken dönemde yaptığı seçimlerini sorguladığı bir dönemdir. Bugünkü bulunduğu noktaya kendini getiren ilk seçimi sorgulamaya başlar. Bireyin iş ile ilgili doyumsuzluğu olabilir. Bireyin yeteneklerini kullanmasından yıllar sonra, sıkılma ve muhtemelen tükenmişlik ortaya çıkmaktadır (Akbulut, 2010: 12). Bu evrede kişi eğer yaptığı seçimden dolayı mutlu ise, yaptığı işten doyum almaya devam ediyor ise tükenmişlik hissini yaşaması olası değildir. Ancak erken dönem seçimlerini sorgularken yaptığı seçimlerin kendisine uygun olmadığını düşünüyor ise ve geçen zamanla birlikte yaptığı işten sıkılması ve tükenmişlik yaşaması da olası olmaktadır.

1.6. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

Çeşitli faktörlerin bir araya gelmesiyle oluşan mesleki tükenmişliği önleyebilmek için ilk yapılması gereken kişilerin, kurumların ve yöneticilerin tükenmişliğin bir sorun olduğunun farkına varmaktır. Çünkü tükenmişlik hem kişiler arasında hem de kurumlar arasında büyük sorunlar doğurabilmektedir Çalışanlar,

tükenmişlik riskini fark ettiklerinde kendilerince önlemler almaktadır. (Yılmaz, 2017: 12). Bu noktada kişinin kendini iyi tanıması, duygu ve davranışlarını tanımlayabilmesi, kurum ve yöneticilerin de bu konuda bilgi sahibi olması gerekmektedir. Yaşamın büyük çoğunluğunun geçirildiği çalışma hayatlarında kişilerin mutlu olması verilen hizmetin de kalitesini arttırmaktadır.

Sosyal hizmet alanında çalışan profesyoneller; hassas ve incinebilir birey ve gruplara yönelik müdahaleleri yerine getirdiklerinden bu bilinç doğrultusunda işlevlerini yerine getirmeye çalışmaktadırlar. Sosyal hizmet alanında çalışanlar meslekleri ve hizmet sundukları dezavantajlı gruplar göz önünde bulundurulduğunda; kritik kararlar vermektedirler. Karar verme sosyal çalışma mesleğinin en temel aktivitelerinden biridir. Nitekim verilen kararlar müracaatçıların yaşamlarını birebir olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir (Ceylan ve diğ, 2016: 45). Bu sebeple tükenmişliğin azaltılması ve önlenmesi sadece sosyal çalışma görevlisini değil, karar verme sürecini sağlıklı işletmesini sağlayarak hizmet verdiği grupları ve hizmet yaptığı kurum veya kuruluşu da birebir ilgilendirmektedir.

Tükenme, kişinin işini; hayatta kendini ifade etme, gerçekleştirme biçimi ve gelişme fırsatı olarak görmesi, bunun sonucunda verimliliğin zevkini tatması ile önlenebilir (Baltaş, 2008). Tükenmeyi önlemek ve onunla başa çıkmak için yapılabilecekler bireysel ve örgütsel düzeyde ele alınmıştır (Düzyürek ve Ünlüoğlu, 1992). Tükenmişliğin farklı ve çok yönlü gerekçelerinin olması başa çıkma yollarında da farklı alternatiflerle karşımıza çıkabilmektedir. Bunun iki düzlemi olması tükenmişlik kavramıyla ilintilidir.

1.6.1. Bireysel Yöntemler

İş ortamına dair faktörleri kontrol etme veya azaltma olasılığının zayıf olduğu yerlerde bireysel baş etme yöntemleri öncelik kazanmaktadır (Skeja, 2012: 34). Bireysel baş etme yöntemleri şu şekilde sıralanabilir (Greenberg, 2011: 341; Lee ve diğ., 2008; Gül, 2014: 9; Riggar, 1985: 3; Thakor ve Joshi, 2005: 585; McTigue, 2010; Schiffman, 2005: 16; Türkmen, 2010; Baştürk Türksoy, 2014: 64):

1-Kendini tanıma

2-Gerçekçi hedef/beklentiler belirleme

3-İşin yapılış tarzını değiştirme

4-İşe ara verme

5-Kendi kendine diyalog kurma/iç konuşma,

6-Olumlu yanları görme, pozitif bakış açısı

7-Zaman yönetimini yapma

8-Stres yönetimini sağlama, stresle baş etme yöntemleri geliştirme

9-Mümkün ise iş değiştirme

10-Fiziksel egzersizler

11-Gevşeme tekniklerini kullanarak bedeni ve zihni rahatlatma

12- Hobi edinme, iş dışında eğlenceli zaman geçirme

13- Ailevi destek sağlama

14-Dua ve ibadet etme

15-Empati kurma

16-Tatil ve dinlenmeye zaman ayırma

17- Uzun dönemli yaşam ve kariyer planlaması yapma

18-İş arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurma

19- Yapılacak işin risklerini, artı ve eksilerini bilerek seçim yapma

1.6.2. Örgütsel Yöntemler

Bireysel teknikler tükenmişlikle başa çıkmada yeterli değildir, birey ve iş odaklı düşünmek gerekmektedir (Köknel, 1987). Örgütsel alanda yürütülen mücadele teknikleri, tükenmişliği kurumun genelinde kabullendirmek ve tükenmişlik ile baş etme alanında bilinçli bir çalışma ortamı sağlamaktadır (Ardıç ve Polatcı, 2006). Bu açıdan diğer çalışanlara da farkındalık ve bilinç sağladığından Örgütsel yöntemler de önemli olmaktadır.

Kurumlarda takım çalışmasına önem verilmesi önemli bir noktadır. Böylece çalışanlar kendilerini o grubun ve kurumun önemli bir parçası olarak göreceklerdir (Üngüren ve diğ., 2010). Örgütsel anlamda tükenmişlikle baş etme yöntemleri aşağıda

sıralanmıştır (Ardıç ve Polatcı, 2008; Ersoy ve Utku Demirel, 2005; Kaçmaz, 2005; Arı Sağlam ve Bal Çına, 2008; Gürboyoğlu, 2009; Sat, 2011; Köse, 2014: 40; Stallard ve diğ., 2007):

1- Görev tanımları, kurum felsefesi, amaç ve vizyonu açık ve net olmalı
2- Daha rahat çalışma ortamı sağlamak
3- Hizmet içi eğitim /eğitim/seminer programları
4- Çalışma şartlarının/çevre koşullarının iyileştirilmesi
5- Personel seçimlerinin uygun yapılması
6- Yönetim geliştirme
7- Yetki devrinin sağlanması
8- Kurum geliştirme
9- Çatışma yönetiminin sağlanması
10- İş zenginleştirme
11- Performans değerlendirme sisteminin olması
12- Sosyal destek mekanizmalarının güçlendirilmesi
13- Aşırı iş yükünün ortadan kaldırılması, adil ve planlı bir iş dağılımının yapılması
14- Adil ve planlı bir şekilde yükselme olanakları sağlama
15- Gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanıma başvurmak
16- Adil bir ödül sistemi geliştirmek
17- Kurum içi iletişimin güçlendirilmesi
18- Örgütsel gerçekçi hedeflerin belirlenmesi
19- Tükenmişliğin tanımı ve önlenmesi amaçlı eğitimler verilmesi
20- Ücretlerin beklentileri karşılayacak ve adil düzeyde olması
21- Gereksiz kurallar ve aşırı kontrol unsurları en az seviyeye indirilmesi
22- Personelin kişilik özelliklerine saygı gösterilmesi
23- Yeni personel için uyum/adaptasyon eğitimlerinin verilmesi
24- Çalışma saatlerinin yanı sıra bireyler için kariyer gelişimlerini tamamlayacak ve kendilerini geliştirici önemler almak
25- Öğle aralarında kişileri işten bağımsız bir şekilde dinlendirmek
26- Kurum kültürünü yerleştirmek

Tüm bunların yanı sıra genel olarak adaletli davranma, katılım ve karar verme,

yenilik sağlama, bilgiye ulaşma ve bilginin paylaşılması, sorumluluk, övgü, güven aşılama, ortak hedeflere yönelme, açık iletişim ortamı, esnek çalışma ortamı, takım çalışması gibi uygulamalar bireylerin tükenmişlik sendromuna yakalanma riskini azaltacaktır (Toğa, 2016: 42). Tükenmişlikle baş etme yöntemlerinde kişinin kendisine olduğu kadar kurum ve yöneticilere de çokça iş düşmektedir. Adalet algısının güçlü olması, karar verme mekanizmalarına katılımın sağlanması, takdir edilme, kişinin belli sebeplerle çalışamayacağı vakaları havale etme hakkının olması, güvende hissetme, çalışanlara süpervizyon sağlanması da örgütsel yöntemler arasında sayılabilir.

İKİNCİ BÖLÜM

ASPB KURUMU ÇALIŞMA ALANLARI ve SÜPERVİZYON KAVRAMI

2.1. AİLE ve SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI TARİHÇESİ

Türkiye'de çocukların korunması ve dezavantajlı gruplara dair politika ve uygulamalar Osmanlı İmparatorluğu döneminden bu yana gelişim göstermiştir. Özellikle 19. yüzyıl sosyal devlet anlayışının ortaya çıkmaya başladığı, siyasi, iktisadi ve sosyal koşullar (sanayileşme, seri üretim vb) devletin sosyal rolünü değiştirmiştir. Böylelikle özellikle yoksullar olmak üzere dezavantajlı kesimlere yönelik sosyal politika üretme ihtiyacı doğmuştur (Demirci Akyol, 2013: 35). Osmanlı İmparatorluğu'nda, öncelikli olan genel güvenliğin sağlanmasıdır; devletin geleceği ve güvenliği her zaman asıl üstünde durulan konudur. Bu sebeple, vatandaşların korunması, yerel destek sistemleri ve yardımlaşma vakıflarına bırakılmıştır. Toplumsal yapı, ortaya çıkan sorunların çözümü için kendi iç dinamiği ve kültürüne özgü yöntemler geliştirmiş ve kimsesiz çocukların evlat edinilmesi, kimsesiz kız çocuklarının 'besleme' ismi altında, aile yanında bakılıp gözetilmesi köklü bir gelenek olarak yerleşmiştir (Galipoğlu, 2009: 48). Osmanlı'da kimsesiz ya da korunma ihtiyacı içinde olan çocuklara yönelik bir diğer uygulama 'evlatlık' kurumudur. Osmanlı'da çocukların korunmasına dair akla ilk gelen kurumlar vakıflardır. Bu vakıflar, yetim ve yoksul çocukların korunmasını sağlamanın yanı sıra çocuklara yönelik pek çok hizmeti de yerine getirmektedir (Yıldırım, 2017: 88). Osmanlı İmparatorluğu döneminde çocuk korumasına ilişkin kurumsal yapının ancak sonlara doğru ortaya çıktığı, daha çok toplumsal dinamiklere uygun olarak sosyal açıdan çözümlenmeye çalışıldığı, hayırseverlik kavramı altında geleneklerle yol alındığı görülmektedir.

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: 169).

Osmanlı tarihinde sosyal destek mekanizmalarının dışında kurumsallaşma; 19. yüzyılın sonlarına doğru çocuklar için bazı kurumların açılması ile görülmektedir.

Örneğin, 1868 yılında Tuna Valisi Mithat Paşa tarafından çocuklar için 'ıslahhaneler' açılmıştır. 1872 yılında da 'Darüşşafaka', çocuklara yönelik sosyal hizmetleri yürütmek üzere faaliyete başlamıştır (Çengelci, 1998). Dilenciliği yasaklayan kanunun çıkarılmasının ardından, 1896 yılında açılan 'Darülaceze', kimsesiz, yoksul ve terk edilen çocukların korunduğu belli başlı kurumlardan biri olmuştur. Yine II. Abdülhamit zamanında 1909 yılında açılan ve daha sonra kapatılan 'Darülhayr-i Ali' ile yoksul çocuklara yetimhane olarak hizmet verilmiştir (Okay, 1999; Yıldırım,1997: 33). 1920'li yıllara gelindiğinde, 13 yaşın altındaki tüm çocukların korunması amacıyla açılan "ıslahhaneler" ve yalnızca kimsesiz ve yoksul çocukları korumak ve eğitmek amacıyla açılan 'Darüleytamlar' dikkat çekmektedir (Uluğtekin, 2004: 45). 1917 yılında, ortalama 65 Darüleytamda yaklaşık 11 bin çocuğa bakım ve eğitim verilmiş ancak parasızlık nedeniyle bunların kapatılması gündeme gelmiştir (Galipoğlu, 2013).

Türkiye'de ilk kez çocuk hakları ve çocukların korunmasını gündeme getiren Himaye-i Etfal Cemiyeti 1908 yılında Kırklareli'nde kurulmuştur (Baytal, 2009). 6 Mart 1917 yılında kurum daha da kapsamlı hale getirilerek bu kez İstanbul'da Himaye-i Etfal Cemiyeti kuruldu. Himaye-i Etfal Cemiyeti'nin kuruluş amacı; savaşın ortaya çıkardığı kimsesiz ve korunmaya muhtaç çocukları himayesi altına almaktır (Ünal, 2012). 1922 yılında çocuk koruma faaliyetlerine, tıbbi muayene ve tedavi, para yardımı ve koruma hizmetleriyle devam etmiş; 1923 yılında yiyecek dağıtımını; 1924 yılında paralı ve parasız süt dağıtımını; 1927 yılında anne ve çocukların ücretsiz yararlanabileceği kurum banyolarını; 1928 yılından itibaren çocuk bahçelerini hizmete sunmuştur. 1929 yılında ise diş muayeneleri ve tedavilerinin başlaması ve Çocuk Bakıcı Okulu'nun açılması gibi sosyal hizmet alanında da pek çok ilki gerçekleştirmiştir (Ummanuel, 2017: 247 ve www.aile.gov.tr).

1928 yılında Himaye-i Etfal Cemiyeti toplantısında Dr. Fuat UMAY, 1. Dünya Savaşı, Kurtuluş Savaşı sonunda evladını, eşini kaybeden, maddi manevi yoksulluk içine düşen kadınlarımızın da korunması gerektiğini belirterek, onlara da el uzatacak bir kuruma ihtiyaç duyulduğu görüşünü savunmuş, bunun sonucunda 'Himaye-i Etfal Yoksul Kadına Yardım Cemiyeti' kurulması kararı alınmıştır (cocukhizmetleri.aile.gov.tr). Böylelikle çocuk koruma üzerinden başlayan

kurumsallaşma dezavantajlı diğer yoksul grupların da hizmet almasıyla devam etmiştir.

1937 yılında Çocuk Esirgeme Kurumu Bakanlar Kurulunun 1223 sayılı Kararı ile kamu yararına çalışan dernek olarak kabul edildi. 1964 yılında Keçiören Çocuk Yuvası Kampüsü'nde açılan Bakıcı Okulu, lise düzeyinde eğitim vermeye başladı. İlk yıl 15 mezun verdi. 1964 yılında yeni hazırlanan Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu Tüzüğü Bakanlar Kurulu kararı ile uygulamaya girdi. 1967 yılında Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu'nun 24. Genel Kongresi toplanarak ardından aynı yıl Trabzon Çocuk Yuvası'nın açılışı yapıldı. 1971 yılında Çanakkale Çocuk Yuvası hizmete açıldı. 1971 yılında inşaatına başlanan Siirt Yuvası'nın inşaatı bitirildi ve öğrenci yurdu olarak kullanılmak üzere Vakıflar İdaresi'ne kiraya verildi. 1972 yılında Kütahya Çocuk Yuvası hizmete açıldı. 1981'de 51 Nolu Milli Güvenlik Kurulu Kararı ile Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu'nun genel merkezi, il merkezleri, ilçelerdeki şubeleri ile bucak ve köylerdeki kolları feshedildi (cocukhizmetleri.aile.gov.tr).

Ülkemizde 1983 yılına kadar değişik kurum ve kuruluşlar aracılığı ile dağınık bir şekilde sunulan ve bu durumdan kaynaklanan sorunlar nedeniyle tek elde toplanmasını öngören 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu 27/05/1983 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

633 sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameyle (Geçici md. 1, 2011); 23 Mayıs 1983'de kurulan, neredeyse 30 yıllık birikimi olan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü (SHÇEK), Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, Aile ve Sosyal Araştırmalar Kurumu, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü, Özürlüler İdaresi Başkanlığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu Primsiz Ödemeler Genel Müdürlüğü kapatılmıştır.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011'de kurulan ilk olarak 61. Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti'nde yer almış bakanlıktır. Önceki hükümetlerde bulunan Kadın ve Aileden Sorumlu Devlet Bakanlığı'nın yerine kurulmuştur. İlk bakanı Fatma Şahin olmuştur (Wikipedia.org, 2017). Bugünkü sosyal hizmet alanının doğru değerlendirilmesi için tarihsel aşamalarının ve yapıların iyi analiz edilmesi gerektiği düşünülmektedir.

2.2. AİLE ve SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI TEŞKİLATLANMA YAPISI

08.06.2011 tarih ve 27958 sayı ile Resmi Gazete'de yayımlanan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin geçici madde (1)'de teşkilatlanma süreci 'Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, Kadının Statüsü, Aile ve Sosyal Araştırmalar, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlükleri, Özürlüler İdaresi Başkanlığı ile Sosyal Güvenlik Kurumu Primsiz Ödemeler Genel Müdürlüğü bu Kanun Hükmünde Kararnamenin yürürlüğe girdiği tarihte kapatılmıştır. Bu Kanun Hükmünde Kararname ile kurulan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 31/12/2011 tarihine kadar teşkilatlanmasını tamamlar. Bakanlığın teşkilatlanması tamamlanıncaya kadar; Bakanlık görevlerinin, bu Kanun Hükmünde Kararnameyle kapatılan Başkanlık ve genel müdürlüklerin ilgili birimleri ve mevcut personeli tarafından ilgili mevzuatına göre yürütülmesine devam edilir.' şeklinde tanımlanmıştır.

Bakanlık, merkez, taşra ve yurt dışı teşkilatından meydana gelir (ASPB Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK, md. 3, 2011). ASPB'nin merkez teşkilatını Ankara ilinde bulunan bakanlık yapısı temsil etmektedir. Burada toplam 16 adet müdürlük bulunmaktadır. Bunlar:

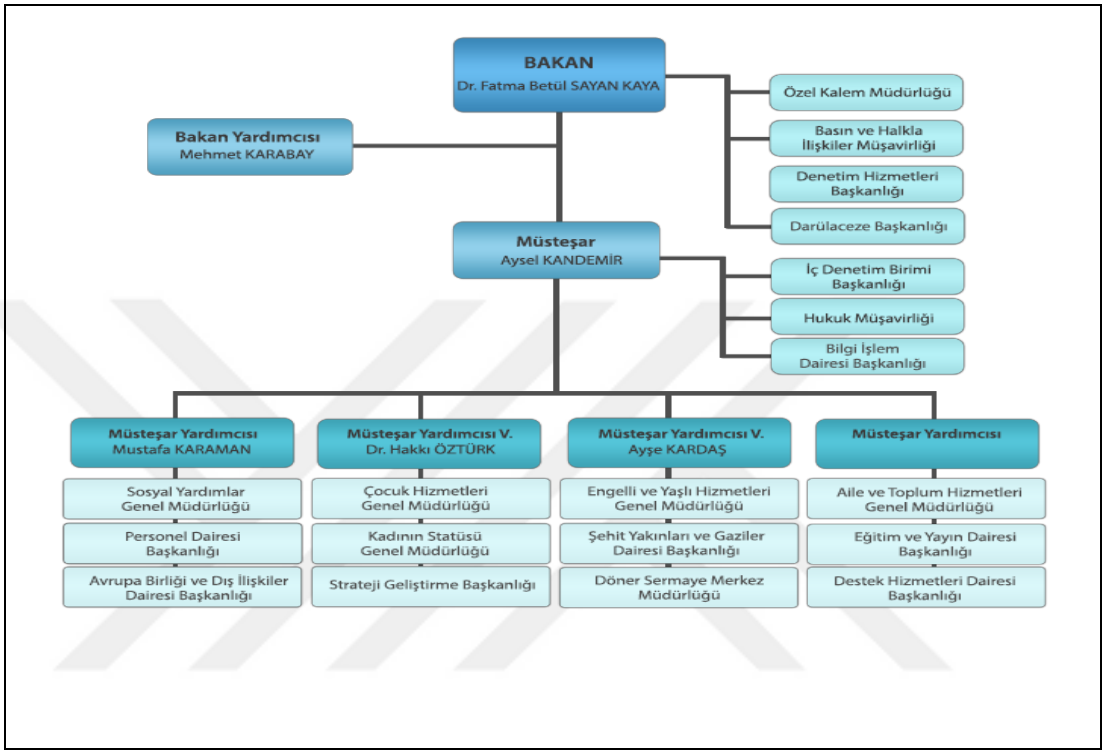
1- Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü
2- Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü
3- Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü
4- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
5- Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü
6- Denetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü
7- Strateji Geliştirme Başkanlığı
8- Şehit Yakınları ve Gaziler Dairesi Başkanlığı.
9- Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı
10- Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı
11- Hukuk Müşavirliği
12- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
13- Personel Dairesi Başkanlığı

14- Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

15- Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

16- Özel Kalem Müdürlüğü şeklindedir.

Şekil 1. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Merkez Teşkilatı Şeması

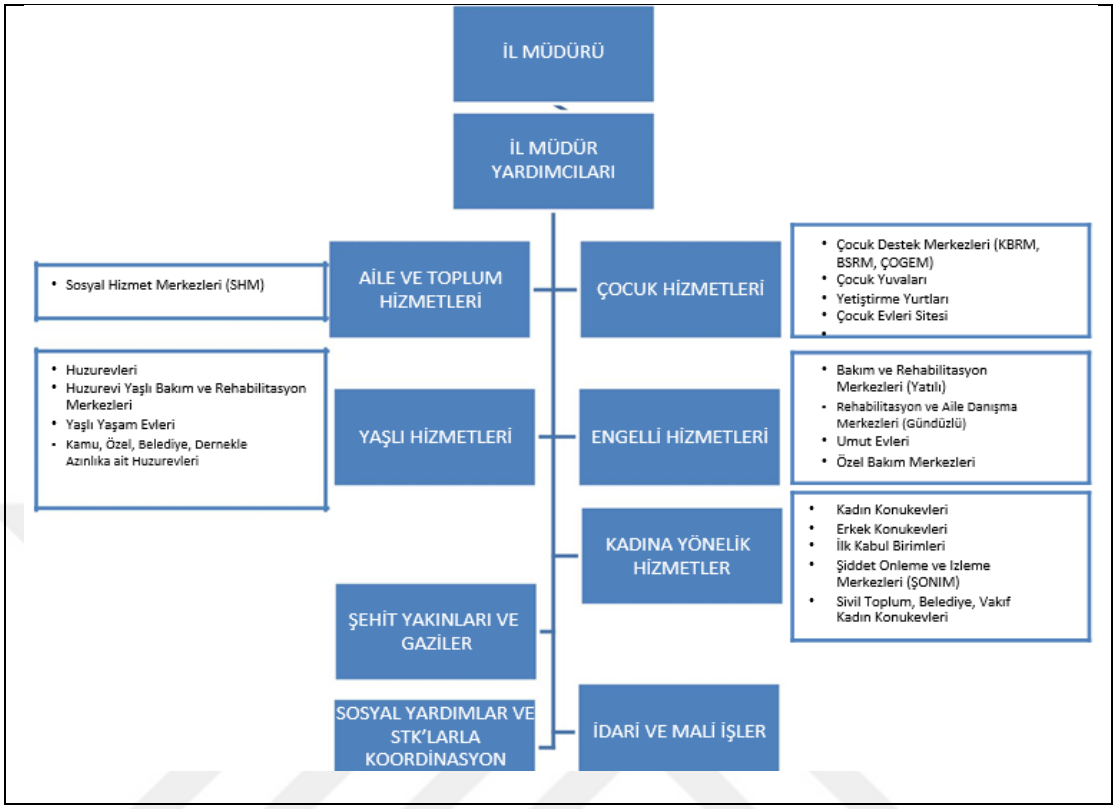


Kaynak: www.aile.gov.tr, 2018.

Genel Müdürlüklere bağlı daire başkanlıkları yer almaktadır. Daire başkanlıklarına bağlı İl Müdürlükleri ve İl Müdürlüklerine bağlı yatılı ve gündüzlü kuruluşlar bulunmaktadır.

Taşra teşkilatını ise Ankara ve diğer tüm illerde bulunan Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve İl Müdürlüklerine bağlı tüm yatılı ve gündüzlü kuruluşları kapsamaktadır. Bu yatılı ve gündüzlü kuruluşlar ihtisaslaşmış alanlarda hizmet vermektedir. Taşra teşkilatı tablosu da aşağıda yer almaktadır:

Şekil 2. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Taşra Teşkilatı Şeması



Kaynak: (ASPB Faaliyet Raporu, 2016: 15).

Bakanlığın yurt dışı teşkilatı ise; '13/12/1983 tarihli ve 189 sayılı Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Yurtdışı Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname hükümlerine göre yurt dışı teşkilatı kurmaya yetkilidir.' maddesinden yola çıkarak düzenlenmektedir (md. 23/A-1, 2011).

2.3. AİLE ve SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI KURULUŞ TİPLERİ

2.3.1. Çocuk Hizmetleri Kuruluşları

Çocuk hizmetleri çoğunlukla fizyolojik, psikolojik, ahlaki, şahsi gelişimleri tehlikede olan, anne veya babasıyla sağlıklı bir iletişimi olmayan veya anne ve babası tarafından ihmal edilen, fuhuş, dilencilik, madde bağımlılığı gibi kötü alışkanlıklara ve sosyal tehlikelere maruz bırakılan korunmaya muhtaç çocuklardan oluşmaktadır (Genç ve Barış, 2015: 102). İhmal veya istismar mağduru olan veya çocuğun korunmasına dair gerekli önlemlerin alınmadığı ve risk durumlarının kontrol edilemediği zamanlarda çocuk korunma ihtiyacı içinde olan çocuk olarak değerlendirilmektedir.

Kurum bakım hizmetleri ise ailelerin olmadığı ya da ailelerin fonksiyonlarını yerine getiremediği durumda resmi ya da özel kurumlarca geçici ya da sürekli olarak sunulan korunma ihtiyacı içinde olan çocuklara sunulan yatılı bakım hizmetini kapsamaktadır (Genç ve Barış, 2015: 102). Çocuk hizmetleri kuruluşları da korunma ihtiyacı olan ve/veya suça sürüklenmiş çocuklara ilişkin yatılı hizmet veren kuruluş tipleridir. Dönem içerisinde sıklıkla kuruluş isimlerinin de değiştiği, çocuk yuvası, yetiştirme yurdu, sevgi evleri ve çocuk evleri gibi isimlerin kullanıldığı, bu sebeple kavramsal karmaşa yaşandığı bilinmekte olup şu anda kurumsal olarak kullanılan mevzuat kapsamında adı geçen isimlerle tanımlama yapılmaktadır.

2.3.1.1. Çocuk Evleri Sitesi

0-18 yaş kız veya erkek gruplarına hizmet veren yatılı kuruluş tipidir. Önceleri 0-12 yaş arası çocuklara hizmet veren kuruluşlara çocuk yuvası, 13-18 yaş grubuna hizmet veren kuruluşlara da yetiştirme yurdu adı verilmekteydi. Ancak 2828 sayılı SHÇEK kanunun 3/f-12 maddesi ile 2014 yılında yapılan değişiklik ile çocuk evleri sitesi olarak değişmiştir. Bu maddede çocuk evleri sitesi; korunma ihtiyacı olan çocukların bakımlarının sağlandığı aynı yerleşkede bulunan birden fazla ev tipi sosyal hizmet biriminden oluşan kuruluş olarak tanımlanmaktadır.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı farklı bölgelerde farklı yaş grupları ve cinsiyete hizmet veren toplam 13 adet çocuk evleri sitesi bulunmaktadır (www.istanbulaile.gov.tr, 2018).

2.3.1.2. Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezleri

2828 sayılı SHÇEK kanununun (1983) 3/f-11 maddesinde çocuk evleri; 0-18 yaşlar arasındaki korunmaya ihtiyacı olan çocukların kaldığı ev birimleri olarak tanımlanmıştır. Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Uygulamaları Hakkındaki Yönetmelik (2008)'te 2 ve 4/b maddesinde; çocuk evleri haklarında korunma ya da tedbir kararı verilen 0-18 yaş arası korunmaya muhtaç çocukları korumak, bir iş veya meslek sahibi yapmak, izlemek ve desteklemekle görevli ve yükümlü olan bir sosyal hizmet kuruluşu olup, her ilin sosyal, kültürel açıdan çocuk yetiştirmeye uygun bölgelerinde tercihen il merkezinde okul ve hastanelere yakın apartman dairesi veya müstakil dairelerde 5 ila 8 çocuğun kaldığı evler olarak tanımlanmaktadır. Gene aynı yönetmeliğin 4/3.

maddesinde çocuk evleri koordinasyon merkezi; İl Müdürlüğü bünyesinde oluşturulan, çocuk evlerinin bağlı olduğu birim olarak ifade edilmiştir.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı toplam 5 adet çocuk evleri koordinasyon merkezi bulunmakta, bu merkezlere bağlı 141 adet çocuk evi hizmet vermektedir (www.istanbulaile.gov.tr, 2018).

2.3.1.3. Çocuk Destek Merkezleri

Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği'nin (2015) 3/d maddesinde çocuk destek merkezleri; suça sürüklenmesi, suç mağduru olması veya sokakta sosyal tehlikelerle karşı karşıya kalması sebebiyle haklarında 5395 sayılı ÇKK'na istinaden bakım tedbiri veya 2828 sayılı SHÇEK Kanunu'na istinaden korunma kararı verilen çocuklardan; psikososyal desteğe ihtiyaç duyduğu tespit edilenlerin, bu ihtiyaçları giderilinceye kadar geçici süre ile bakım ve korunmalarının sağlandığı, bu süre içerisinde aile, yakın çevre ve toplum ilişkilerinin düzenlenmesine yönelik çalışmaların yürütüldüğü, rehabilitasyon çalışmalarının yoğun olduğu; çocukların mağduriyet, suça sürüklenme, yaş ve cinsiyet durumuna göre ayrı ayrı yapılandırılan veya ihtisaslaştırılan yatılı sosyal hizmet kuruluşları şeklinde tanımlanmıştır.

Bu kurumlarda duygusal, fiziksel veya cinsel istismara uğramış çocukların yaşamış oldukları bu deneyimlerin olumsuz sonuçlarını, travmalarını veya davranış bozukluklarını gidermek amacıyla gerçekleştirilen rehabilitasyon süreci boyunca geçici ya da sürekli bakım ve koruma sunulmakta, erkek ve kızlar ayrı kurumlarda bulunmakta, bu çocukların aile, yakın çevre ve toplum ile ilişkileri düzenlenerek sosyal bir rehabilitasyon süreci sağlanmaya çalışılmaktadır (Gürsoy, 2016) .

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı 14 adet çocuk destek merkezi bulunmaktadır (www.istanbulaile.gov.tr, 2018).

2.3.2. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Kuruluşları

Farklı alanlarda (işitsel, bedensel, zihinsel, ruhsal vs) bakım ve rehabilitasyona ihtiyacı olan engellilere ve yaşlılara yönelik yatılı kuruluşlardır. Koruma, bakım ve rehabilitasyon hizmetleri verilmekle birlikte, gündüzlü kuruluşlarda engelli ve

yaşlıların ailelerine sosyal ve ekonomik destek sağlanması, bilgilendirme toplantılarının yapıldığı kuruluş tipleridir.

Engelli ve yaşlı bakım hizmetlerinde müracaatçıların ya da hizmet alanların engelli yaşamaya, verilen rehabilitasyon programlarına alışmalarına yardım edilmekte, engelli ve yaşlı ailelerine aile danışmanlığı yoluyla engellinin/yaşlının kendisi ve ailesine destek olarak bilgilendirme yapılarak engelliler, yaşlılar ve ailelerinin aldığı bakım yükünün rahatlatılması ve destek olunması amaçlanmaktadır (Zastrow, 2013: 740).

2.3.2.1. Engelli Bakım-Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezleri

Bakıma Muhtaç Engelli Bireylere Yönelik Resmi Kurum ve Kuruluşlar Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin (2006) 4/1-f maddesinde bakım merkezleri; bakıma muhtaç özürlülerin bakımı için yatılı ve/veya gündüzlü hizmet veren, resmî kurum veya kuruluşlar tarafından açılan ve sosyal hizmet kuruluşu statüsünde olan bakım kurumları olarak tanımlanmaktadır. Engelli bireylere yönelik bakım ve rehabilitasyon hizmeti veren bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde engelli bireylere öncelikle insan onuruna yakışır şekilde bakım, beslenme, koruma, beceri gelişimleri ve sosyal hayata uyumuna yönelik bakım ve sosyal rehabilitasyon hizmetleri sunulmaktadır (Genç ve Barış, 2015: 104). Engelli bireylerin de korunması, kuruluş bakımına alınması süreçleri, ailelerinin psiko-sosyal açıdan desteklenmesi bu kuruluşlar aracılığıyla sağlanmaktadır.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı 8 adet resmi, 18 adet de özel engelli bakım ve rehabilitasyon merkezi bulunmaktadır (www.istanbulaile.gov.tr, 2018).

2.3.2.2. Huzurevi ve Huzurevleri Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezleri

Yaşlı bakım hizmetlerine dair huzurevi ve yaşlı bakım merkezleri olmak üzere iki tip yatılı kuruluş bulunmaktadır. Huzurevi ve Huzurevleri Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği'nin (2014) 4/d maddesinde huzurevi; 60 yaş ve üzerindeki yaşlı kişileri huzurlu bir ortamda korumak, bakmak ve bu kişilerin sosyal ve psikolojik gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulan yatılı sosyal hizmet kuruluşu olarak tanımlanmaktadır. Aynı kanunun 4/e maddesinde de; yaşlı bakım ve

rehabilitasyon merkezi, yaşlı kişilerin yaşamlarını sağlık, huzur ve güven içinde sürdürmeleri amacıyla, kendi kendilerini idare edebilecek şekilde rehabilitasyonlarının sağlandığı, tedavisi mümkün olmayanların ise sürekli olarak özel bakım altına alındığı yatılı sosyal hizmet kuruluşu olarak tarif edilmektedir.

Yaşlı bakım merkezlerinde yaşlıların sosyal ortamlardan kopmadan sağlıklı bir yaşam sürmeleri, yaşam kalitelerinin yükselmesi için boş zamanlarını çeşitli aktivitelerle değerlendirecekleri, sosyal aktivitelerini arttıracakları, sosyal ilişkilerini gerçekleştirici hizmetler sunulmakta ve gündüzlü bakım ve evde bakım olarak iki şekilde hizmet vermektedir (Genç ve Barış, 2015: 103).

İstanbul Aile ve sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı 11 adet huzurevi ve yaşlı bakım merkezi bulunmaktadır (www.istanbulaile.gov.tr, 2018).

2.3.2.3. Umut Evleri

Engelli Bireylere Yönelik Umut Evleri Yönergesi'nin (2016) 4/1-e maddesine umut evi; her ilin sosyal ve kültürel açıdan engellilerin kalması için uygun bölgelerinde, tercihen il merkezinde apartman dairesi veya müstakil binalarda 2 ila 6 arasında engelliye hizmet veren, koordinasyon merkezine ve kuruluşlara bağlı mesken niteliğindeki yatılı ev tipi sosyal hizmet birimi şeklinde ifade edilmektedir. Çocuk evleri yapılanmasının engelli bireylere yönelik olan kuruluş tipidir. Ancak halen ülkemizde sayısı çok yüksek değildir.

2.3.3. Aile ve Toplum Hizmetleri Kuruluşları

Aile ve toplum hizmetleri kapsamında bireylerin korunmaya ve kurum bakımına ihtiyaç duymasına neden olabileceği sorunlar önceden tespit edilerek ortadan kaldırılmasına yönelik olarak koruyucu ve önleyici sosyal hizmet uygulamaları yer almaktadır (Genç ve Barış, 2015: 105). Aile ve toplum hizmetlerinde daha çok gündüzlü kuruluş tipleri bulunmaktadır. Toplumda ve aile yaşantısında henüz oluşmamış ancak risk teşkil edecek durumların önlenmesi ve kurum bakımına alınmadan sorunların çözümlenmesi adına hizmet veren kuruluşlardır. Kurum bakımı son aşama olarak düşünüldüğünde bu kuruluşların yaptıkları çalışmalar çok daha önemli olmaktadır.

Sosyal Hizmet Merkezleri: Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin (2013) 1/1 ve 4/1-g maddesinde sosyal hizmet merkezleri; sosyal hizmet müdahalesinin ve takibinin gerçekleştirildiği, çocuk, genç, kadın, erkek, engelli, yaşlı bireylere ve ailelerine koruyucu, önleyici, destekleyici, geliştirici, rehberlik ve danışmanlık odaklı sosyal hizmetlerin, hizmete erişim kolaylığı esasıyla bir arada ve gerektiğinde kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve gönüllüler ile işbirliği içinde sunulduğu merkezleri tarif etmektedir.

Sosyal hizmet merkezlerinde çocukların ve gençlerin sağlıklı gelişiminin sağlanmasına, kadınların toplumsal cinsiyet ayrımcılığına karşı toplumsal hayatın her alanında fırsat, imkân ve haklardan eşit bir şekilde yararlanmasına, şehit yakınları ve gazilere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerinin gerçekleştirilmesine, engelli ve yaşlıların toplumsal hayata katılımlarının sağlanmasına, yardıma, korunmaya ve bakıma muhtaç bireylerin (çocuk, engelli, yaşlı, kadın vb.) tespit edilerek desteklenmesine ve ailelerin eğitim, danışmanlık ve sosyal ve ekonomik desteklerle güçlenmesine yönelik hizmetler veren gündüzlü kuruluşlardır (Genç ve Barış, 2015: 105).

Sosyal hizmet merkezlerinde başvuru ve tespit birimi, uygulama birimi (korunma ihtiyacı içinde olan çocuklar, sosyal ve ekonomik destek, engelli ve yaşlı hizmetleri, kadın hizmetleri vs.) şehit yakınları ve gazilere hizmet birimi ve eğitim ve danışmanlık birimi olarak düzenlenmiştir.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı 26 adet sosyal hizmet merkezi hizmet vermektedir (www.istanbulaile.gov.tr, 2018).

2.3.4. Kadın Hizmetleri Kuruluşları

2.3.4.1. Kadın Konuk Evleri

Kadın konukevleri terk edilen ya da eşiyle olan anlaşmazlık nedeniyle evini terk eden, fiziksel, duygusal ve ekonomik istismara uğrayan, eşinin vefat etmesi veya boşanma ve çevresel kaynaklar sebebiyle sosyal ve ekonomik olarak yoksunluk yaşayan, evlilik dışı hamile kalması ya da çocuk sahibi olması nedeniyle ailesi tarafından kabullenilmeyen, istemediği halde evlilik yapmaya zorlanan, cezaevinden yeni çıkan ve yardım ve desteğe ihtiyaç duyan, madde bağımlılığı tedavisi görmüş kadınlara ve beraberindeki çocuklara hizmet veren kuruluşlardır (Genç ve Barış, 2015:

105). Kadının yanında bulunan erkek çocukları 12 yaşına dek annesi ile kalabilmekte, 12 yaşından büyük erkek çocukları yaş ve cinsiyetlerine uygun çocuk evlerinde koruma ve bakım altına alınmaktadır. Kız çocuklarına ilişkin herhangi bir yaş sınırı bulunmamaktadır.

Kadın Konuk Evlerinin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik'in (2013) 3/1-i maddesinde kadın konuk evi; fiziksel, duygusal, cinsel, ekonomik ve sözlü istismara veya şiddete uğrayan kadınların, şiddetten korunması, psiko-sosyal ve ekonomik sorunlarının çözülmesi, güçlendirilmesi ve bu dönemde kadınların varsa çocukları ile birlikte ihtiyaçlarının da karşılanmak suretiyle geçici süreyle kalabilecekleri ve kadın konukevi, sığınma evi, kadın sığınağı, kadın evi, şefkat evi ve benzeri adlarla açılmış ya da açılacak yatılı sosyal hizmet kuruluşu şeklinde tanımlanmaktadır.

2.3.4.2. Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri

Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkındaki Yönetmelik'in (2016) 3/1-ö ve Kadın Konuk Evlerinin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik'in (2013) 3/1-o maddesinde şiddet önleme ve izleme merkezi şiddetin önlenmesi ile koruyucu ve önleyici tedbirlerin etkin bir biçimde uygulanmasına yönelik güçlendirici ve destekleyici danışmanlık, rehberlik, yönlendirme ve izleme hizmetlerinin verildiği, yeterli ve gerekli personelin görev yaptığı ve tercihen kadın personelin istihdam edildiği, çalışmaların yedi gün yirmi dört saat esasına göre yürütüldüğü merkezler olarak tanımlanmaktadır. Kadın konuk evlerinin adresleri gizli tutulmaktadır. ŞÖNİM'ler ilk kabul merkezi olarak hizmet vermektedir.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı bir adet şiddet önleme ve izleme merkezi bulunmaktadır (www.istanbulaile.gov.tr, 2018).

2.3.5. Sosyal Yardım Kuruluşları

Sosyal yardımlardan yararlanan, en temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan, yaşamlarını en düşük düzeyde dahi sürdürme konusunda zorluk çeken yoksul ve muhtaç kişilere hizmet veren çalışanlar, yoksul kişilerin tespit edilmesi ve başvuran müracaatçıları değerlendirilmesinde görev alarak çalışma planı hazırlamakta ve bu konuda uygulamalarda bulunmaktadır (Genç ve Barış, 2015: 106). Yoksulluk

toplumsal olarak baş edilmesi gereken önemli bir sorun alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sebeple korunmaya muhtaç yeni bireyler yaratmamak adına sosyal yardım mekanizması kullanılmaktadır.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'nün Teşkilat ve Görevlerine İlişkin Yönerge'nin (2014) 4/1 maddesinde vakıf olarak 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu kapsamında kurulan sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfını tarif etmektedir. Bu kapsamda ihtiyaç içerisinde bulunan kişilere yönelik sosyal yardım hizmetleri verilmektedir. Sosyal yardımlaşma dayanışma vakıfları ilçelerde mülki amir başkanlığında hizmet vermektedir. Yoksulluk yaşayan ailelere, çocuk, engelli, yaşlı ve kadın üzerinden yapılan sosyal yardım hizmetleri bulunmaktadır.

Ayrıca sosyal hizmet merkezlerinde de çocukların ekonomik sebeplerden ötürü korunma ihtiyacı olmamaları sebebiyle sosyal ve ekonomik destek hizmetleri, engellilerin bakımının sağlanması amacıyla bakımı sağlayan kişiye engelli evde bakım ücreti ve yeni doğum yapmış ailelere çocuk üzerinden bir defaya mahsus yapılan doğum yardımı gibi hizmetler mevcuttur. Bu sebeple kuruluşlar da kendi arasında koordineli şekilde çalışmakta ve SOYBİS (Sosyal Yardım Sistemi) isimli bir veri tabanı kullanılarak bu sistemde birey ve aile temelli bilgilere erişilmektedir.

2.4. AİLE ve SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NDA GÖREV YAPAN SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİ

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin (2013) 4/1-i, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nun 3/1-e (Değişik: 13/6/2012-6327/38 md.) maddesinde sosyal çalışma görevlileri; psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensuplarını ifade etmektedir.

Sosyal hizmette uygulama süreci; müracaatçıların psiko-sosyal durumlarının incelenmesi ve değerlendirilmesi, müracaatçının ve sosyal çevresinin değerlendirilmesi, müracaatçının sorun ve ihtiyaçları ile ilgili toplumsal kaynakların değerlendirilmesi, incelenmesi ve bu kaynakların harekete geçirilmesi gibi çok yönlü ve katmanlı boyutlar içermektedir (Bulut, 2006: 3-4). Sosyal çalışma görevlileri kavramı, 2013 yılında yayımlanan 'Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği' ile ortaya

çıkmıştır. Dolayısıyla sosyal çalışma görevlisi kavramıyla birlikte saha çalışmaları ve akademik çalışmalar açısından bazı tartışmaları da beraberinde getirmiştir.

Sosyal çalışmacı unvanı, müracaatçılara sosyal hizmet sağlamak üzere bilgi ve becerilerini kullanan sosyal hizmet bölümü mezunlarına kadroları karşılığında verilen bir unvandır. Bu unvanın ya da bu kavramdan ortaya çıkan sosyal çalışma görevlisi unvanının sosyal hizmet bölümü mezunu olmayan görevliler için kullanılması hukuki ve bilimsel açıdan yanlış görülmektedir. Nitekim sosyal hizmet alanında çalışması ön görülen; psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri mezunlarının hiçbirinin bölüm adında sosyal çalışma ya da sosyal hizmet kavramı geçmemektedir (Karataş, 2013). Ancak yapılan değişiklikle birlikte sosyal çalışma görevlisi ismi altında toplanan yukarıdaki tanımda adı geçen farklı meslek gruplarına mensup çalışanlar görev yapılan kuruluşta ortak işleri yapmaktadırlar. Bu durumun bazı dezavantajları beraberinde getirdiği düşünülmektedir.

2.4.1. Sosyal Çalışmacı

Sosyal çalışmacı; birey, aile, grup ve toplumun sorun çözme ve baş etme kapasitelerini geliştirerek psiko-sosyal işlevselliğin sağlanması, onarılması, korunması ve geliştirilmesi; sosyal değişimin desteklenmesi; sosyal politika ve programların insan ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla planlanması ve uygulanmasının sağlanması yönünde insan davranışına ve sosyal sistemlere ilişkin teorilerden yararlanarak sosyal hizmete özgü yöntem ve tekniklerle uygulamayı yerine getiren meslek mensubudur (www.shy.hacettepe.edu.tr, 2017). Sosyal çalışmacı kavramı çalışılan kadronun adı olmakla birlikte üniversitelerin sosyal hizmet lisans programlarından mezun olan kişileri tanımlamaktadır.

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nde (2013) sosyal çalışma görevlisi görevleri tanımlanmış olup sosyal çalışmacı olarak özel bir başlık açılmamıştır**.** Burada diğer meslek elemanları ile birlikte ortak bir görev tanımı yapılmıştır. Bunlar; (1) birey ve ailelere yönelik mesleki çalışmalar yapmak, raporlamak ve bunlara ilişkin iş ve işlemleri yürütmek, (2) sosyal hizmet merkezinin amacını, işleyişini ve sunulan hizmetleri birey, aile ve topluma tanıtmak, (3) öngörülen tedbir talepleri ve uygulanacak sosyal hizmet modeline ilişkin sosyal inceleme raporu düzenlemek, (4)

ihtiyaç olması durumunda yatılı kuruluşlarda gerekli mesleki çalışmaları yapmak, (5) gizlilik ilkesi gözetilerek yapılan mesleki çalışmalara ilişkin kayıtlar tutmak, (6) hizmet içi programlara katılımın sağlanması, (7) görevlerini müdürün gözetiminde diğer meslek elemanları ile işbirliği içerisinde yürütmek ve (8) müdür ve/veya amir tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek olarak tanımlanmıştır.

2.4.2. Psikolog

Psikoloji lisans eğitimi üzerine psikolojinin uygulama alanlarından birinde bir yıllık sertifika eğitimini tamamlayarak merkezi bir sınav ile yeterliliğini belgelemiş olan kişidir. Psikologlar, objektif ve tarama test amaçlı testleri uygular, temel görüşme ve gözlem teknikleri çerçevesinde, birey, aile ve gruplar temelinde görüşmeler yürütür (Soygüt ve diğ, 2011: 6). Üniversitelerin psikoloji lisans bölümlerinden mezun olan kişilerdir. Mikro ve mezzo çalışmalar yürütmektedir.

Sosyal Hizmet Merkezi Yönetmeliği'nin (2013) madde 18'de tanımlanan görevleri dışında psikologların görev alanları madde 19 ile tanımlanmıştır. Bunlar; (1) ihtiyaç duyulması halinde bireylerin psikolojik değerlendirmelerinin yapılarak raporlanması, (2) birey ve ailelere yönelik koruyucu-önleyici danışmanlık hizmetlerini yürütülmesi, (3) ihtiyaç duyulması halinde psikiyatri bölümü ile işbirliği içerisinde çalışmak, (4) psikolojik değerlendirme teknikleri ve gözlem metotları kullanılarak bireylerin ilgi ve yeteneklerini belirlemek, bireylerin bunları değerlendirmesi yönünde bireysel programlar yapmak, (5) klinik psikolog olmak şartıyla psikolojik sorunların giderilmesi adına birey ve grup çalışmaları gerçekleştirmek, (6) alan taraması ve mesleki çalışmalar sonucunda ihtiyaç duyulan danışmanlık ve rehberlik hizmeti vermek olarak ifade edilmiştir.

2.4.3. Sosyolog

Sosyolog insan toplulukları ve toplumsal kurumların kökeni, gelişmesi, işlevi ve birbirleriyle ilişkileri, bu ilişkileri belirleyen ilke ve kurallar ile toplumsal sorunlar ve çözüm yolları konularında araştırmalar yapan, araştırma sonucunda edinilen bulguları yorumlayan ve önerilerde bulunan kişi olarak tanımlanmıştır (Türkiye İş Kurumu, 2016). ASPB'de sosyologların toplumun ve sosyolojinin temel kavramı olan aile kavramı ve bu kavramı çevreleyen sosyal, kültürel, ekonomik

etmenleri bilimsel çerçevede değerlendirmeleri ve bunlara dair çözüm önerileri sunmaları beklenmektedir (Bozkurt, 2016: 45). Üniversitelerin sosyoloji bölümünden mezun olan kişiler Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nda meslek elemanları görev yapmaktadırlar.

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin (2013) madde 18'de tanımlanan görevleri dışında sosyologların görev alanları madde 22 ile tanımlanmıştır. Bunlar; (1) toplumu, toplumsal değişmeyi ve toplumsal ilişkileri araştırmak ve raporlamak, (2) ulusal ve uluslararası örnekler ve bölgenin sosyo-kültürel özelliklerini dikkate alarak her türlü olay ve olgu hakkında sosyoloji odaklı çalışmalar yapmak ve raporlamak, (3) sosyal hizmet alanıyla ilgili çalışma ve projelere katılmak, veri toplamak, istatistiki çalışma yapmak ve raporlamak, (4) müracaatçı gruplarına ilişkin farklı değişkenleri göz önünde bulundurarak bağlantı kurmak ve bu çalışma alanlarıyla ilgili planlar yapıp öneriler sunmak ve proje geliştirmek olarak ifade edilmiştir.

2.4.4. Çocuk Gelişimci

Çocuk gelişimci, normal gelişim gösteren, özel ihtiyaçları olan, sürekli hastalığı bulunan, korunma ihtiyacı içinde olan ve gelişimsel risk altında bulunan 0-18 yaş grubu çocuk ve ergenlerin zihinsel, duygusal, sosyal, motor vb. gelişimlerine yönelik tanı ve değerlendirme yapan, gelişimsel ve psikometrik testler kullanan ve program hazırlayan, bu konuda ailelere, profesyonellere ve topluma hizmet sağlayan kişidir. Çocuk gelişimcinin temel hedefi, 0-18 yaş grubu normal, özel gereksinimi olan, hasta, korunmaya muhtaç ve risk altındaki çocukların gelişimlerini desteklemektir (www.cge.hacettepe.edu.tr, 2018 ve Doğan ve Baykoç, 2015: 425). Üniversitelerin çocuk gelişimi bölümünden mezun olan kişiler meslek elemanları olarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nda görev yapmaktadırlar.

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin (2013) madde 18'de tanımlanan görevleri dışında çocuk gelişimcilerin görev alanları madde 20 ile tanımlanmıştır. Bunlar; (1) çocukların gelişim düzeylerini belirlemek, gelişimlerini izlemek, bunlara istinaden sorunların çözümü için çocuklara danışmanlık hizmetini yürütmek, (2) gelişimlerinde sorun yaşayan çocuklara dair tanı, teşhis ve tedavi amacıyla ilgili yerlere yönlendirmek, takibini yapmak, diğer kuruluşlardaki çalışanlarla işbirliği içerisinde hareket ederek destek hizmetleri organize etmek, (3) mesleki teknik, test ve

yöntemleri kullanarak çocuk gelişimlerini değerlendirmek, gelişimi yaşlarına uygun olmayan çocuklar için bireysel uygulama planı oluşturarak ailelere danışmanlık yapmak ve izlemek olarak ifade edilmiştir.

2.4.5. Öğretmen

Öğretmen bir bilim dalını, bir sanatı, bir tekniği veya belli bir bilgiyi öğretmeyi kendisine meslek edinmiş kimsedir (Wikipedia.org, 2018). 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu'nun (1973) 43. maddesinde öğretmenlik mesleğine hazırlık genel kültür, özel alan eğitimi ve pedagojik formasyon ile sağlanır, denmektedir. Üniversitelerin eğitim fakültesini bitirmiş olmak veya fen-edebiyat fakültelerine bağlı bölümlerden mezun olduktan sonra formasyon dersi alması koşulu ile iki yolla öğretmen yetiştirilmektedir (Eraslan ve Çakıcı, 2011: 430). Formasyon ise; öğretme ve öğrenme becerilerinin arttırılmasına yönelik derslerdir. Öğretmen adaylarının eğitim ve öğretim verebilmesi için sahip olması gerektiği bilgi ve beceriler olarak değerlendirilebilir. Pedagojik formasyon öğretmen olabilmek için alınması gerekli bir eğitimdir. Bu kapsamda öğrenci ve gelişim psikolojisi, ölçme ve değerlendirme, sınıf yönetimi, öğrenme ve öğretme kuram ve yaklaşımları, öğretim teknolojileri ve materyal tasarımı, öğretmenlik mesleği, özel öğretim yöntemleri ve rehberlik başlıkları altında verilen dersler pedagojik formasyon kapsamındadır (Sezgin Nartgün, 2008: 54).

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin (2013) madde 18'de tanımlanan görevleri dışında öğretmenlerin görev alanları madde 24 ile tanımlanmıştır. Bunlar; (1) çocuk ve gençlerin gelişimini değerlendirerek ilgili çocukları ve aileleri ilgili kuruluşlara yönlendirmek, izlemek, kuruluşlardaki uzmanlarla işbirliği içinde destek hizmetlerini organize etmek, (2) ailelere çocukların eğitimlerine dair konularda eğitim programları önermek ve uygulamak, (3) çocuk ve gençlerin eğitim durumlarıyla ilgili resmi ve özel eğitim kurumlarıyla işbirliği yaparak ortak çalışmalar yürütmek, (4) aile yanında sosyal yardımla desteklenen çocukların okula devam etmesine, iş, meslek veya sanat kursuna gitmesine veya kamu kurum kuruluşunda istihdam edilmesine yönelik çalışmalar yapmak olarak ifade edilmektedir.

2.4.6. Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü Mezunları

'Aile ve Tüketici Bilimleri Lisans Programı' mezunları, konu alanı kişi ve ailelerin yaşam kalitesini yükseltmek olan, yetişkin eğitimi veren, tüketicinin faal korunmasına ve eğitimine yönelik çalışmalar yapan, sağlıklı ve verimli bir çevre oluşturmayı hedefleyen, çeşitli kamu, özel kurum ve kuruluşlarda; aile yaşantısı eğitimi, tüketici eğitimi ve korunması, fiziksel çevre ve yönetimi alanlarında görev yapabilmektedirler (www.eeb.hacettepe.edu.tr, 2018). Koruyucu ve önleyici hizmetlerde önemli bir meslek grubu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Aile ve tüketici bilimleri alanına baktığımızda amaç ve faaliyetlerinin; bireylerin, ailelerin ve toplumun lokal, ulusal ve evrensel düzeyde ekonomik, psiko-sosyal, fiziksel refahını sağlamaya ve refah seviyesini yükseltmeye yönelik her türlü eğitim, araştırma ve yayın faaliyetlerini gerçekleştirmek olarak özetlenebilir.

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin (2013) madde 18'de tanımlanan görevleri dışında aile ve tüketici bilimler mezunu personelin görev alanları madde 25 ile tanımlanmıştır. Bunlar; (1) ailelerin sahip oldukları mali imkanların yönetimi ve geliştirilmesi konusunda danışmanlık yapmak, bu alanda karşılaşılan sorunlara ilişkin çözüm önerisi geliştirmek, (2) ailelere kaynakların geliştirilmesi, değerlendirilmesi, kontrol edilmesi amacıyla danışmanlık ve rehberlik yapmak, (3) birey ve ailelerin tüketici haklarına ilişkin eğitim ve eğitim materyalleri hazırlamak olarak ifade edilmiştir.

2.4.7. Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölümü Mezunları

Psikolojik danışman, üniversitelerin eğitim fakültesi, rehberlik ve psikolojik danışmanlık bölümlerinden mezun olan ve dört yıllık lisans eğitimi alan kimselerdir. Genellikle okul ortamında çocuk ve ergenlerin, eğitim, öğrenme ve gelişim sorunlarıyla uğrasan yardım mesleğidir. Bölüm mezunlarına psikolojik danışman veya rehber öğretmen unvanı verilir (Gümüşoğlu, 2012). Genel olarak çalışma alanları Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı eğitim kurumları olsa da Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nda da meslek elemanı olarak görev yapmaktadırlar.

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin (2013) madde 18'de tanımlanan görevleri dışında psikolojik danışma ve rehber öğretmenin görev alanları madde 21 ile tanımlanmıştır. Bunlar; (1) çocuk ve gençlerin gelişimini değerlendirmek, sorunların çözümüne yönelik çocuk ve ailelere rehberlik yapmak, kişileri ihtiyacı olan kurum ve kuruluşlara yönlendirme, diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde çalışarak destek hizmetleri organize etmek, izleme çalışmaları yapmak, (2) müracaatçılarla ilgili psikolojik danışmanlık ve rehberlik yapmak ve raporlamak, (3) ailelere çocukların eğitimleriyle ilgili rehberlik ve danışmanlık yapmak ve eğitimler önermek, (4) amacına uygun hizmetlerde araştırma ve incelemelerde görev almak olarak ifade edilmektedir.

2.5. SÜPERVİZYON KAVRAMI

Süpervizyon; deneyimli bir meslek elemanının kendisinden daha az deneyimli bir meslektaşına onun mesleki sorunlarla başa çıkma konusundaki yeterliliğini ve becerilerini geliştirecek şekilde bilgi ve deneyim kazanmasında yardımcı olmasıdır. Süpervizyon daha kıdemli, uygun nitelikli ve deneyimli bir sosyal hizmet uzmanı ile daha genç bir sosyal hizmet uzmanı arasında resmi bir çalışma olup, daha genç sosyal hizmet uzmanının yapılan çalışmaları görüp işleri gözden geçirebilmesini ve üzerine düşünmesini sağlar (Ford ve Jones, 1987; Hawkins ve Shohet, 2000; Mbau, 2005; Tsui, 2004; Kadushin ve Harkness, 2014; DSD ve SACSSP, 2012; Yağcı, 2017).

Bernard ve Goodyear (2004) süpervizyonu, deneyimli meslek elemanlarının (süpervizör), kendilerinden daha az deneyimli meslek elemanlarını mesleğe hazırlamada ve uygulama yaşantılarını zenginleştirmede destekleyici, değerlendirici ve zamana yayılan bir süreç olarak tanımlamaktadırlar.

Yapılan çalışmalarda sosyal hizmet alanında daha az deneyimli arkadaşların deneyimli meslektaşlara danışmanın önemi üzerinden yapılandırılmış bir süpervizyon sisteminin geliştirilmesi gerektiği fikrinin yoğun olduğu ortaya çıkmıştır (Yağcı, 2017: 4).

Tükenmişliği önlemede önemli bir araç olarak; destekleyici iş arkadaşları ve süpervizyon veren yönetici veya kıdemli sosyal hizmet uzmanlarının varlığının önemli olduğu anlaşılmaktadır (Hombrados Mendieta ve Cosano Rivas, 2011). Çalışma

alanlarında sınırlı ve yapılandırılmamış süpervizyonun varlığı tükenmişliği arttıran ve motivasyonu düşüren bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Süpervizyon, süpervizörlerin yeteneklerini ve becerilerini müracaatçı ve meslektaş gruplarına etik ve yetkin bir şekilde uygulamak için ileri bilgi ile donatılmasını sağlamaktadır (NASW ve ASWB, 2013: 7)

Süpervizyon yardım meslek gruplarında saha çalışmalarında kullanıldığı için, eğitimciler, sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, psikolojik danışman ve rehberlik ve hemşireler için üniversite eğitiminde öncü rol oynamaktadır. Süpervizörler, üniversite eğitimi alan uzmanlar olup aynı zamanda alanlarında büyük deneyime sahiptir. Dolayısıyla sadece sosyal hizmet uzmanları tarafından değil aynı zamanda diğer meslekler tarafından da kullanılmaktadır (Riva ve Ratsika, 2015: 180).

Sosyal hizmet süpervizyonu, müracaatçıların aldığı hizmet kalitesini arttırmaktadır. Yeni öğrenme, müracaatçılara daha iyi bir hizmet sunmak için gerekli öğrenme olarak da yorumlanabilir. Süpervizyon, aynı zamanda yeni bağlantılar kurmaya yardımcı olur ve süpervizyon alan meslek elemanlarının sistematik olarak düşünmesine yardımcı olur (Carroll ve Holloway, 2009: 218). Daha az deneyimli meslek elemanının da özgüvenli hissetmesine, vaka ile çalışmada sistematik ve düzenli bir çalışma biçimi geliştirmesine, yetenek ve becerileri kullanmasına yardımcı olmaktadır.

2.6. SÜPERVİZYONUN AMAÇ VE İLKELERİ

Bromberg (1982), süpervizyonu iki insan arasındaki bir ilişki olarak tanımlar; çalışmasını iyileştirmek süpervizyonu kullanma amacı taşıyan biri ve diğerinin ona bunu yapmasına yardım etme amacı vardır (Inskip ve Proctor, 1995). Süpervizyonun kişilerarası etkileşim olarak açıklandığı, bununla birlikte süpervizyonun basit bir süreç olmadığı, dolayısıyla süpervizyonu somut bir ürüne dönüştürmek etkinliğini titizlikle değerlendirmek zor olduğu bilgisi mevcuttur. (Hawkins ve Shohet, 2000: 5). Süpervizyon alan kişinin de süpervizörün de bu sürece hazır ve dahil olmaları, arasındaki etkileşimi arttıran bir durum yaratmaktadır.

Süpervizyonun ilkeleri sosyal hizmet uzmanlarını, sosyal hizmet öğrencilerini ve sosyal hizmet alanında çalışanları desteklemek ve katkı sağlamak adına şu başlıklar altında değerlendirilmektedir:

- Süpervizyon uygulamasını teşvik etmek ve korumak. Bu maddede süpervizyonun birincil önceliğinin müracaatçıların çıkarlarını ve yarar durumlarını korumak ve geliştirmek adına bir eğitim-danışmanlık çalışması olarak değerlendirilmektedir.
- Sosyal hizmet uzmanlarını, sosyal yardım görevlilerini, öğrenci sosyal hizmet uzmanlarını uygulama alanlarını şekillendiren kültürel sistemlerin aktif biçimde tanınmasını sağlamak.
- Mesleki gelişimin değerli olduğu ve mesleğin ilerlemesi yönünde sosyal hizmet uzmanlarının teşvik edilmesini ve cesaretlendirilmesini sağlamak. Süpervizyon, mesleki gelişimin değerlendiği ve teşvik edildiği öğrenme ortamında bulunur.
- Hesap verilebilirliği sağlamak
- Süpervizyon, güvenli ve hesap verebilir uygulamayı teşvik eder (Hughes, 2010: 61-63).

Süpervizyonun amacı, müracaatçı gruplarını yeterliliğe ulaştırmak için çalışanın mesleki becerilerinin, bilgisinin ve tutumlarının kalitesini arttırmaktır. Süpervizyon, mesleki büyüme ve gelişmeye yardımcı olur ve çıktıları geliştirir. Mevcut iyi uygulamaları sürdürerek ve sürekli iyileştirmeye çalışarak müracaatçı grupları için en iyi uygulamayı geliştirmektir (Morrison, 2003: 46). Morrison (2003: 30) kooperatif ve kolaylaştırıcı süreç olarak süpervizyon şunları amaçlar diyor:

- Sosyal hizmet uzmanının çalışmasının etkililiğini geliştirir.
- Müracaatçılara yönelik yaptığı çalışmaların sorumluluğunu aldığını temin eden uygun ve yerinde bir ortam sağlar.

Page ve Wosket (1994: 16), sosyal hizmetlerde süpervizyonun amaçlarının 'öğretim, rehberlik, danışma ve yönetme' faaliyeti olduğunu özetler. Süpervizyon temel amaç ve işlevleri değerlendirildiğinde iyi yapılandırılmış bir süpervizyon sürecinin süpervizyon alan kişi ve müracaatçı grupları açısından verilen hizmetin kalitesini arttıran bir çalışma olduğu, bu sebeple uygulanması işlevsel bir çalışma

olduğu görülmektedir. Ancak maalesef ülkemizde halen süpervizyon çalışmalarının olmadığı bilinmektedir.

Tüm sosyal hizmet uzmanları için, süpervizyona erişim, uygulama durumunun ve müdahale seçeneklerinin derinlemesine anlaşılmasını sağlamaktadır. Bu, uygulamanın mevcut bilgilere dayandırılmasını sağlayarak müracaatçıların çıkarlarını en iyi şekilde korumayı teşvik ederken sosyal hizmet uzmanlarının birincil mesleki yükümlülüklerini destekler. Süpervizyon, kaliteli hizmet sunmak için beş katlı bir amaca sahiptir:

- Bilgi ve becerinin geliştirilmesi
- Sosyal hizmet uzmanı olarak mesleki gelişim
- Kendini yansıtmanın desteklenmesi ve kolaylaştırılması
- Sosyal adaletin teşvik edilmesi
- İdari görevler (NLASW, 2011: 4)

2.7. SÜPERVİZYON MODELLERİ

Herkesin kendine özgü tutumları, beklentileri ve bireysel farklılıkları vardır. Bu sebeple süpervizyon sürecinde tüm bu farklılıklar aslında kendine özgü modelleri de beraberinde getirmektedir. En temelde süpervizyon modelleri; psikoterapi temelli süpervizyon modelleri ve gelişimsel süpervizyon modelleri ve sosyal rol modelleri olarak üçe ayrılabilir.

Psikoterapi temelli süpervizyon modelinde; süpervizyon sürecinin danışmanlık süreciyle benzerlikler taşıdığı ve bu süreçte etkililiği kanıtlanmış psikoterapi modellerinin süpervizyon sürecinde de kullanılabileceği savunulmaktadır (akt: Atik ve diğ., 2014: 37). Bu sebeple psikoterapi kuramlarından psikodinamik, birey merkezli, bilişsel, davranışçı ve sistemik modeller de süpervizyon süreci içinde kullanılabilmektedir. Bu modelde; süpervizyon alan kişinin içgörü alması ve sınırlılıklarını bilmesini sağlamakla birlikte, süpervizyon sürecinden çıkarak psikolojik danışmanlık sürecine dönüşme tehlikesi bulunabilir. Psikodinamik süpervizyon modeli, davranışçı süpervizyon modeli, bilişsel süpervizyon modeli olarak ayrılabilir (Atik ve diğ., 2014: 306-308).

Gelişimsel süpervizyon modelleri; süpervizör ve süpervizyon alan kişinin ilişkisi üzerinden bir vurgu yaparak üst düzey bilişsel beceri geliştirmeyi ve bu becerileri bütünleştirmeyi amaçlamaktadır (Bernard ve Goodyear, 2004; Borders ve Brown, 2005). Bütünleşik gelişimsel süpervizyon modeli, yansıtıcı uygulama modelleri, Loganbill, Hardy ve Delworth süpervizyon modeli, vaka temelli süpervizyon modeli, yaşam boyu gelişim modeli olarak sınıflandırılabilir. Gelişimsel süpervizyon modelleri; süpervizör ve süpervizyon alan kişi arasındaki ilişki ve sürece odaklandığı için işlevsel olduğu düşünülmektedir.

Sosyal rol modelleri; süpervizyon sürecindeki birçok farklı faktörün süpervizörün süreçteki rollerini mevcut durum ve koşullara göre ayarlamasını ve roller arasında geçiş yapmasını gerektirmektedir. Bu sebeple süpervizörün öğretmen, psikolojik danışman, müşavir veya süpervizör rolleri gündeme gelmektedir (Atik ve diğ., 2014: 311). Holloway (1995) süpervizyon modelinde; a) süpervizyon ilişkisinin kişilerarası yapısı, b) süpervizyon ilişkisinin aşamaları ve c) süpervizyon sözleşmesi olarak üç model bulunmaktadır. Holloway (1995) süpervizyon sürecinin temelini ilişki kurma olarak tanımlamakta ve hem süpervizörü hem de süpervizyon alan kişiyi terapötik çalışma uyumu kurmada sorumlu tutmaktadır (Atik ve diğ., 2014: 312). Bu kapsamda süpervizör ve süpervizyon yararlanıcısı arasında hiyerarşik bir ilişki bulunduğu, gücün ve yönlendirmenin süpervizör elinde olduğu bir model olup süpervizyon sürecinde başlangıç, olgunluk ve sonlandırma aşaması olarak üç aşaması bulunmaktadır.

Aşağıda sıralanan süpervizyon modelleri, olabilecek tüm modelleri tanımlamamakla birlikte üzerine düşünmeye teşvik etmek ve sosyal hizmet alanında süpervizyonda sık görülen modellerin bazılarını belirlemek için sunulmaktadır. İdeal olarak, süpervizör ve süpervizyon alan kişi, bir süpervizyon modeli seçtiğinde, ortak bir süreç kullanmış olur ancak süpervizyon alanın mesleki gelişiminde en iyi sonucu veren modeli seçmek süpervizörün sorumluluğundadır.

Orantılı katılımcı modelli süpervizyon modelinde; ilgili kişilerin yalnızca bir yönü üzerinde durulmaktadır. Katılımcılar sadece bir kişinin anlayışının veya yapmış olduklarının bilişsel, duyuşsal veya davranışsal yönlerine odaklanır. Yalnızca bir insanın bir şeyler hakkında nasıl hissettiğini, durumların nasıl analiz edildiğini veya ne yaptıklarını tartışan etkileşimlerle karakterize edilir. Bu alanların tümü önemlidir

ve süpervizyon sürecinde keşfedilmelidir (DSD ve SACSSP, 2012: 29). Bu model psikoterapi temelli süpervizyon modelleri ile benzeşmektedir. Kişinin iç görü kazanması, kendini tanıması, beceri ve sınırlılıklarının farkına varması süreç içinde keşfedildiğinden aynı zamanda gelişimsel süpervizyon modeli içinde de yer almasına sebep olmaktadır.

Karşılıklı katılımcı modeli, her iki tarafın da süpervizyonun her kademesinde aktif olarak yer aldığı, destekleyici olduğu ve eğitim süreçlerinin her aşamasında bulunduğu aldığı modeldir. Gündem karşılıklı olarak üretilir ve her iki katılımcı da tüm alanlarda aktif olarak keşif sürecine girer. Süpervizyon etkileşiminin her iki tarafı da tercih edilen bir modele sahiptir. Modelimizi gözden geçirmemiz ve süpervizyon sonuçlarını nasıl etkilediğini sorgulamanız önemlidir. Bu modelde, taraflar arasındaki etkinliği artırmak için tasarlanan bir etkileşim vardır ve her iki taraf için de tatminkar bir sonuç elde etme olasılığının en yüksek olduğu karşılıklı katılımcı bir modeldir (DSD ve SACSSP, 2012: 29). Bu modelde gelişimsel ve sosyal rol modeline benzeşmektedir. Sınıflandırma biçimleri bu sebeple ayrı tutulmuştur.

NASW (2013) sosyal hizmet alanında süpervizyon modellerini idari, eğitimsel ve destekleyici modeller olarak 3'e ayırmaktadır:

İdari süpervizyon yönetimle, idarecilikle eşanlamlıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara etkili hizmetler sunmalarını sağlayan idari yöntemlerin uygulanmasıdır. İdari süpervizyon, kurum politikasına veya kurumsal taleplere yöneliktir ve bir süpervizörün iş ve iş ödevi üzerinde işleyiş seviyesine odaklanmaktadır.

Eğitimsel süpervizyon, mesleki endişelere odaklanır ve özel durumlarla ilgilidir. Süpervizörlerin sosyal çalışma felsefesini daha iyi anlamalarına, daha fazla kendilerini fark etmelerine ve bilgi ve becerilerini geliştirmelerine yardımcı olur. Eğitimsel süpervizyon, bir sosyal hizmet uzmanının personel gelişimine ve belirli bir iş yüküne yönelik eğitim ihtiyaçlarına odaklanmaktadır.

Destekleyici süpervizyon, süpervizyon yararlanıcılarının iş performansını etkileyen iş stresini azaltır ve süpervizöre başarılarını iltifatlandıran ve kendi kendine etkili olmayı teşvik eden besleyici koşullar sağlamaktadır (NASW, 2013: 8).

2.8. SOSYAL HİZMET ALANINDA SÜPERVİZYON

Bordin'in (1979) yaptığı çalışmalarda süpervizyon çalışma uyumu kavramına odaklandığı görülmektedir. Bordin'e (1979) göre çalışma uyumunun üç bileşeni vardır: Ortak anlayış, görevler ve duygusal bağdır. Süpervizör ve süpervizyon yararlanıcısının ortak bir anlayış ve amaç üzerinden hareket etmesini, her iki tarafın da bu ortak amaç üzerinden belirledikleri görevlerin olduğunu ve süpervizyon ve süpervizyon yararlanıcısı arasında duygusal bir bağın olduğunu tarif eder. Süpervizor ve süpervizyon yararlanıcısı arasındaki duygusal bağın güçlü olması süpervizyon ilişkisinin de güçlü olmasını beraberinde getirmektedir (Meydan ve Özyiğit, 2016: 231).

Süpervizyon, yoksulluğun ve sosyal bozulmanın büyük oranda artışını karşılamak üzere ilk sosyal hizmet formlarının geliştirildiği İngiltere'de 19. yüzyılın sonlarında başlamıştır (Riva ve Ratsika, 2015: 179). Akademik ortamda sosyal hizmet öğretiminin akreditasyonundan önce, sosyal hizmet uzmanları, toplumsal çalışmanın ne olduğunu öğreten daha deneyimli eğitimciler tarafından kurumlarda eğitilmiş veya danışmanlık almıştır. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarına çalışmaları nasıl yerine getireceği, müracaatçılar ile nasıl bir ilişki kurabileceği ve etkin uygulama yöntemleri için kendiliğinden farkındalık geliştirmenin yolları gösterilmiştir (AASW, 2014: 2). Süpervizyon süreci yardım edici meslek gruplarında bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmış ve geliştirilmiştir.

Süpervizör olarak adlandırılan uzman sosyal hizmet çalışanları, usta çırak ilişkisine dayanan genç sosyal hizmet uzmanlarına yardım ve destek sunmak için bir diyalog ve danışma yöntemi kullandılar (Riva ve Ratsika, 2015: 180). Süpervizyon böylece kişilere sosyal hizmet çalışmalarını nasıl yapacaklarını öğretmek için bir araç olarak kullanılmıştır. Şu anda da sosyal hizmet alanında çalışanlar arasında yapılandırılmamış bir şekilde usta-çırak ilişkisi şeklinde bir ilişki mevcuttur.

Sosyal hizmette süpervizyon, uygulama bağlamı tarafından benzersiz şekillendirilmiştir. Bu şu demektir; genelde amir veya yönetici tayiniyle tanımlanan bir organizasyonel pozisyon, bir kişiye, müracaatçıları ile sosyal hizmet uzmanlarının uygulamaları üzerinde yetki vermektedir (NALSW, 2011). Süpervizyonun bu kavramsallaştırması, 'iş arkadaşı süpervizyonu' terimini üstü zımni bir terim haline

getirir çünkü meslektaşları birbirlerinin pratiğine karşı yetkiye sahip değildirler (Garrett ve Barretta-Herman, 1995). Sosyal hizmet süpervizörleri sosyal hizmet uzmanlarının dosyalarını gözden geçirmeli ve sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarını doğrudan gözlemlemek için fırsatlar yaratmalıdır. Bir sosyal hizmet süpervizörü, gerekli deneyimi olan bir sosyal hizmet uzmanıdır ve sosyal hizmet uygulayıcılarını denetlemek üzere yetkilendirilmiştir (NALSW, 2011). Bu sebeple süpervizyon sürecinde rollerin belirli hale getirilerek sürecin yapılandırılması önemli olmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanları, bilhassa etik sorunlar ve müracaatçı grupları ile ilgili uygulama kaygıları hakkında eleştirel ve yansıtıcı konuşmalara ihtiyaç duyduğunu belirtiler (Hair, 2008). Süpervizyon sürecinde süpervizyon alan kişinin ihtiyacının belirlenmesi ve sürecin bu şekilde yönetilmesi işlevsel olmaktadır.

Yapılan yurt dışı kaynaklı araştırmalarda; süpervizyonun iyi bir sosyal hizmet uygulamasında önemli bir rol oynadığına işaret etmiştir. Süpervizyon müracaatçıya sunulan hizmetin faydalarının yanı sıra etkili profesyonel ilişkilere de katkıda bulunur. Örneğin, bir sosyal hizmet uzmanı, süpervizyonun, sosyal hizmet uzmanlarına, ekip çalışması becerilerini daha iyi geliştirmelerine yardımcı olabilecek durumları, ekipteki çalışmalarına da yansıtma şansını sunabileceğini önermektedir. Süpervizyonun bir sosyal hizmet uzmanı olarak kişisel gelişim ve büyüme için çok önemli olduğunu göstermektedir.

Sosyal hizmet süpervizyonu, bir sosyal hizmet yöneticisinin, bir sosyal hizmet uygulayıcısını, destekleyici ve yönetsel işlevleri yerine getirerek denetlerken, farklı teorilere, modellere ve bakış açılarına dayanan, pozitif, ayrımcı olmayan bir ilişki bağlamında, etkileşimli ve durdurulamaz bir süreçtir. Fonksiyonu sosyal hizmetlerin etkin ve profesyonel bir şekilde sunulmasını teşvik etmektir (DSD ve SACSSP, 2012: 10).

Süpervizör ve süpervizyon yararlanıcıları arasındaki ilişki ancak süpervizyon sürecinin merkezindedir ve başarılı bir süpervizyon süreci süpervizöre büyük ölçüde bağlıdır. Bu sebeple; süpervizörün yetenekleri, grup çalışmalarındaki rolü, süpervizörün ve süpervizyon yararlanıcılarının rol ve sorumluluklarının ne olduğu soruları önemli olmaktadır (Marc ve diğ., 2014: 221).

Newfoundland ve Labrador Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği 2003'te özgün süpervizyon standartları geliştirmiştir. Sosyal Hizmet Uzmanları için Klinik Süpervizyon Standartları (2003) mesleki uygulama sorumlulukları olan sosyal hizmet uzmanlarının katılımı ile geliştirilmiş ve mesleki uygulama sorumlulukları ve doğrudan ve denetleyici uygulamada sosyal hizmet uzmanları tarafından gözden geçirilmiştir. 2011 yılı için, klinik terimi, sosyal hizmet mesleğinin tanımında yansıtıldığı gibi uygulama çeşitliliğini temsil edebilmek üzere kaldırılmıştır. Standartlar, süpervizyon sağlanmasının temelini, sosyal hizmet süpervizörlerinin gerektirdiği becerileri ve bir sosyal hizmet uzmanının makul beklentilerini belirlemektedir. Bu standartlar, sosyal hizmet süpervizyonunun amacının müracaatçılara daha kaliteli hizmet sunmak olduğunu doğrulamaktadır.

- Sosyal hizmet süpervizyonu, sosyal hizmet mesleğinin değer, etik ve ilkelerine dayalıdır.
- Sosyal hizmet süpervizörleri, işyeri içindeki konumlarına özgü güç ve otoriteyi tanır ve bu gücü ve yetkiyi uygun bir şekilde uygularlar.
- Sosyal hizmet süpervizörleri, sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyonu ile ilgili uzman bilgi ve becerilere sahip olmalı ve bunları geliştirmeye devam etmelidir.
- Sosyal hizmet süpervizörleri sosyal hizmet uygulamalarının spesifik alanıyla ilgili bilgi sahibi olmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanları pratikte; düzenli, tutarlı ve yapılandırılmış süpervizyona erişime sahip olmalıdır (NALSW, 2013).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Türkiye'de sosyal hizmet alanındaki kurumsal olarak resmi yapılanma olan Çocuk Esirgeme Kurumu, 1937 yılında kamuya yararlı dernek olarak kabul edilmiş, sonrasında 1983 yılında yürürlüğe giren 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na bağlanarak kamu tüzel kişiliği kazanmış, bağış da kabul edebilen katma bütçeli kurum haline gelmiştir (Çavuşoğlu, 2017). Kanunla kurulan SHÇEK Genel Müdürlüğü merkez teşkilatı Ankara'da olmak üzere 81 ilde ve bazı ilçelerde teşkilatlanmasını tamamlamış; çocuk, genç, yaşlı, engelli, kadın ve ailelere yönelik sosyal hizmet uygulamalarını uygulayan kurum haline gelmiştir. Tek elden yönetmenin avantajı ile hizmetlerde kalite ve standardın belirli düzeye çıkması sağlanmıştır (Galipoğlu, 2013). Ülkemizde sosyal hizmetle ilgili son gelişmelere bakıldığında, Bakanlar Kurulu'nun 03 Haziran 2011 tarihinde aldığı kararla kurulan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 8 Haziran 2011 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanmıştır. SHÇEK kapsamı ve çocuk, aile, kadın, engelli, yaşlı, şehit yakınları ve gazi ve sosyal yardımlar alanında tüm genel müdürlükleri tek bir çatı altında toplayarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulmuştur.

ASPB Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK'de Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın görevi ailenin bütünlüğünü gözeterek çocuk, kadın, engelli, yaşlı, şehit ve gazi gibi korunmaya, yardıma ve bakıma muhtaç kesimlere ilişkin uygulamaları gerçekleştirmek, sosyal yardım, sosyal hizmet uygulamalarına dair işleri yürüterek denetimini yapmak, merkezi bir sistemde oluşturulacak veri tabanı aracılığıyla işlemek, kontrol etmek, izlemek, ulusal düzeyde politika ve stratejiler geliştirmek, uygulanmasını izlemek ve ortaya çıkan yeni hizmet modellerine göre güncelleyerek geliştirmek olarak özetlenebilir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı kurum ve kuruluşlarda hizmet veren sosyal çalışma görevlileri psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensupları

olarak tanımlanmaktadır. Sosyal hizmet alanına bakıldığında SHÇEK döneminde sosyal hizmet uzmanlarının yaptığı iş ve işlemlerin yapılan değişiklikle birlikte sosyal çalışma görevlisi adı altında diğer meslek gruplarına da dağıtıldığı görülmektedir. Bu durum, sosyal hizmet alanında farklı avantaj ve dezavantajlar yaratmaktadır.

Araştırmacının da sosyal hizmet alanında çalışan bir profesyonel olarak bu araştırmayı başlatmış olması tesadüf değildir. Sahada çalışan ve sosyal hizmet alanını bilen biri olarak hem katılımcı hem araştırmacı kimliği ile bu araştırmaya girmiş olmanın farklı artıları söz konusu olmuştur. Anket sorularının hazırlanması, alandaki mevcut problemlerin tanımlanması, çözüm yollarına ilişkin fikirler açısından alanı biliyor olmak araştırmacıya belli avantajlar sağlamıştır. Kişilere ulaşma, sorun alanlarını belirleme, alana dair öngörülerde bulunma, olumlu ve olumsuz tarafları sosyal hizmet alanında çalışan bir profesyonel olarak değerlendirme şansı araştırmacı olarak da örneklem grubunu tanıma ve ortak alanlarda ortak paydaya varma noktasında belirleyici olmuştur. Nitekim araştırmacı; araştırmanın amacını oluştururken bireysel tükenmişlik düzeyi ve sahadaki süpervizyon ihtiyacını da göz önünde bulundurmaktadır. Sahadaki deneyimlerden özellikle işe ilk başladığı yıllarda aşırı iş yükü, süpervizyon alabileceği kimsenin olmaması ve bunu farklı illerde farklı kuruluşlarda görev yapan diğer çalışma arkadaşlarından da duymuş olması, bu konuya ilişkin bir çalışma yapma ihtiyacını doğurmuştur.

Farklı kurum ve kuruluşlarda istihdam edilen sosyal çalışma görevlilerinin alanlarına ilişkin bilgi ve becerinin arttırılması, mevcut bilgi ve becerinin uygulamaya aktarılması, alanlarına uygun kuruluşlarda istihdam edilmeleri, uygun eğitimlerle desteklenmiş olmaları, mevzuata hakim olmaları, deneyimli sosyal çalışma görevlilerinden süpervizyon almaları sosyal hizmet uygulamalarının niteliğini doğru orantılı olarak arttıracaktır.

Ancak sosyal çalışma görevlilerinin kendi lisans alanları dışında çalıştırılması, süpervizyonun profesyonel şekilde işletilememesi, iş yükünün fazla olması, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın daha yeni kurulmuş bir bakanlık olması, hizmet ve uygulamalara ilişkin mevzuatın değişmiş olması, sosyal çalışma görevlisi kavramının yeni olması ve bu kapsamda tanımlanan meslek gruplarının alana ilişkin deneyimlerinin az olması, yeni oluşturulan sosyal hizmet modellerinin deneme aşamasında olması vb. gibi sebeplerle sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin

tükenmişlik durumlarının arttığı düşünülmektedir. Süpervizyonun Türkiye'de sosyal hizmet alanında uygulanan bir yöntem olmadığı bilinmekte ancak meslek elemanlarının yaşam kalitesinin arttırılması, sosyal hizmet uygulamalarında yol gösterici ve olumlu katkılarının göz önünde bulundurulması açısından tükenmişliğe dair en önemli çözüm yollarından birinin süpervizyon uygulamaları olduğu düşünülmektedir.

Bu bilgilere istinaden; bu araştırmada Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı çalışan sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeyleri incelenerek mevcut çalışma koşulları içinde süpervizyonun öneminin tartışılması planlanmaktadır.

Araştırmanın genel amacı; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı sosyal çalışma görevlisi adı altında çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ve süpervizyonun ihtiyacının belirlenmesidir. Bu kapsamda alt amaçlar şu şekilde tanımlanmaktadır:

1- Sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeyi nedir?
   a) Sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeyi meslek gruplarına ve sosyo-demografik özelliklerine göre değişkenlik göstermekte midir?
   b) Sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörler nelerdir?
2- Sosyal çalışma görevlilerinin süpervizyon ihtiyacı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı farklı kuruluşlarda sosyal çalışma görevlileri adı altında farklı meslek grupları görev yapmaktadır. SHÇEK'in lağvedilmesi ve 2011 yılında bakanlığın kurulmasıyla birlikte farklı birimler bir araya getirilmiş olup yeni sosyal hizmet modelleri ile ilgili mevzuat da güncellenmektedir. Yardım edici mesleklerinin birçoğunda çalışma koşulları, bireysel ve kurumsal faktörlerin sonucu olarak meslek elemanlarında tükenmişlik, iş doyumunda azalma gibi durumların ortaya çıktığı gözlenmektedir. Ayrıca özellikle sosyal hizmet alanında süpervizyonun tükenmişliği azaltmada önemli bir yeri olduğu, vakayla ve sahada çalışmada yol gösterici olduğu düşünülmektedir. Bu sebeple; sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ve bu perspektifte süpervizyonun

önemi araştırma konusu yapılmıştır. Sosyal çalışma görevlisi kavramının sosyal hizmet alanında ortalama 7-8 yıllık bir kavram olması, bu grupla herhangi bir çalışma yapılamamasına sebep olmuştur. Her ne kadar spesifik gruplarda (sosyal hizmet uzmanları, öğretmen, hemşire vb.) tükenmişlik düzeylerine ilişkin çalışmalar olsa da sosyal çalışma görevlilerine ilişkin ilk sayılabilecek bir çalışma olarak önemlidir.

Ayrıca yapılan literatür taramasında; Türkiye'de yardım edici meslek grupları içerisinde yer alan sosyal hizmet alanında süpervizyona ilişkin herhangi bir uygulama olmamakla birlikte akademik bir araştırmaya da rastlanılmamış olup yapılan araştırma ile literatüre katkı sağlaması amaçlanmıştır.

3.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırmanın hedef evreni; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na kurum ve kuruluşlarda çalışan ve Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin 4/1-i maddesinde sosyal çalışma görevlileri olarak tanımlanan psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensuplarını kapsamaktadır. Araştırma İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı çalışan sosyal çalışma görevlilerini kapsamaktadır. Araştırmada katılımcıların tükenmişlik düzeyleri Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin ölçtüğü özellikler ile sınırlıdır. Bu araştırmada, toplanacak veriler, 'Maslach Tükenmişlik Ölçeği' ve kişisel bilgi formundan elde edilen verilerle sınırlı kalacaktır.

Ayrıca ülkemizde uygulanan herhangi bir süpervizyon sistemi bulunmadığından, süpervizyon ile tükenmişlik arasında ölçme yapılamamış olup korelasyon ilişkisi ve bulunamamıştır. Bu sebeple süpervizyon alanına ilişkin değerlendirme sadece ihtiyaç analizi şeklinde yapılmıştır.

3.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE HİPOTEZLERİ

Araştırmanın varsayımları şu şekildedir:

1-Araştırmaya katılanların kişisel bilgi formu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne verdikleri yanıtların içten ve doğru olduğu varsayılmaktadır.

2- Seçilen araştırma teknikleri, bu araştırmanın amacına, konusuna ve sorunların çözülmesine uygundur.

3- Kullanılan istatistiksel çözümleme teknikleri, elde edilen verilere ve araştırmanın problemlerine uygundur.

Araştırmanın hipotezleri ise şu şekildedir:

H 1: Sosyal çalışma görevlileri duygusal tükenme alt boyutunda kendilerini tükenmiş hissetmektedirler.

H 2: Sosyal çalışma görevlileri duyarsızlaşma alt boyutunda kendilerini tükenmiş hissetmektedirler.

H 3: Sosyal çalışma görevlileri kişisel başarı duygusunun azalması alt boyutunda kendilerini tükenmiş hissetmektedirler.

H 4: Sosyal çalışma görevlileri duygusal tükenme alt boyutu sosyo-demografik özelliklere (yaş, cinsiyet, medeni durum) göre farklılaşmaktadır.

H 5: Sosyal çalışma görevlileri duyarsızlaşma alt boyutu sosyo-demografik özelliklere (yaş, cinsiyet, medeni durum) göre farklılaşmaktadır.

H 6: Sosyal çalışma görevlileri kişisel başarı duygusunun azalması alt boyutu sosyo-demografik özelliklere (yaş, cinsiyet, medeni durum) göre farklılaşmaktadır.

3.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın yöntemi kısmında; çalışmanın konusu ile ilgili olarak sırasıyla araştırmanın modeli, evreni ve örneklemi, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, verilerin istatistiksel analizine yer verilmiştir.

3.5.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma, tekli ölçmeye dayalı veri toplanan, betimleyici ve niceliksel bir çalışmadır. Bu araştırmada tanımlayıcı ve açıklayıcı bilgiler elde etmek için nicel araştırma yöntemlerinden genel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli; geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2012: 77). Araştırmaya konu olan olay, kişi ya da

nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. (Karasar, 2012).

Bu yaklaşımla yapılmış bu çalışmada; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nda görev yapan sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeyinin tespit edilmesi ve süpervizyonun öneminin belirlenmesi konusu ele alınmıştır.

3.5.2. Evren ve Örneklem

Karasar (2012)'a göre iki tür evren vardır. Biri, araştırma evreni olarak da nitelenen genel evren, diğeri ise, çalışma evrenidir. Genel (hedef) evren, ulaşılması imkânsız ve ideal olanı temsil eder; ulaşılabilir (çalışma) evren ise araştırmacının gerçekçi ve ulaşılabilir seçimidir (Büyüköztürk ve diğ., 2013).

Araştırmanın genel evrenini Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı görev yapan sosyal çalışma görevlileri oluşturmaktadır. Ancak bu büyüklükteki evrene ulaşmak zor olduğundan çalışmanın çalışma evreni olarak İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı görev yapan sosyal çalışma görevlileri belirlenmiştir. İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı kuruluşlarda görev yapan sosyal çalışma görevlisi sayısı 619'dur. Bu araştırmada basit tesadüfi örnekleme tekniği kullanılmıştır. %95 güven düzeyinde, %5 güven aralığında yapılan evren-örneklem hesaplamasında ulaşılması gereken örneklem sayısı 237 olarak çıkmıştır. Bu bağlamda toplamda 242 kişiye ulaşılmış, anketlerden 3'ünün geçersiz olduğu tespit edilmiş olup toplam 239 kişiye ulaşılmıştır.

3.5.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada görüşme tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formları araştırmacı tarafından fiziksel ve dijital ortamda dağıtılıp toplanmıştır. Araştırmada veri toplama araçları olarak sosyal çalışma görevlilerinin sosyo-demografik durumlarının ve çalışma hayatına dair sorunların tespit edilmesi, süpervizyon ihtiyacına dair sorulara dair anket formu (EK: 1) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (EK: 2) kullanılmıştır.

Mümkün olduğunca farklı kuruluş tiplerinde görev yapan meslek elemanlarına ulaşılmaya çalışılmıştır. Anketler, kişiler tarafından gönüllülük ve gizlilik ilkeleri esas

alınarak doldurulmuştur. Görev yapan sosyal çalışma görevlilerinin odalarında bulunmamaları, anketi doldurmak istememeleri, raporlu veya izinli olmaları sebebiyle kişilerle birebir görüşülmüş ve ulaşılmaya çalışılmıştır. Anket formunun dağıtımı; kişilere fiziksel kağıt ortamında ve dijital ortamda sağlanmıştır.

3.5.3.1. Anket Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan, araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin sosyo-demografik ve ekonomik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, gelir düzeyi, hane halkı toplam geliri); çalışma deneyimleri, çalışma yaşamları, çalışma koşulları ve süpervizyon ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik açık ve kapalı uçlu toplam 38 sorudan oluşan anket formudur.

3.5.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Araştırmada sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi amacıyla, Christina Maslach ve Susan Jackson (1986) tarafından geliştirilen, Türkçeye uyarlaması ve geçerlik-güvenirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Özgün formunda 7'li likert tipi olan ancak Ergin (1992) tarafından yapılan uyarlama çalışmasında 5'li seçeneğe indirilen ölçek 22 maddeden oluşmaktadır (Tunç, 2008).

Ölçeğin puanlaması ise Hiçbir Zaman-1, Çok Nadir-2, Bazen-3, Çoğu Zaman-4 ve Her Zaman-5 şeklinde yapılmaktadır. Tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç boyutta değerlendirilmektedir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınacak yüksek puanlar ve kişisel başarı ölçeğinden düşük puanlar tükenmişliği göstermektedir (Ergin, 1996). Birden beşe kadar değişen puanlamaya sahip, puan yükseldikçe boyutlarda düzeyin yükseldiğini gösteren bir araçtır. Ölçekte duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları ile ilgili ifadeler olumsuz, kişisel başarı ile ilgili ifadeler olumlu durumu yansıtmaktadır. Bu sebeple kişisel başarı puanı ile ilgili ifadeler ters yönde kodlandırılmaktadır. Tükenmişliğin yüksek olması; 'duygusal tükenme' ve 'duyarsızlaşma' alt ölçeklerinde yüksek puanların, 'kişisel başarı' alt ölçeğinde düşük puan ortaya çıkmasıyla ifade edilebilmektedir (Kaplan Güler, 2016: 60).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni oluşturan; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi alt ölçeklerine ait soru numaraları şöyledir:

Alt Ölçek İsmi	Soru Sayısı	Puan Aralığı
Duygusal Tükenme	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	0-36 Puan
Duyarsızlaşma	5, 10, 11, 15, 22	0-20 Puan
Kişisel Başarı Hissi	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	0-32 Puan

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan alt boyutlar için değerlendirme puan aralıkları aşağıdaki şekilde belirtilmiştir:

Şekil 3. Tükenmişlik Düzeyleri Değerlendirmesi Şeması

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

1 _____2 _____3 _____4 _____5

2,33 3,66

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin düşük, orta ve yüksek olmak üzere birbirinden bağımsız üç kesme noktası vardır. Şekilde de görüldüğü üzere, dağılımın ilk üçte birlik kısmında yer alan puanlar (1-2,33 arası) düşük tükenmişlik düzeyini, ikinci üçte birlik kısmında yer alan puanlar (2,34-3.66 arası) orta tükenmişlik düzeyini, son üçte birlik kısmında yer alan puanlar (3,67-5 arası) ise yüksek tükenmişlik düzeyini ifade eder (Yağcı, 2017: 51). Tükenmişlik düzeyinin değerlendirilmesinde bu şeklin kullanılması tanımlamayı ve yorumlamayı kolaylaştırmaktadır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlama çalışmaları 1992'de Canan Ergin tarafından yapılarak ölçeğin güvenirliği iki yöntemle incelenmiştir. Bunlardan birincisi, ölçeğin iç tutarlılığının toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan gruptan elde edilen verilerle hesaplanmasıdır. Cronbach Alfa katsayıları duygusal

tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.71, ve kişisel başarı duygusunda azalma için 0.72 dir. Ölçeğin güvenirliği test-tekrar yöntemiyle incelenmiştir. Bunun için ilk uygulamadan 2-4 hafta sonra 99 kişiye ulaşılmıştır. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin test tekrar güvenirlik katsayıları sırasıyla 0.83, 0.72 ve 0.67 çıkmıştır (Demir, 2010: 48). Ölçeğe ilişkin geçerlik güvenilirlik çalışmaları farklı kişiler tarafından devam ettirilmiştir.

Olcay ÇAM da ayrıca 1992 yılında Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde hemşirelerin kendilerini değerlendirmeleri ile arkadaşlarının kendilerini değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark bulunamadığını, bu sebeple ölçeğin tükenmişliği ölçmede kullanılabileceği kanısına varmıştır (Çam, 1992: 155-159). Maslach Tükenmişlik Ölçeği uyarlamaları yapılarak ülkemizde de tükenmişliği ölçmede kullanılan bir kaynak haline gelmiştir.

3.5.4. Verilerin Toplanması

Araştırmaya başlanılmadan önce Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü aracılığıyla araştırmanın yapılabilmesi amacıyla Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'ndan araştırma izni talep edilmiştir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı örneği ekte (EK-3) verilen yazı ile araştırmanın İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı kuruluşlarda görev yapan sosyal çalışma görevlileri ile yapılmasının uygun bulunduğunu bildirmiştir.

Anket formu ve ölçeğin uygulanmasından önce İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı bir kuruluşta görev yapan farklı meslek gruplarından beş (5) meslek elemanı ile ön deneme yapılmıştır. Ön deneme sonucunda anket formunda açık ve net olmadığı düşünülen sorular yeniden düzenlenmiş, seçenekler arasında eksik ya da yetersiz olduğu ifade edilen kısımlar düzeltilmiştir.

Araştırma, İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı tüm kuruluşlarda görev yapan ve ulaşılabilen sosyal çalışma görevlileri ile yapılmıştır. Fiziksel ortamda kendilerine teslim edilen anket formları bir hafta sonra teslim alınmış, dijital ortamda gönderilen anket formları da e-mail ortamında paylaşılarak geri dönüş yapılmıştır. Ancak alanda çalışan sosyal çalışma görevlilerinin anket formunu doldurmak istemediği, bu konuda isteksiz ve gönülsüz davrandıkları, bu sebeple doldurmadıkları da araştırmacıya ifade edilmiştir. Bunun dışında kalan sosyal çalışma

görevlilerinin çalışmaya katılması gönüllüğe bağlı olmuştur. Bu noktada kuruluşlarda görev yapan idareciler araştırma hakkında bilgilendirilmiş ve veri toplama ve anketin dağıtılması konusunda destekleri alınmıştır. Araştırmanın verileri 2018 yılı içerisinde toplanmış ve veri toplama süreci tamamlanmıştır.

3.5.5. Verilerin İşlenmesi ve Değerlendirilmesi

Çalışmada elde edilen sonuçlar SPSS (Statistical Package for Social Sciences for Windows 23.0) programı kullanılarak analizler edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel yöntemler (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Öncelikle ankete katılanların demografik özellikleri ile ilgili bilgiler verilmiş, daha sonra çalışanların tükenmişlik hakkındaki ifadelere verdiği cevapların yüzde, frekans ve ortalamaları bulunup, t-testi ve oneway ANOVA gibi analizler uygulanmış, bu istatistikler aracılığıyla verilere ilişkin yorumlar yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği için; hiçbir zaman (1), çok nadir (2), bazen (3), çoğu zaman (4), her zaman (5) olarak numaralandırılmıştır.

3.5.6. Süre ve Olanaklar

Araştırma, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün yüksek lisans tezinin hazırlanmasında öngördüğü süre içerisinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın tüm giderleri, araştırmacının kendisi tarafından karşılanmıştır.

3.5.7. Tanıtıcı Bulgular

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

Tablo 1. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Kadın	181	75,7

Erkek	57	23,8
Boş/Cevapsız	1	0,4
Toplam	239	100,0

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinden 181'i kadın, 57'si erkektir. Anketi dolduran katılımcılardan 1'i soruya cevap vermemiştir. Katılımcıların %75,7'si kadın, %23,8'i de erkekten oluşmaktadır. Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde, en fazla yüzdelik dilime sahip cinsiyet grubunun kadınlara ait olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Yaş Aralıkları Dağılımı

Yaş Aralığı	Sayı	Yüzde
20-25 yaş arası	21	8,8
26-30 yaş arası	110	46,0
31-35 yaş arası	43	18,0
36-40 yaş arası	30	12,6
41-45 yaş arası	14	5,8
46 yaş ve üstü	11	4,6
Boş/Cevapsız	10	4,2
Toplam	239	100

Katılımcılardan %4,2'sinin yaş sorusunu cevaplamadığı, katılımcıların büyük çoğunluğunu %46 oranında 26-30 yaş arasındaki genç bir grubun, en düşük oran olarak %4,6 oranında da 46 yaş ve üstündeki katılımcıların oluşturduğu görülmektedir. %18 oranında 31-35 yaş arası, %12,6 oranında 36-40 yaş arası, %8,8 oranında 20-25 yaş arası, %5,8 oranında 41-45 yaş arası ve gruplardan oluştuğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Medeni Durumları

Medeni Durum	Sayı	Yüzde

Bekar	129	54,0
Evli	108	45,2
Boş/Cevapsız	2	0,8
Toplam	239	100,0

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinden %54'ü bekar, %45,2'si evlidir. Araştırmaya katılan 2 kişi (%0,8) bu soruya cevap vermemiştir. Buna göre, araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yarısından fazlası bekardır.

Tablo 4. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Öğrenim Düzeyleri

Öğrenim Düzeyi	Sayı	Yüzde
Lisans	166	69,5
Yüksek Lisans	41	17,2
Yüksek Lisans Öğrencisi	25	10,5
Doktora Öğrencisi	3	1,3
Doktora	1	0,2
Boş/Cevapsız	3	1,3
Toplam	239	100,0

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin öğrenim düzeylerine göre dağılımı incelendiğinde, %69,5'inin lisans mezunu olduğu, %17,2'sinin yüksek lisans mezunu olduğu, yüzde10,5'inin yüksek lisans öğrencisi olduğu, %1,3'ünün doktora öğrencisi, %0,2'sinin de doktora mezunu olduğu görülmektedir. Öğrenim düzeyleri incelendiğinde, katılımcıların dörtte birinden fazlasının lisansüstü düzeyde öğrenim gördükleri veya öğrenimine devam ettikleri görülmektedir. Katılımcıların öğrenim düzeylerine ilişkin soruya 3 kişinin (%1,3) cevap vermediği anlaşılmıştır.

Tablo 5. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Gelir Düzeyleri

Gelir Aralığı	Sayı	Yüzde

1700-2500 TL	19	7,9
2501-3500 TL	119	49,8
3501-4500 TL	85	35,6
4501 TL ve üstü	13	5,4
Boş/Cevapsız	3	1,3
Toplam	239	100,0

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinden en yüksek grup olarak %49,8'inin gelir düzeyinin 2501-3500 TL aralığında olduğu, en küçük grup olarak %5,4'ünün 4501 TL ve üstü gelir elde ettiği görülmektedir. Gelir düzeyine ilişkin soruya 3 kişinin (%1,3) cevap vermediği, katılımcıların yarısına yakınının aylık geliri 2501-3500 TL arasında olduğu anlaşılmıştır.

3.5.8. Çalışma Yaşamına İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin çalışma yaşamına ilişkin bulgularına yer verilmiştir. Sosyal çalışma görevlilerinin hangi kuruluşlarda ne kadar süredir görev yaptıkları, iş yerlerinin fiziki ve sosyal koşulları, çalışma hayatlarına dair görüş ve değerlendirmeleri, süpervizyona ihtiyaç duyup duymadıkları açıklanmaktadır.

Tablo 6. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Görev Yaptıkları Kuruluş Tipleri

Kuruluş Tipi	Sayı	Yüzde
ÇEKOM	64	26,8
ÇES	25	10,5
ÇODEM	12	5,0
İl Müdürlüğü	22	9,2
Evlat Edinme Birimi	7	2,9
Koruyucu Aile Birimi	15	6,3
Kadın Konuk Evi	7	2,9

ŞÖNİM	3	1,3
SHM	69	28,9
Huzurevi	3	1,3
Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	7	2,9
Boş/Cevapsız	5	2,0
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin hangi sosyal hizmet kuruluşunda çalıştığıyla ilgili olarak katılımcıların çoğunun sosyal hizmet merkezlerinde (%28,9) ve çocuk evleri koordinasyon merkezinde (26,8) çalıştığı görülmektedir. Tabloya bakıldığında sosyal çalışma görevlilerinin yarısından fazlasının yatılı hizmet veren kuruluşlarda çalıştığı anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinden 5'inin bu soruya cevap vermediği görülmektedir.

Tablo 7. Sosyal Çalışma Görevlilerinin ASPB'ye Bağlı Kuruluşlardaki Görev Süresi

Görev Süresi (Ay Olarak)	Sayı	Yüzde
0-48 Ay	139	58,2
49-96 Ay	58	24,3
97-120 Ay	6	2,5
121-168 Ay	20	8,4
169-216 Ay	8	3,3
216 Ay ve Üstü	3	1,3
Boş/Cevapsız	5	2,0
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinden en yüksek dilim %58,2 oranı ile 0-48 ay arasında, en küçük dilim olarak da %1,3 oranı ile 216 ay ve üstü zaman arasında çalışanlardan oluşmaktadır. Tabloda görüldüğü üzere araştırmaya

katılanlardan yarısından çoğunun (%58,2) alanda yeni oldukları, alanda 10 yılın üzerinde daha uzun yıllar çalışanların sayısının (%13) da çok yüksek olmadığı anlaşılmaktadır. Bu soruya 5 kişinin (%2,0) cevap vermediği görülmektedir.

Tablo 8. Sosyal Çalışma Görevlilerinin İdari Görev Durumu

İdari Görev	Sayı	Yüzde
Evet	33	13,8
Hayır	203	84,9
Boş/Cevapsız	3	1,3
Toplam	239	100,0

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin %84,9'unun idari görevinin olmadığı, %13,8'inin de idari bir görevinin bulunduğu görülmektedir. Bu soruya 3 kişinin (%1,3) cevap vermediği anlaşılmaktadır.

Tablo 9. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Farklı Bir Alanda Çalışma İsteği

Farklı Alanda Çalışma İsteği	Sayı	Yüzde
Evet	135	56,5
Hayır	30	12,5
Bazen	71	29,7
Boş/Cevapsız	3	1,3
Toplam	239	100,0

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin %56,5'i imkânı olduğunda sosyal hizmet alanında farklı bir alanda çalışmayı düşündüğünü, %12,5'i farklı bir alanda çalışmayı düşünmediğini, %29,7'si ise bunu bazen düşündüğünü dile getirmiştir. Katılımcıların yarısından fazlasının (%86,2) fırsatı olduğunda başka bir alanda çalışmayı düşündüklerini söylemişlerdir. Bu sonuç katılımcıların kendilerini daha iyi hissedecekleri başka bir alanda çalışma isteğini, dolayısıyla sosyal hizmet

alanının güçlükleri ile birlikte bulundukları alanda kişilerin mutlu olmadığı sonucunu düşündürmektedir.

Tablo 10. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalıştığı Müracaatçı Grupları*

Müracaatçı Grupları	Sayı	Yüzde
Korunma İhtiyacı Olan Çocuklar	167	33,9
Mülteci / Sığınmacı çocuklar	36	7,3
18 Yaş Altı Gebe Çocuklar	25	5,1
Gençler	51	10,3
Yaşlılar	41	8,4
Engelliler	48	9,7
Kadın Refahı	23	4,7
Şehit Yakınları ve Gaziler	12	2,4
Sosyal Yardımlar	32	6,5
Evlat Edinme ve/veya Koruyucu Aile	38	7,7
Gündüz Bakımevi, Çocuk Kulübü ve Kreşler	11	2,2
Eğitim ve Danışmanlık	7	1,4
Madde Bağımlılığı	2	0,4
Toplam	493	100

***Toplam sayı örneklem hacmini geçmektedir. (Yukarıda yer alan soru için birden fazla şık işaretlenmesi beklenmiştir.)**

Katılımcı sosyal çalışma görevlilerinin müracaatçı grupları arasında yarısından çoğunun (%54) en çok çalıştığı grubun bakım ve koruma altındaki çocuklar olduğu görülmektedir. En az çalışılan grup ise madde bağımlılığı (%0,4) alanı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 11. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mesleki Çalışma da Yapacakları Bireysel Kullanılan Odanın Varlığı

Mesleki Çalışma da Yapılabilecek Bireysel Kullanılan Oda Var mı?	Sayı	Yüzde
Evet	122	51,0
Hayır	113	47,3
Boş/Cevapsız	4	1,7
Toplam	239	100,0

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin %51'i mesleki çalışma da yapabilecekleri bir odanın olduğu, % 47,3'ünün kendilerine ayrılmış bir odanın olmadığını ifade etmişlerdir. Yukarıdaki tabloda katılımcıların yarısına yakınının (%47,3) mesleki çalışma da yapabilecekleri kendilerine ait bir odanın olmadığı görülmektedir. Mesleki çalışma yapan ve müracaatçılara ilişkin iş ve işlemleri yürüten sosyal çalışma görevlilerinin odalarının olmamasının tükenmişliği arttıran faktörlerden biri olduğu, bu sebeple kişilerin kendilerini ve yaptıkları işi değersiz hissetmelerine neden olabileceği düşünülmektedir.

Tablo 12. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Odalarının Dışında Mesleki Görüşme Yaptıkları Yerler

Mesleki Çalışma da Yapılabilecek Bireysel Kullanılan Oda Var mı?	Sayı	Yüzde
Arşiv Odası	2	1,8
Başka Birim	5	4,4
Çocuk Evi	12	10,6
Görüşme Odası	4	3,5
Kendi Odası	3	2,7
Ortak Kullanım Alanı	18	15,9
Sosyal Servis	21	18,6
Toplantı Odası	6	5,3

Uygun Herhangi Bir Yer	32	28,3
Boş/Cevapsız	10	8,9
Toplam	113	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin % 28,3'ünün mesleki çalışma ve görüşmeleri uygun buldukları herhangi bir yerde yaptıkları, bunun bazen koridor, mutfak ve güvenlik odası şeklinde değişebildiği, % 18'inin mesleki görüşmeleri ortak kullanım alanlarında yaptığı görülmektedir. Bu soruya 10 kişinin (%8,9) cevap vermediği anlaşılmıştır. Sosyal çalışma görevlilerinin mesleki görüşmeleri yapabileceği bir odanın bulunmaması, meslek elemanı ile müracaatçı arasında kurulması beklenen güven ilişkisinin kurulamamasına, müracaatçının ve meslek elemanının kendisini rahat ifade edememesine, görüşme ilke ve tekniklerinin nitelikli kullanılamamasına sebep olarak tükenmişliği arttıran bir faktör olarak karşımıza çıktığı sonucuna varılmaktadır.

Tablo 13. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mesleki Yardım ve Desteğe İhtiyaç Duyma Durumu

Mesleki Yardım ve Desteğe İhtiyaç Duyma	Sayı	Yüzde
Evet	179	74,9
Hayır	32	13,4
Bazen	23	9,6
Boş/Cevapsız	5	2,1
Toplam	239	100,0

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin oldukça büyük bir çoğunluğu (%74,9) çalışmaları sırasında mesleki yardım ve desteğe ihtiyaç duyduklarını, % 9,6'sı bazen desteğe ihtiyaç duyduğunu ifade etmiştir. Toplam katılımcılar arasından sadece %13,4'ü çalışmaları esnasında mesleki yardım ve desteğe ihtiyaç duymadığını ifade etmiştir. Bu tablodaki veriler araştırmanın da hipotezlerinden biridir. Bu sonuç bizi ülkemizde sosyal hizmet alanında yapılandırılmış bir süpervizyon sisteminin olmaması, kurum kültürü içerisinde usta-çırak ilişkisi olsa da bunun yeterli olmadığı,

süpervizyon ihtiyacının yoğun olduğu sonucuna götürmektedir. Bu bağlamda hipotez 2'nin doğrulandığını dile getirmek mümkündür.

Tablo 14. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mesleki Destek Sağlanan Yollar*

Mesleki Destek Sağlanan Yollar	Sayı	Yüzde
Çalışma arkadaşları	125	49,0
Meslektaşlar	27	10,6
Kuruluşlarda Çalışan Deneyimli Arkadaşlar	23	9,0
İdareciler/Yöneticiler	53	20,8
Resmi Görüş Talebi	1	0,4
Mevzuat Okumaları	9	3,5
Sağlayamıyorum.	7	2,7
Bireysel Okumalar	4	1,6
Akademik Çevre	2	0,8
Süpervizör	2	0,8
Meslek Dernekleri	1	0,4
Hizmet içi Eğitim	1	0,4
Toplam	255	100

***Toplam sayı örneklem hacmini geçmektedir. (Yukarıda yer alan soru için birden fazla şık işaretlenmesi beklenmiştir.)**

Çalışmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yarısından fazlasının (%68,6) mesleki olarak talep ettikleri yardım ve desteği çalışma arkadaşlarından ve meslektaşlarından sağladığı görülmektedir. En az yararlanılan kaynak ise %0,4'lük dilimlerle hizmet içi eğitim ve meslek dernekleri, ardından % 0,8'lik oranlarla da akademik çevre ve süpervizörler olduğu anlaşılmaktadır. Bu tabloda da Tablo 20'de olduğu gibi tekrar süpervizyonun önemine işaret eden en yüksek dilim olarak mesleki yardım ve destek ihtiyacının çalışma arkadaşları, meslektaşlar ve daha deneyimli çalışanlardan sağlandığı bulgusudur. Sosyal çalışma görevlilerinin ihtiyaç duyduğu mesleki yardım ve desteği alabilecekleri bir süpervizyon sisteminin olmaması,

akademik çevrenin de çok küçük bir kaynak olması tükenmişliği arttıran faktörler arasında görülmektedir.

Tablo 15. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalışma Yaşamında Güçlük Hissetmelerine Dair Algı ve Düşünceleri

Çalışma Yaşamında Zorluk Yaşama Durumu	Sayı	Yüzde
Evet	216	90,4
Hayır	17	7,1
Boş/Cevapsız	6	2,5
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin çok yüksek bir yüzde ile (%90,4) çalışma yaşamında zorluk yaşadıkları durumların olduğunu ifade ettikleri görülmektedir. Tabloda sadece %7,1'inin çalışma yaşamında zorluk yaşama durumunun olmadığını ifade ettiği, bu soruya 6 kişinin (%2,5) cevap vermediği anlaşılmaktadır. Sosyal çalışma görevlilerinin çalışma yaşamında yaşadığı sorun alanlarının ne olduğuna ilişkin tablo aşağıda verilmiştir.

Tablo 16. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalışma Yaşamındaki Sorun Alanları

Çalışma Yaşamındaki Sorun Alanları	Sayı	Yüzde
İdari Problemler	107	12,3
Fiziksel şartların kötü olması	106	12,2
Müracaatçılara ilişkin sorunlar	108	12,4
Çalışma arkadaşlarına yönelik sorunlar	51	5,8
Ulaşıma ilişkin sorunlar	78	8,9
Politika ve uygulamalara ilişkin sorunlar	121	13,9
İdarecilere ilişkin yaşanan sorunlar	68	7,8

Aşırı iş yüküne ilişkin sorunlar	132	15,1
Süpervizyon eksikliğine ilişkin yaşanan sorunlar	98	11,2
Güvenlik sorunları	2	0,2
Siyasi Müdahaleler	2	0,2
Toplam	873	100

***Toplam sayı örneklem hacmini geçmektedir. (Yukarıda yer alan soru için birden fazla şık işaretlenmesi beklenmiştir.)**

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunların alanları sorulduğu en çok işaret edilen sorunun %15,1 ile aşırı iş yüküne ilişkin sorunlar seçeneği olduğu, bunu takip eden diğer seçeneğin % 13,9 ile politika ve uygulamalara ilişkin sorunlar olduğu görülmektedir. Bu iki seçeneğin ardından oransal olarak birbirine çok yakın olan idari problemler (%12,3), fiziksel şartların kötü olması (%12,2) ve müracaatçılara ilişkin sorunlar (% 12,4) olarak karşımıza çıkmaktadır. Süpervizyon eksikliğine ilişkin yaşanan sorunları işaretleyen katılımcıların yüzdesi ise 11,2'dir. Seçeneklere dair herhangi bir alanın çok ön plana çıkmadığı, genel anlamda benzer sorun alanlarının yaşandığını göstermektedir.

Tablo 17. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Yaşadıkları Sorunların Çözüm Yolları*

Yaşanılan Sorunların Çözüm Yolları	Sayı	Yüzde
Yöneticiler	151	30,0
Akademik Çevre	20	4,0
Çalışma arkadaşları	148	29,4
Aile üyeleri	32	6,4
Meslek Örgütleri, Sendika ve/veya STK'lar	22	4,4
Sizden daha deneyimli meslektaşlarınız	123	24,4

Her şeyin çözümsüz olduğunu düşünüyorum.	7	1,4
Toplam	503	100

***Toplam sayı örneklem hacmini geçmektedir. (Yukarıda yer alan soru için birden fazla şık işaretlenmesi beklenmiştir.)**

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin % 30'u sorunların çözüm yolu olarak yöneticilerini, % 29,4'ü çalışma arkadaşlarını, % 24,4'ü ise daha deneyimli meslektaşlarını göstermişlerdir. Katılımcıların %1,4'lük kısmının sorun yaşadığı, sorun alanlarını tanımladığı, ancak çözüm olarak herhangi bir seçeneği işaretleyemediği görülmektedir. Sosyal çalışma görevlilerinin kullandığı çözüm yollarının değerlendirilmesi ve iyi analiz edilmesi iyileşme açısından önemli olmaktadır. Bu bağlamda; yaşanılan sorunların çözüm yollarında aynı kurum/kuruluş içinde yönetici, çalışma arkadaşları veya daha deneyimli meslektaşların büyük kitleyi (% 83,8) oluşturması meslek elemanlarının mesleki deneyime önem verdiği ve süpervizyon sisteminin tükenmişliği önlemede iyileştirici bir yöntem olarak kullanılabileceği fikrine götürmektedir.

Tablo 18. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Aldıkları Lisans Eğitimlerinin Yaptıkları İşe Uygun Olma Durumu

Lisans Eğitimlerinin Çalışma Yaşamına Uygun Olma	Sayı	Yüzde
Evet	116	48,5
Hayır	88	36,8
Bazen	21	8,8
Boş/Cevapsız	14	5,9
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinden yarısına yakını (% 48,5) aldıkları lisans eğitimlerinin yaptıkları iş ile uyumlu olduğunu, % 36,8'inin aldıkları eğitim ile yaptıkları işin uyumlu olmadığını, % 8,8'inin de bazen uyumlu bazen uyumsuz olduğunu düşündüğü görülmektedir. Bu soruya 14 kişi (% 5,9) cevap vermemiştir. Sosyal çalışma görevlilerinin yarısına yakınının (% 45,6) aldıkları lisans

eğitimin yaptıkları iş ile uygun olmadığını veya bazen uygun olmadığını düşünüyor olmaları kişilerin kendilerini yaptıkları işte yetkin hissetmemeye, dolayısıyla başarı duygusunun azalmasına sebep olabilmektedir. Bu da tükenmişliği arttıran faktörler arasında bulunmaktadır.

Tablo 19. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalışma Yaşamındaki Duygu Durumları*

Çalışma Yaşamındaki Duygu Durumu	Sayı	Yüzde
Mutsuz	62	12,6
Mutlu	79	16,0
Gergin	116	23,5
Kaygılı/Endişeli	115	23,3
Rahat	36	7,3
Boşvermiş ve/veya Umursamaz	23	4,7
İdealist	59	11,8
Çaresiz	1	0,2
Ambivalans Duygular	2	0,4
Tükenmiş	1	0,2
Toplam	494	100

***Toplam sayı örneklem hacmini geçmektedir. (Yukarıda yer alan soru için birden fazla şık işaretlenmesi beklenmiştir.)**

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin işyerinde ve iş ile ilgili konularda kendilerini nasıl hissettikleri ile ilgili soruya en yüksek verilen cevabın % 23,5 ile gergin ve % 23,3 ile kaygılı/endişeli olduğu görülmektedir. Sosyal çalışma görevlilerinin % 16'sının mutlu ve % 11,8'inin idealist olduğu görülmektedir. Bu bağlamda; duygu durumunun olumlu olup olmadığına bakıldığında; katılımcıların % 64,9'unun olumsuz duygu halleri yaşadığını ifade ettiği anlaşılmıştır.

Tablo 20. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Nöbet Tutma Durumu

Nöbet Tutma Durumu	Sayı	Yüzde
Evet	56	23,4
Hayır	178	74,5
Boş/Cevapsız	5	2,1
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin % 23,4'ünün yatılı bir kuruluşta nöbet tuttuğu, % 74,5'inin nöbet tutmadığı anlaşılmıştır. Bu soruya 5 kişinin (% 2,1) cevap vermediği görülmektedir. Yatılı sosyal hizmet kuruluşlarında hafta içi akşam ve hafta sonu nöbetlerinin olması çalışanların mesai sonrası da çalışmasına sebep olmaktadır. Bu bağlamda; koşulların (izin, ücret vb.) nasıl düzenlendiği kavramının tükenmişlik düzeyini etkilediği düşünülebilir. Bununla ilgili nöbet izninin veya nöbet ücretinin alınmasına ilişin tablolar aşağıdadır.

Tablo 21. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalışmalarının Takdir Edilme Durumu

Takdir Edilme Durumu	Sayı	Yüzde
Evet	67	28,0
Hayır	58	24,3
Bazen	28	11,7
Boş/Cevapsız	86	36,0
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin % 28'i çalışmalarının idare tarafından takdir edildiğini düşündüğünü, % 24,3'ünün takdir edildiğini düşünmediği, % 11,7'sinin ise bazen takdir edilip bazen edilmediğini düşündüğü anlaşılmaktadır. Bu soruya 86 kişi (% 36) cevap vermediği görülmektedir. Soruya cevap veren katılımcılar arasında takdir edildiğini düşünen ve düşünmeyen grup arasında çok büyük bir fark olmadığı anlaşılmış olup sosyal çalışma görevlilerinin yaptıkları işin

takdir edildiğini düşünmelerinin tükenmişliği azaltan bir faktör olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 22. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalıştıkları Yerlerdeki Değişikliğe Dair Bilgi Paylaşımı

Haberdar Edilme Durumu	Sayı	Yüzde
Evet	122	51,0
Hayır	33	13,8
Boş/Cevapsız	84	35,1
Toplam	239	100,0

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yarısından fazlası (%51) çalıştıkları kuruluşlardaki değişiklikler hakkında kendilerine bilgilendirme yapıldığını, % 13,8'i ise kendilerine bilgilendirme yapılmadığını bildirmişlerdir. Bu soruya 84 kişi (%35,1) cevap vermemiştir. Çalışan sosyal hizmet uzmanlarına kuruluştaki değişikliklere ilişkin bilgilendirme yapılması tükenmişliği önlemede bir etken olarak karşımıza çıkmakta olup kişinin kendisini anlamlı hissetmesini, kurum kültürünün oluşmasını ve takım çalışması ile birlikte aidiyet duygusunun gelişmesini sağlamaktadır.

Tablo 23. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Süpervizyona İhtiyaç Duyma Durumu

Süpervizyona İhtiyaç Duyma Durumu	Sayı	Yüzde
Evet	188	78,7
Hayır	23	9,6
Bazen	20	8,4
Boş/Cevapsız	8	3,3
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin dörtte üçünden çoğu (% 78,7) çalışma hayatında süpervizyona ihtiyaç duyduğunu, sadece % 9,6'sının süpervizyona ihtiyaç duymadığını ifade ettiği görülmektedir. Bu soruya 8 kişi (% 3,3) cevap vermemiştir. Önceki tablolarda görüldüğü üzere bu tabloda da sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışma görevlilerinin süpervizyon ihtiyacının yoğun olduğu anlaşılmış olup yapılandırılmış bir süpervizyon sisteminin tükenmişliği önlemede etkili bir yöntem olacağı düşünülmektedir.

Tablo 24. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Süpervizyona İhtiyaç Duyma Sıklığı

Süpervizyona İhtiyaç Duyma Sıklığı	Sayı	Yüzde
Hiçbir Zaman	12	5,0
Nadiren	99	41,4
Sıklıkla	99	41,4
Her zaman	21	8,9
Boş/Cevapsız	8	3,3
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yarısından fazlası (%50,3) süpervizyona sıklıkla veya her zaman ihtiyaç duyduğunu, % 41,4'ünün nadiren süpervizyona ihtiyaç duyduğunu, sadece % 5'inin hiçbir zaman ihtiyaç duymadığını ifade ettiği görülmektedir. Bu soruya 8 kişinin (%3,3) cevap vermediği anlaşılmıştır. Bu tabloda da sosyal çalışma görevlilerinin yapılandırılmış bir süpervizyon sistemine ihtiyaç duydukları ortaya çıkmaktadır. Bir kez daha hipotez 2'nin doğrulandığı söylenebilir.

Tablo 25. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Süpervizyonun Çalışmalarına Etkisi Hakkındaki Düşüncesi

Süpervizyona Çalışmalara Etkisi	Sayı	Yüzde
Olumlu	212	88,7

Etkisiz/Gereksiz	11	4,6
Diğer	1	0,4
Boş/Cevapsız	15	6,3
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerine süpervizyonun yaptıkları çalışmaya etkisinin ne olduğu sorulduğunda; %88,7'sinin olumlu etkisi olduğunu, % 4,6'sının etkisiz veya gereksiz bir uygulama olduğunu ifade ettiği, seçeneklerde olumsuz seçeneği olmasına rağmen olumsuz seçeneğini işaretleyen kimsenin olmadığı anlaşılmaktadır. Bu soruya 15 kişinin (%6,3) cevap vermediği görülmektedir. Süpervizyon sisteminin çalışmalara katkısının %88,7 oranında olumlu olacağı fikri uygulama alanında süpervizyon ihtiyacını ortaya net bir şekilde koymaktadır.

Tablo 26. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Süpervizyonun Tükenmişliği Önlemede Uygun Bir Yöntem Olup Olmayacağı Düşüncesi

Süpervizyon Tükenmişliği Önler mi?	Sayı	Yüzde
Evet	155	64,9
Hayır	13	5,4
Bazen	64	26,8
Boş/Cevapsız	7	2,9
Toplam	239	100

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yarısından fazlası süpervizyon sisteminin tükenmişliği önlemede bir yol/yöntem olabileceğini, %26,8'inin bazen bir yol/yöntem olabileceğini, sadece %5,4'ünün süpervizyonun tükenmişliği önlemede bir yöntem olarak kullanılamayacağını ifade ettiği görülmektedir. Bu soruya 7 kişi (%2,9) cevap vermemiştir. Tabloya bakıldığında; araştırma kapsamında süpervizyon sisteminin tükenmişliği önlemede önemli bir yöntem olduğu varsayımı, araştırmaya katılanlar tarafından da teyit edilmektedir.

Tablo 27. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Sayı	Min. Değ.	Maks. Değ.	Ortalama Değer	Standart Sapma	Varyans
Duygusal Tükenme	238	1,00	5,00	2,8897	0,81334	0,662
Duyarsızlaşma	238	1,00	4,20	2,1703	0,69750	0,487
Kişisel Başarıda Azalma	238	1,50	4,88	3,5992	0,57239	0,328
Toplam	238					

Beşli likert ölçekle gerçekleştirilen 238 katılımcının Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne verdiği yanıtlar incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutunun ortalamasının 2,88 puan, duyarsızlaşma alt boyutunun ortalamasının 2,17 puan ve kişisel başarıda azalma alt boyutunun ortalama puanının ise 3,59 olduğu görülmektedir.

Tablo 27'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin duygusal tükenme puanlarının ortalaması 2,88 ve standart sapması 0,81 olup '0-2,33 puan arası düşük tükenmişlik düzeyini, 2,34-3.66 arası orta tükenmişlik düzeyini, 3,67-5 arası ise yüksek tükenmişlik düzeyini ifade eder.' göz önünde bulundurulduğuna göre sosyal çalışma görevlilerinin **orta düzey** duygusal tükenme gösterdikleri ve hipotez 1'in doğrulandığı, sosyal çalışma görevlilerinin duyarsızlaşma puanlarının ortalaması 2,17 ve standart sapması 0,69 olup **düşük düzey** duyarsızlaşma gösterdikleri ve hipotez 2'nin doğrulanmadığı söylenebilir. Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin kişisel başarıda azalma alt boyutunun puanlarının ortalaması 3,59 ve standart sapmaları 0,57 olup **orta düzeyde** olduğu ve hipotez 3'ün doğrulandığı söylenebilir.

Tablo 28. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Cinsiyet	Sayı	Ortalama Değer	P Değeri
Duygusal Tükenme	Kadın	181	2,8863	0,908

	Erkek	57	2,9006	
Duyarsızlaşma	Kadın	181	2,1853	0,557
	Erkek	57	2,1228	
Kişisel Başarıda Azalma	Kadın	181	3,5648	0,099
	Erkek	57	3,7083	

Tablo 28'e bakıldığında, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma alt boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. P değeri alfa değeri (0,05) ile karşılaştırıldığında bulunan değerler bu değerden daha yüksektir (0,908>0,05, 0,557>0,05 ve 0,099>0,05). Sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeyi ile cinsiyet faktörü arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu bağlamda sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete bağlı olarak anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmekte ve hipotez 3'ün alt hipotezi olan hipotez 3/a doğrulanmamaktadır.

Tablo 29. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Medeni Durumunuz	Sayı	Ortalama Değer	P Değeri
Duygusal Tükenme	Bekar	129	2,8762	0,751
	Evli	108	2,9100	
Duyarsızlaşma	Bekar	129	2,2326	0,107
	Evli	108	2,0864	
Kişisel Başarıda Azalma	Bekar	129	3,5289	0,039
	Evli	108	3,6829	

Tablo 29'a bakıldığında, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. P değeri alfa değeri (0,05) ile karşılaştırıldığında bulunan değerler bu değerden daha yüksektir (0,751>0,05 ve 0,107>0,05). Bu bağlamda hipotez hipotez 4 ve hipotez 5'in doğrulanmadığı

anlaşılmaktadır. Ancak kişisel başarıda azalma alt boyutu ile medeni durum arasında %5 anlamlılık yinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır (0,039<0,05). Kişisel başarıda azalma alt ölçeği boyutunda tükenmişlik, bekar katılımcılarda evli katılımcılara göre anlamlı düzeyde daha fazladır. Bu bağlamda sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin medeni duruma bağlı olarak anlamlı olarak farklılaştığı görülmekte ve hipotez 6 doğrulanmaktadır.

Tablo 30. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Yaş	Sayı	Ortalama	P Değeri
Duygusal Tükenme	20-25 yaş arası	21	2,6138	0,87
	26-30 yaş arası	110	2,9152	
	31-35 yaş arası	43	2,9270	
	36-40 yaş arası	30	2,7259	
	41-45 yaş arası	14	2,7857	
	45 yaş ve üstü	11	3,4747	
Duyarsızlaşma	20-25 yaş arası	21	2,0190	0,425
	26-30 yaş arası	110	2,2218	
	31-35 yaş arası	43	2,2217	
	36-40 yaş arası	30	1,9733	
	41-45 yaş arası	14	2,0143	
	45 yaş ve üstü	11	2,1091	
Kişisel Başarıda Azalma	20-25 yaş arası	21	3,6437	0,008
	26-30 yaş arası	110	3,4818	
	31-35 yaş arası	43	3,6300	
	36-40 yaş arası	30	3,9125	
	41-45 yaş arası	14	3,6161	
	45 yaş ve üstü	11	3,8295	

İlişkisiz örneklemler için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda, yaş gruplarına göre, duygusal tükenme (0,87>0,05) ve duyarsızlaşma (0,425>0,05) alt boyutlarında P değeri alfa değerinden (0,05) büyük olduğundan puan ortalamaları arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, sosyal çalışma görevlilerinin yaş değişkeninin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutları üzerinde etkisinin olmadığı ve hipotez 4 ve hipotez 5'in doğrulanmadığı söylenebilir. Ancak kişisel başarıda azalma alt boyutunda P değeri alfa değerinden (0,05) küçük olduğundan (0,008<0,05); kişisel başarıda azalma alt boyutu ile yaş arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc (Tukey) testi yapılmıştır. Yapılan test sonucu; kişisel başarıda azalma alt ölçeği boyutunda tükenmişlik, 36-40 yaş arasındaki katılımcılarda en düşük düzeyde, 26-30 yaş arasındaki katılımcılarda en yüksek düzeyde olacak şekilde anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Bu bağlamda sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin yaş aralığı değişkenine göre anlamlı olarak farklılaştığı görülmekte ve hipotez 6 doğrulanmaktadır.

Tablo 31. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mezun Oldukları Bölümlere Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Mezun Olunan Bölüm	Sayı	Ortalama Değer	P Değeri
Duygusal Tükenme	Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bölümü	7	3,3175	0,480
	Psikoloji Bölümü	56	2,9841	
	Sosyal Hizmet / Sosyal Hizmetler Bölümü	67	2,7898	
	Çocuk Gelişimi Bölümü	24	3,0139	
	Sosyoloji Bölümü	42	2,7718	
	Çeşitli Öğretmenlik Bölümleri	37	2,9632	

Duyarsızlaşma	Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bölümü	7	2,2571	0,147
	Psikoloji Bölümü	56	2,3607	
	Sosyal Hizmet / Sosyal Hizmetler Bölümü	67	1,9970	
	Çocuk Gelişimi Bölümü	24	2,2500	
	Sosyoloji Bölümü	42	2,1000	
	Çeşitli Öğretmenlik Bölümleri	37	2,1982	
Kişisel Başarıda Azalma	Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bölümü	7	3,2143	0,117
	Psikoloji Bölümü	56	3,4681	
	Sosyal Hizmet / Sosyal Hizmetler Bölümü	67	3,7092	
	Çocuk Gelişimi Bölümü	24	3,5469	
	Sosyoloji Bölümü	42	3,6458	
	Çeşitli Öğretmenlik Bölümleri	37	3,6385	

İlişkisiz örneklemler için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda, mezun oldukları bölüme göre, duygusal tükenme (0,48>0,05), duyarsızlaşma (0,147>0,05) ve kişisel başarıda azalma (0,117>0,05) alt boyutlarında P değeri alfa değerinden (0,05) büyük olduğundan puan ortalamaları arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, sosyal çalışma görevlilerinin mezun oldukları bölümlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma alt boyutları üzerinde etkisinin olmadığı söylenebilir. Bu bağlamda sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin meslek gruplarına bağlı olarak anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmektedir.

Tablo 32. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Eğitim Durumu	Sayı	Ortalama Değer	P Değeri
Duygusal Tükenme	Lisans	166	2,8941	0,965
	Yüksek Lisans	41	2,8645	
	Yüksek Lisans Öğrencisi	25	2,9333	
	Doktora Öğrencisi	3	2,6296	
	Doktora	1	3,2222	
Duyarsızlaşma	Lisans	166	2,1635	0,636
	Yüksek Lisans	41	2,1073	
	Yüksek Lisans Öğrencisi	25	2,1680	
	Doktora Öğrencisi	3	2,5333	
	Doktora	1	3,0000	
Kişisel Başarıda Azalma	Lisans	166	3,5520	0,303
	Yüksek Lisans	41	3,7156	
	Yüksek Lisans Öğrencisi	25	3,6957	
	Doktora Öğrencisi	3	3,8333	
	Doktora	1	4,1250	

İlişkisiz örneklemler için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda, eğitim durumlarına göre, duygusal tükenme (0,965>0,05), duyarsızlaşma (0,636>0,05) ve kişisel başarıda azalma (0,303>0,05) alt boyutlarında P değeri alfa değerinden (0,05) büyük olduğundan puan ortalamaları arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, sosyal çalışma görevlilerinin eğitim durumlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma alt boyutları üzerinde etkisinin olmadığı söylenebilir.

Tablo 33. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Görev Sürelerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Görev Süresi	Sayı	Ortalama Değer	P Değeri
Duygusal Tükenme	0-48 Ay	139	2,8369	0,729
	49-96 Ay	58	2,9401	
	97-120 Ay	6	2,9630	
	121-168 Ay	20	3,1056	
	169-216 Ay	8	2,6667	
	216 Ay ve Üstü	3	2,8889	
Duyarsızlaşma	0-48 Ay	139	2,1871	0,564
	49-96 Ay	58	2,1644	
	97-120 Ay	6	2,2333	
	121-168 Ay	20	1,9900	
	169-216 Ay	8	2,2000	
	216 Ay ve Üstü	3	1,5333	
Kişisel Başarıda Azalma	0-48 Ay	139	3,5856	0,502
	49-96 Ay	58	3,5733	
	97-120 Ay	6	3,8274	
	121-168 Ay	20	3,6813	
	169-216 Ay	8	3,7656	
	216 Ay ve Üstü	3	4,0833	

İlişkisiz örneklemler için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda, görev sürelerine göre, duygusal tükenme (0,729>0,05), duyarsızlaşma (0,564>0,05) ve kişisel başarıda azalma (0,502>0,05) alt boyutlarında P değeri alfa değerinden (0,05) büyük olduğundan puan ortalamaları arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, sosyal çalışma görevlilerinin görev sürelerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma alt boyutları üzerinde etkisinin

olmadığı söylenebilir. Bu bağlamda sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin görev süresine bağlı olarak anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmektedir.

Tablo 34. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalıştıkları Müracaatçı Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Müracaatçı Grupları	Sayı	Ortalama Değer	P Değeri
Duygusal Tükenme	Korunma İhtiyacı Olan Çocuklar	167	3,0153	0,002
	Mülteci / Sığınmacı çocuklar	5	2,2000	
	18 Yaş Altı Gebe Çocuklar	1	2,4444	
	Gençler	5	2,4889	
	Yaşlılar	13	2,9402	
	Engelliler	12	2,8796	
	Kadın Refahı	9	2,3951	
	Şehit Yakınları ve Gaziler	3	1,4074	
	Sosyal Yardımlar	1	1,5556	
	Evlat Edinme ve/veya Koruyucu Aile	13	2,6923	
	Gündüz Bakımevi, Çocuk Kulübü ve Kreşler	3	2,3611	
	Eğitim ve Danışmanlık	2	2,1667	
Duyarsızlaşma	Korunma İhtiyacı Olan Çocuklar	167	2,2535	0,015
	Mülteci / Sığınmacı çocuklar	5	1,5600	
	18 Yaş Altı Gebe Çocuklar	1	1,4000	

	Gençler	5	1,6000	
	Yaşlılar	13	2,0308	
	Engelliler	12	2,3333	
	Kadın Refahı	9	1,9778	
	Şehit Yakınları ve Gaziler	3	2,3333	
	Sosyal Yardımlar	1	1,0000	
	Evlat Edinme ve/veya Koruyucu Aile	13	1,8923	
	Gündüz Bakımevi, Çocuk Kulübü ve Kreşler	3	1,8667	
	Eğitim ve Danışmanlık	2	1,1000	
Kişisel Başarıda Azalma	Korunma İhtiyacı Olan Çocuklar	167	3,5607	0,032
	Mülteci / Sığınmacı çocuklar	5	4,0750	
	18 Yaş Altı Gebe Çocuklar	1	3,1250	
	Gençler	5	3,8750	
	Yaşlılar	13	3,7212	
	Engelliler	12	3,2708	
	Kadın Refahı	9	3,6528	
	Şehit Yakınları ve Gaziler	3	4,0833	
	Sosyal Yardımlar	1	3,3750	
	Evlat Edinme ve/veya Koruyucu Aile	13	3,7088	
	Gündüz Bakımevi, Çocuk Kulübü ve Kreşler	3	3,9583	
	Eğitim ve Danışmanlık	2	4,6250	

İlişkisiz örneklemler için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda, çalışılan müracaatçı gruplarına göre, duygusal tükenme alt boyutunda P değeri alfa değerinden (0,05) küçük olduğundan (0,002<0,05) müracaatçı gruplarına göre duygusal tükenme arasında %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu söylenebilir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc (Tukey) testi yapılmıştır. Yapılan testin sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda en yüksek düzeyde korunmaya ihtiyacı olan çocuklarla çalışan, en düşük düzeyde ise şehit yakınları ve gazilerle çalışan sosyal çalışma görevlilerinde farklılık olduğu anlaşılmıştır.

Duyarsızlaşma alt boyutunda P değeri alfa değerinden (0,05) küçük olduğundan (0,015<0,05) müracaatçı gruplarına göre duyarsızlaşma arasında %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu söylenebilir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc (Tukey) testi yapılmıştır. Yapılan testin sonucunda; duyarsızlaşma alt boyutunda en yüksek düzeyde engelliler ve şehit yakınları ve gazilerle çalışan, en düşük düzeyde ise sosyal yardımlar alanında çalışan sosyal çalışma görevlilerinde farklılık olduğu anlaşılmıştır.

Kişisel başarıda azalma alt boyutunda da; P değeri alfa değerinden (0,05) küçük olduğundan (0,032<0,05) müracaatçı gruplarına göre kişisel başarıda azalma arasında %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu söylenebilir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc (Tukey) testi yapılmıştır. Yapılan testin sonucunda; kişisel başarıda azalma alt boyutunda en yüksek düzeyde 18 yaş altı gebe çocuklarla çalışan, en düşük düzeyde ise eğitim ve danışmanlık alanında sosyal çalışma görevlilerinde farklılık olduğu anlaşılmıştır. Bu bağlamda sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları müracaatçı gruplarına bağlı olarak anlamlı olarak farklılaştığı görülmektedir.

Tablo 35. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Mesleki Çalışma Yapacakları Odaya Sahip Olma Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Mesleki Çalışma Yapılacak Odanın Varlığı	Sayı	Ortalama Değer	P Değeri
Duygusal Tükenme	Evet	122	2,7559	0,006

	Hayır	113	3,0470	
Duyarsızlaşma	Evet	122	2,0984	0,125
	Hayır	113	2,2383	
Kişisel Başarıda Azalma	Evet	122	3,7231	0,001
	Hayır	113	3,4725	

Tablo 35'e bakıldığında, duyarsızlaşma alt boyutu ile mesleki çalışma yapılacak odanın olup olmaması durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. P değeri alfa değeri (0,05) ile karşılaştırıldığında bulunan değerin, bu değerden daha yüksek olduğu görülmektedir (0,125>0,05). Ancak duygusal tükenme (0,006<0,05) ve kişisel başarıda azalma (0,001<0,05) alt boyutu ile mesleki çalışma yapılacak odanın olup olmaması durumu arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Duygusal tükenme alt ölçeği boyutunda tükenmişlik, odası olmayan sosyal çalışma görevlilerinde odası olan çalışanlara göre daha fazla olduğu görülmektedir.

Kişisel başarıda azalma alt ölçeği boyutunda tükenmişlik, odası olmayan katılımcılarda odası olan katılımcılara göre anlamlı düzeyde daha fazladır. Bu bağlamda sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları kuruluşlarda mesleki görüşme yapabilecekleri odanın olup olmamasına bağlı olarak anlamlı olarak farklılaştığı görülmektedir.

Tablo 36. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Nöbet Tutma Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Nöbet Tutma Durumu	Sayı	Ortalama Değer	P Değeri
Duygusal Tükenme	Evet	56	2,8646	0,795
	Hayır	178	2,8964	
Duyarsızlaşma	Evet	56	2,1274	0,692
	Hayır	178	2,1697	

Kişisel Başarıda Azalma	Evet	56	3,5539	0,523
	Hayır	178	3,6136	

Tablo 36'ya bakıldığında, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma alt boyutları ile sosyal çalışma görevlilerinin nöbet tutma durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. P değeri alfa değeri (0,05) ile karşılaştırıldığında bulunan değerler bu değerden daha yüksektir (0,795>0,05, 0,692>0,05 ve 0,523>0,05). Sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeyi ile nöbet tutma durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 37. Sosyal Çalışma Görevlilerinin Takdir Edilme Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	Takdir Edilme Durumu	Sayı	Ortalama Değer	P Değeri
Duygusal Tükenme	Evet	67	2,6629	0,000
	Hayır	58	3,2280	
	Bazen	28	2,7063	
Duyarsızlaşma	Evet	67	1,9731	0,006
	Hayır	58	2,3506	
	Bazen	28	2,1214	
Kişisel Başarıda Azalma	Evet	67	3,7271	0,030
	Hayır	58	3,4529	
	Bazen	28	3,5848	

Tablo 37'ye bakıldığında, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma alt boyutu ile çalışmalarının takdir edilmesi durumu arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. P değerleri alfa değeri (0,05) ile karşılaştırıldığında bulunan değerin, bu değerden daha yüksek olduğu görülmektedir. Duygusal tükenme (0,000<0,05) alt boyutunda tükenmişlik, takdir

edilmeyen sosyal çalışma görevlilerinde takdir edilen sosyal çalışma görevlilerine göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Duyarsızlaşma (0,006<0,05) alt boyutunda tükenmişlik, takdir edilmeyen sosyal çalışma görevlilerinde takdir edilen sosyal çalışma görevlilerine göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Kişisel başarıda azalma (0,030<0,05) alt boyutunda takdir edilmeyen sosyal çalışma görevlilerinde takdir edilen sosyal çalışma görevlilerine göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Bu bağlamda sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin takdir edilme durumlarına bağlı olarak anlamlı olarak farklılaştığı görülmektedir.

3.6. TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Bu başlıkta araştırmadan elde edilen bulgular ve bu bulgulara ilişkin tartışma ve yorumlar yer almaktadır. Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin sosyo-demografik özellikleri sonuçlarından sonra çalışma yaşamlarına ilişkin bilgiler yer alacaktır. Sonrasında katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ve süpervizyon ihtiyaçlarına yönelik sonuçlar aktarılacaktır. Literatüre göz atıldığında, sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerine sosyal hizmet alanında süpervizyonun önemine yönelik olarak herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle, araştırma sonuçları yorumlanırken bu sınırlılık durumu dikkate alınmış ve konuyla ilgili olarak literatür bilgisi ve araştırmada elde edilen bulgularla karşılaştırılmıştır.

Sosyal Çalışma Görevlilerinin Sosyo-Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yarısından çoğu (%75,7) kadın, %23,8'i erkektir. Sosyal hizmet alanında kadın çalışan sayısının erkeklere göre daha yüksek olduğu bilinmektedir. Tümkaya (1997) öğretim elemanlarında tükenmişlik konulu çalışmasında, Altın (2015) Denizli Devlet Hastanesi'nde çalışan hemşirelerde tükenmişlik düzeyi ve Şanlı (2003) polislerde tükenmişlik ve iş doyumu konulu çalışmalarında erkeklerin kadınlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını belirtmişlerdir. Mumcu (2014) beden eğitimi öğretmenlerinde tükenmişlik ve iş doyumu konulu çalışmasında, Dursun (2015) Hakkari ilinde şark hizmeti yapan kamu personelinin tükenmişlik konulu çalışmasında, Akar (2010) ilköğretim müfettişlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri konulu çalışmasında, Işıkhan'ın (1993) sosyal hizmet

uzmanlarının iş doyumu konulu çalışmasında, Kale (2007) beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini konu alan çalışmasında, Ardıç ve Polatcı (2008) tükenmişliğin akademisyenler üzerindeki etkisini konu alan çalışmasında, Ergene'nin (2010) kamu çalışanlarında tükenmişlik, Ateş'in (2009) iç hastalıkları uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini, Budak ve Olca (2005) akademik personellerin tükenmişlik düzeyine etki eden faktörleri, Atamtürk'ün (2010) aile mahkemelerinde yaşanan sorunların aile mahkemesi uzmanlarının tükenmişlik ve iş doyumuna etkisini ve Kaya'nın (2016) intörn doktorların tükenmişlik durumlarını konu alan çalışmasında da; bu çalışmanın sonuçlarına paralel olarak cinsiyet değişkeninin tükenmişlik üzerinde bir etkisinin olmadığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların yarısına yakınının (%46,0) 26-30 yaş aralığında olduğu, % 10,4'ünün 40 yaş üstü olduğu görülmektedir. Bu çalışmada yaş değişkenine bağlı olarak sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik kişisel başarıda azalma alt boyutunda anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Literatüre bakıldığında da Olcay Çam'ın (1992) tükenmişlik ölçeğinin geçerlik ve güvenirliği ile ilgili çalışmasında duyarsızlaşma alt ölçeğinde yaşa bağlı olarak fark olduğu ortaya çıkmıştır. Çolak'ın (2017) ilkokul ve ortaokullarda görev yapan yönetici ve öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini konu alan çalışmasında da kişisel başarıda azalma alt boyutunda yaş değişkeninin tükenmişlik üzerinde etkisi olduğu görülmektedir. Buna karşın Işıkhan'ın (1993) sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını konu alan çalışmasında, Akçamete ve arkadaşlarının (2001) öğretmenlerin tükenmişlik, iş doyumu ve kişilik özelliklerini konu alan araştırmasında, Ateş'in (2009) iç hastalıkları uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini ve Ergene'nin (2010) kamu çalışanlarında tükenmişlik düzeyini ve Budak ve Olca (2005) akademik personellerin tükenmişlik düzeyine etki eden faktörleri konu alan araştırmasında yaşın tükenmişlik üzerinde etkili bir değişken olmadığını ortaya koymuşlardır.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin %54'ünün bekar, %45,2'sinin evli olduğu, evli olanların %95,4'ünün eşiyle birlikte, %3,7'sinin eşinden ayrı yaşadığı anlaşılmaktadır. Evli olan katılımcıların %46'sının çocuk sahibi olmadığı, %54'ünün çocuğunun olduğu görülmektedir. Çocuk sahibi olanların en fazla 1 çocuklarının olduğu (%34) anlaşılmıştır. Bu araştırmada medeni durum değişkeni incelendiğinde, tükenmişlik ile arasında kişisel başarıda azalma alt boyutunda anlamlı

bir fark olduğu saptanmıştır. Yapılan çalışmanın bulguları ile paralel olacak şekilde Dericioğulları ve arkadaşları (2007) öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeyleriyle ilgili çalışmasında ve Gülbayrak'ın (2015) kamu, özel ve üniversite hastanelerinde çalışan kadın ve erkek hemşirelerin tükenmişlik düzeyini konu alan çalışmasında da medeni durum ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Ancak bununla birlikte Işıkhan (1993) sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu, Gökçakan ve Özer (1999) öğretmenlerde tükenmişlik, Torun (1998) sağlık çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik, Şanlı (2006) polislerin iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerini ve Atamtürk'ün (2010) aile mahkemelerinde yaşanan sorunların aile mahkemesi uzmanlarının tükenmişlik ve iş doyumuna etkisini ve Budak ve Olca (2005) akademik personellerin tükenmişlik düzeyine etki eden faktörleri konu alan çalışmalarında medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı bir fark olmadığını belirtmişlerdir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin büyük bir çoğunluğunun (%69,5) lisans, % 29'sinin lisansüstü düzeyde eğitim aldığı veya mezun olduğu görülmektedir. Bu araştırmada eğitim düzeyi değişkeni incelendiğinde, tükenmişlik ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmamıştır. Çalışma ile paralellik gösterecek şekilde; Yağcı'nın (2017) çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri ve tükenmişlik düzeyini konu alan çalışmasında da eğitim düzeyi ve tükenmişlik arasında anlamlı bir fark olmadığı belirtilmiştir.

Sosyal Çalışma Görevlilerinin Çalışma Yaşamları İle İlgili Sonuçlar

Bu çalışmada sosyal çalışma görevlilerinin çalıştıkları kadro ve mezun oldukları bölümlerle tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Bu durumun; sosyal çalışma görevlilerinin benzer disiplinlerinden gelmesi ile ilgili olabileceği ve mesleki farklılıklardan ziyade ortak ve genel yapı içerisinde zorluklar yaşandığı ile ilgili olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yarısından çoğunun (% 58,2) 0-48 aydır görev yaptığı, katılımcılar arasında 18 yılın üstünde görev yapanların sadece % 1,3'lük dilimi oluşturduğu anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yarısına yakınının (% 49,4) yatılı sosyal hizmet kuruluşlarında (ÇES, ÇODEM, ÇEKOM, KKE vb.), % 48,6'sının da gündüzlü sosyal hizmet

kuruluşlarında (SHM, ŞÖNİM vb.) görev yaptığı görülmektedir. Bu çalışmada sosyal çalışma görevlilerinin görev yaptıkları süre ve kuruluş tipleri değişkeni ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Gürsoy'un (2016) aile ve sosyal politikalar il müdürlüğünde çalışanlarının duygusal emek davranışı ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi konu alan çalışmasında; görev yapılan birimin farklılaşmasının tükenmişliğin kişisel başarıda azalma alt boyutunda anlamlı olarak farklılık gösterdiği, ancak görev süresi değişkeni ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmiştir. Yağcı'nın (2017) çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri ve tükenmişlik düzeyini konu alan çalışmasında görev yapılan yer ile tükenmişlik arasında anlamlı bir fark olmadığı belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin farklı müracaatçı gruplarıyla çalıştığı, çoğunluk olarak %33,9'unun korunma ihtiyacı olan çocuklar oluşturduğu anlaşılmıştır. Gruplar arasında tükenmişliğin 3 alt boyutunda da istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Bu konuya dair literatürde herhangi bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Ancak çalışılan müracaatçı gruplarında farklı avantaj ve dezavantajlar olup kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Bu bağlamda; tükenmişliğin özellikle çocukla çalışan gruplarda daha yüksek görülmesinin çocuğa yüklenen duygusal anlam, çocuğun 18 yaş altında kendi kararını verecek reşit çağda olmadığından sorumluluğunun yüksek oluşu, çocuk dışında dışsal (ebeveyn, mahkeme kararları vb.) gibi gerekçelerle yüksek olabildiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin birlikte çalıştıkları sosyal servisteki kişi sayısına bakıldığında; büyük çoğunluğunun (%62,8) 0-5 kişi arasında olduğu saptanmıştır. Kuruluşun büyüklüğü, hizmet verdiği müracaatçı grubu, kontenjanı vb. gibi etmenlerle birlikte değerlendirildiğinde kişi başına düşen iş ve vaka sayısının yüksek olabileceği düşünülmektedir. Ancak çalışmada; sosyal servisteki kişi sayısı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmıştır.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yarısının (%51,0) odasının olduğu, yarısına yakınının % 47,3'ünün mesleki görüşme de yapabilecek bir odasının olmadığı anlaşılmıştır. Odanın olmaması değişkeni ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır.

Araştırmaya katılanların % 23,4'ünün nöbet tuttuğu, ancak bu çalışmada nöbet tutma değişkeni ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin %28'i çalışmalarının idareciler tarafından takdir edildiğini, % 24,3'ünün ise takdir edilmediğini düşündüğü görülmektedir. Takdir edilme değişkeni ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Kuruluşlarda görev yapan meslek elemanlarının yaptıkları işin görüldüğünü hissetmesi, takdir edilmesi kendisini ve yaptığı işi değerli hissetmesini sağlayarak motivasyonu yükseltmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin sosyal hizmet alanından farklı bir alanda çalışma isteklerinin olup olmadığı sorusuna katılımcıların % 56,5'inin evet dediği, % 29,7'sinin de bazen dediği, sadece % 12,5'inin hayır dediği görülmüştür. Ayrıca araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin %64,9'unun işyerinde veya iş ile ilgili konularda olumsuz duygular (mutsuz, gergin, kaygılı/endişeli vb.) hissettiği, % 35,1'inin olumlu duygular (mutlu, rahat, idealist vb.) hissettiği saptanmıştır. Bu durum araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin bulundukları alandaki sorunların iyi tespit edilerek etkin çözüm yollarının bulunması gerektiği fikrini ortaya koymaktadır.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin çalışma hayatında mesleki yardım ve desteğe % 74,9'unun ihtiyaç duyduğu, % 9,6'sının bazen ihtiyaç duyduğu, sadece % 13,4'ünün ihtiyaç duymadığı anlaşılmıştır. Aynı zamanda bu ihtiyaç ve desteği nasıl sağlandığına ilişkin katılımcıların % 89,4'ünün aynı alanda çalıştıkları meslektaşları, çalışma arkadaşları ve idareciler tarafından sağlandığı, % 2,7'sinin ise bu desteğe ihtiyacı olduğu halde sağlayamadığı saptanmıştır. Sosyal çalışma görevlilerinin çalıştıkları alanda mesleki yardım ve desteğe yoğun şekilde ihtiyaç duyuyor olmaları, bu yardım ve desteği çalışma arkadaşları, meslektaşlar ve idareciler tarafından gideriliyor olması sosyal hizmet alanında süpervizyon ihtiyacının da ne kadar yoğun olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin %78,7'sinin çalışmalarında süpervizyona ihtiyaç duyduğunu, % 8,4'ünün bazen ihtiyaç duyduğunu, sadece %9,6'sının ihtiyaç duymadığını, süpervizyonun çalışmaya etkisinin % 88,7 oranında olumlu olacağını ifade ettiği saptanmıştır. Katılımcıların % 64,9'unun süpervizyonun

tükenmişliği önlemede bir yöntem olarak kullanılabileceğini, % 26,8'inin bazen bir yöntem olarak kullanılabileceğini, sadece % 5,4'ünün süpervizyonu bir yöntem olarak görmediği görülmektedir. Sosyal hizmet alanında süpervizyon ihtiyacına ilişkin herhangi bir çalışmaya rastlanmadığından değerlendirmeye dair sınırlılık yaşanmaktadır.

Öneriler

Araştırmanın kuramsal bölümünde de aktarıldığı üzere; sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin yardım edici meslek grubunda yer aldığı, sürekli olarak yüz yüze şekilde insanla çalışmaları, mevcut yapı içerisindeki sorunlar ve vaka sayısının çok olmasıyla birlikte aşırı iş yükünün olması mesleki tükenmişlik olgusunu ortaya çıkarmaktadır. Ülkemizde de sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının değişen ve gelişen yapı içerisinde iş yükünün fazlalaşması, işe ilişkin konularda ve işyerinde mutsuz olması, aidiyet hissinin azalması gibi sebeplerle tükenmişlik yaşamaları olağan bir hale gelmektedir.

Sosyal çalışma görevlileri; sürekli olarak insanlarla çalışmak, yatılı sosyal hizmet kuruluşlarında neredeyse 7/24 olacak şekilde irtibatta kalmak, gündüzlü kuruluşlarda ise sorumlu olunan vaka sayısının fazla olması, mesleki yardım ve desteğe ihtiyaç duymak, araştırma sonucunda da ortaya çıkığı üzere idari, politika ve uygulamalara ilişkin, müracaatçılara ilişkin sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Tüm bunların sonucunda tükenmişliğin önlenmesi veya azaltılması adına danışmanlık uygulamaları, rekreatif etkinlikler, ikincil travmanın iyileştirilmesi amaçlı yapısal çözüm odaklı sistemlerin olmadığı görülmektedir.

Bu bağlamda; araştırma sonuçlarında da yüksek oranda ortaya çıkan sonucun sosyal hizmet alanında süpervizyon sisteminin yapılandırılması ve geliştirilmesi gerekmektedir. Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin büyük bir kısmının süpervizyona ihtiyaç duyduğu, mesleki yardım ve desteğe ihtiyaç duyduğunda bunu deneyimli meslektaşlar ve çalışma arkadaşları aracılığıyla sağladığı görülmektedir. Ancak sahada çoğu sosyal hizmet kuruluşunda mesleğe yeni başlayan sosyal çalışma görevlilerinin olduğu, sosyal çalışma görevlilerinin aldığı lisans eğitimlerinin sosyal hizmet alanı için her zaman uygun olmayabildiği, bu sebeple kuruluşta görev yapan ve deneyimli olan kişi sayısının az olduğu, büyük illerde meslektaşların birbirlerini neredeyse hiç göremediği, dolayısıyla işe, sahaya ve sosyal hizmet alanına dair

süpervizör ihtiyacının yoğun olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle süpervizör olarak yetiştirilecek ve görevlendirilecek bir profesyonelin danışmanlık, eğitim ve idari olacak şekilde bir süpervizyon programı uygulaması önemlidir.

Sosyal hizmet alanında görev yapan sosyal çalışma görevlilerinin; tükenmişlik düzeylerinin azaltılması (hizmet veren odaklı), verilen hizmetin kalitesinin arttırılması (hizmet alan odaklı) için daha sağlıklı çalışma ortamı ve koşulları ile birlikte görevlerini tam ve etkili biçimde yerine getirebilmeleri sağlanmalıdır. Bu koşulların sağlanması için de Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın ilgili birimlerinden, yetkililerine; idarecilere, sahada görev yapan sosyal çalışma görevlilerine ve kurum içerisinde görev yapan tüm çalışanlara görev düşmektedir.

1. Tüm kadrolara atamaların yapılması ve sosyal çalışma görevlilerinin lisans alanlarına uygun olan sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapmalarının sağlanarak iş yükünün hafifletilmesi ve verilen hizmetin niteliğinin yükseltilmesi: Sosyal çalışma görevlilerinin dosyaları incelemeleri, istedikleri sayıda ve iyi nitelikte görüşme yapabilmeleri ve görüş-kanaat bildirme amacıyla rapor yazabilmeleri için yeterli zamana sahip olmaları gerekmektedir. Bu bağlamda; sosyal hizmet kuruluşlarında yeterli sayıda profesyonelin olması, yapılan görevlendirmelerde iş yükü kavramının göz önünde bulundurulması, farklı kurum kuruluşlarda görevlendirilmemesi gerekmektedir.
2. Çalışanlar arasında işbirliği ve eşgüdümün sağlanması: Sosyal çalışma görevlileri arasında disiplinler arası farkın meslek ayrımına yol açmasına izin verilmemeli, işbirliği ve etkileşim kavramlarının güçlendirilmesi, kurum kültürünün paylaşım ve dayanışma çerçevesinde oluşturulması gerekmektedir.
3. Sosyal çalışma görevlilerinin mesleki değerlendirmeleri özgürce yapabilmesi: Sosyal çalışma görevlilerinin kendi yetkinlik alanları çerçevesinde düzenledikleri mesleki raporlarda özgür şekilde kanaat bildirmeleri, değerlendirme yaparken herhangi bir baskı ya da etki altında bırakılmamaları müracaatçının yüksek yararı' odaklı çalışmalarla mesleki değerlendirmenin de kalitesini yükseltmektedir.
4. İdareci ve çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerin düzenlenmesi: İdareciler ve müracaatçı hakkında kanaat bildirerek karar verici pozisyonda olan sosyal

çalışma görevlileri arasındaki ilişkinin hiyerarşik algılanmaması gerekmektedir. İdareciler ve çalışma arkadaşları ile sağlıklı ve aktif iletişim yollarının kullanılması, empatik becerinin geliştirilmesi, çalışma ve uzmanlık alanlarına göre işbirliği içinde bir çalışma ortamının olması ve saygı çerçevesi içinde bir ortamın sağlanmasının önemli olacağı düşünülmektedir.

5. Hizmet içi eğitimlerin arttırılması: ASPB; yılda iki kez farklı kuruluş tipleri ve sosyal hizmet alanlarına yönelik hizmet içi eğitim gerçekleştirmektedir. Bu durum çalışanların motivasyonlarını yükselterek hem bilgilerin güncellenmesini hem de diğer illerde çalışanlarla bir araya gelerek aidiyet duygusunu pekiştirmesini, hem de farklı uygulamalara dair paylaşımlarda bulunulmasını sağlamaktadır. Ayrıca alana yeni başlayan kişiler için oryantasyon sürecinin planlanması, alandaki yeniliklere ilişkin hizmet içi eğitimlerin yapılması, çalışanların gerekli bilgiye ulaşmaları açısından da önemli olmaktadır.
6. Maaşların arttırılması ve ücret politikalarındaki eşitsizliklerin ortadan kaldırılması: Sosyal çalışma görevlilerinin aldıkları maaşların günün ekonomik koşullarına göre güncellenmesi, maaşların yapılan işin karşılığı olacak şekilde tatmin edici olmalıdır. Ayrıca sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin çalıştıkları kadronun değişmesiyle birlikte ücret politikasının da değiştiği, aynı işi yapan çalışanların farklı maaş aldıkları görülmektedir. Aynı işe karşılık farklı maaş politikalarının sebep olduğu eşitsizliğin giderilerek adil ve eşit bir ücret politikasının uygulanmasının önemli olduğu düşünülmektedir.
7. Fiziksel koşulların iyileştirilmesi: Sosyal hizmet alanına ilişkin yatılı kuruluşlar büyük oranda iyileştirildi. Ancak yeni kuruluşların açılması, personel sayısının arttırılmış olması gibi gerekçelerle özellikle gündüzlü kuruluşların fiziksel koşullarının iyileştirilmesi çok önemli olmaktadır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgularla da paralel olduğu üzere; sosyal çalışma görevlilerinin birden çok kişiyle ortak odayı kullandığı anlaşılmış olup sosyal çalışma görevlilerinin ihtiyacına yönelik olarak mesleki görüşme ilke ve teknikleri ve etik kurallar çerçevesinde görevlerini yerine getirebilmeleri için mesleki çalışmaları da yapabilecekleri bireysel odaların olması, bireysel odaların sağlanamaması durumunda mesleki görüşmelerin yapılabileceği görüşme odalarının bulunması şarttır. Bunun dışında; internet bağlantısının

olduğu bilgisayar, yazıcı, gerekli kırtasiye malzemeleri ve araç-gereçlerin karşılanması gerekmektedir.

8. Sosyal inceleme ve görüşmeler sırasında yaşanan sorunların giderilmesi: Sosyal çalışma görevlilerinin sosyal inceleme yapmak için gerekli araç tahsisinin sağlanması, sosyal inceleme ve görüşme esnasında güvenlik önlemlerinin alınması, ulaşıma ilişkin sorunların giderilmesi, özellikle ÇEKOM gibi kuruluş tiplerinde çocuk evlerinin dağınık olması sebebiyle evlerin sorumlusu olarak görev yapan çalışanların yol ücretlerini kendilerinin karşıladığı, buna benzer gerekçelerle ortaya çıkan ek ödemelerin karşılanması gibi alana dair sorunların çözümlenmesi gerekmektedir.
9. Sosyal çalışma görevlilerinin karar verme mekanizmalarına katılımının sağlanması ve/veya amacına uygun mevzuat çalışmalarının yapılması: Sosyal hizmet alanı sahadaki mikro-mezzo-makro uygulamalardan oluşan bir alandır. Bu sebeple; sahadaki sorunlara yönelik mevzuat düzenlemelerinde sahada görev yapan sosyal çalışma görevlilerinin de karar verme mekanizmalarına ve mevzuat yapım süreçlerine katılmaları politika ve uygulamalara ilişkin sorunların çözümünü, sorunların iyi tespit edilerek etkin ve işlevsel çözüm yollarının oluşturulmasını sağlamaktadır. Mevzuattan kaynaklanan aksaklıkların giderilmesi, görev tanımlarının ve sorumluluk alanlarının, özlük haklarının, çalışma koşullarının, etik kuralların ve disiplinler arası sınırların net belirlenmesi gerekmektedir.
10. Çalışma koşullarının belirlenmesi: Sosyal hizmet kuruluşlarının varlığı güçlendirilerek alt yapısının sağlamlaştırılması, idarecilerin de belli başlı eğitimler alması, sosyal çalışma görevlilerinin çalıştıkları alanlarda uzmanlaşmalarının sağlanması, personel yetersizliğine istinaden yapılan eş zamanlı görevlendirmelerle aşırı iş yükünden arındırılması, idareci seçiminde de kriterlerin belirlenmesi ve liyakat usulüne uygun hareket edilmesi gerekmektedir. Hizmetlerin genellikle müracaatçı odaklı olduğu, çalışanların üstlendiği ikincil travmayı ve tükenmişliği önlemeye veya azaltmaya yönelik herhangi bir çalışmanın olmaması, iyi yapılandırılmış bir süpervizyon sistemini zorunlu kılmaktadır. Çalışanların memnuniyet ve aidiyet hissi; verilen hizmeti, müracaatçılarla gerçekleştirilen uygulamaların kalitesini de yükseltecektir. Böylelikle sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin daha

verimli çalışması ve mesleki tükenmişliği önleme ve azaltmaya katkıda bulunacaktır.

SONUÇ

Son yıllarda çalışma yaşamında bulunan kişilerin yaşadığı tükenmişlik kavramı yoğun stres hali olarak karşımıza çıkmaktadır. Değişen iş koşulları ile birlikte özellikle insanlarla yüz yüze çalışılan yardım edici meslek gruplarında tükenmişlik sendromunun daha çok görüldüğü bilinmektedir. Bu sendrom, hem çalışan kişi, hem hizmet verdiği birey veya gruplar hem de kurumsal açıdan farklı sonuçlar doğurmaktadır. Bu sebeple; tükenmişliğin fark edilmesi, doğru tanımlanması, sebep olan faktörlerin bilinmesi aynı zamanda tükenmişliğim önlenmesi ve azaltılması için de yöntemler oluşturmaktadır. Bu çalışma ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nda (İstanbul İli örneği olarak) sosyal hizmet alanında görev yapan sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin ve tükenmişliğin azaltılması veya önlenmesi amacıyla süpervizyonun öneminin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde tükenmişlik kavramı teorik olarak derinlemesine incelenmeye çalışılmıştır. Tükenmişliğin tanımı, tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel nedenleri, farklı kuramcılar tarafından çalışılmış tükenmişlik kuramları ve tükenmişliğin önlenmesi için bireysel ve örgütsel düzlemde neler yapılabileceği incelenmiştir.

İkinci bölümde ülkemizde sosyal hizmet alanının başat kurumu olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın teşkilat yapısı, tarihçesi, sosyal çalışma görevlisi kavramı, süpervizyon kavramı, sosyal hizmet alanında süpervizyonun etkisi ve katkısı detaylı şekilde irdelenmiştir. Dezavantajlı insanlarla birebir çalışan ve yardım edici meslek gruplarından oluşan sosyal çalışma görevlilerinin çalışma alanları, çalıştıkları kurumun genel yapısı, çalışma ve görev tanımları bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır. Tükenmişliğin önlenmesi ve azaltılması yönünde ülkemizde uygulanan bir süpervizyon sistemi olmasa da; bu sistemin geliştirilmesi ve ihtiyacın belirlenmesi amacıyla bu kavrama değinilmiştir.

Üçüncü bölümde ise; birinci ve ikinci bölümde bahsedilen konularla birlikte sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeyini ölçmek ve süpervizyon ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı hizmet veren kuruluşlarla görev yapan sosyal çalışma görevlileri ile nicel bir araştırma yapılmıştır.

Sosyal çalışma görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunun azalması alt boyutlarında orta düzeyde tükenmişlik yaşandığı, duyarsızlaşma alt boyutunda düşük düzeyde tükenmişlik yaşandığı anlaşılmıştır. Tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunun azalması alt boyutunun sosyo-demografik değişkenlere göre anlamlı olarak farklılaştığı, ancak duyarsızlaşma alt boyutunda ise anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin yüksek oranda süpervizyon ihtiyacının olduğu elde edilen önemli bulgulardan biridir. Ancak ülkemizde sosyal hizmet alanında uygulanan herhangi bir süpervizyon sisteminin olmaması ve süpervizyona ilişkin herhangi bir ölçeğe erişilememiş olması sebebiyle ölçüm yapılamamış olup tükenmişlik ile arasında korelasyonel bir ilişki kurulamamıştır. Çalışma bu sebeple süpervizyona ilişkin ihtiyaç tespiti boyutunda kalmıştır.

Tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel bağlamda farklılaşan faktörlerin olduğu bilinmektedir. Nitekim çalışmamızda da, bireylerin sosyo-demografik farklılıklarının ve örgütsel boyutta yaşanan sorunların tükenmişlik düzeyini etkilediği görülmüştür. Sosyal çalışma görevlilerinin kendi meslek gruplarına uygun işlerde görevlendirilmeleri, personel sayısının arttırılarak alanda uzmanlaşmanın sağlanması, kuruluşların fiziksel koşullarının çalışanlar açısından iyileştirilmesi (mesleki görüşme yapacakları oda, kırtasiye malzemesi, araç temini vb.), hâlihazırda usta-çırak ilişkisi şeklinde uygulanan sistemin, yapılandırılmış bir süpervizyon sistemine dönüştürülmesi, süpervizyon sisteminin eğitimsel, idari ve gelişimsel boyutlarda yapılması gibi başlıkların önemli olduğu söylenebilir.

Tükenmişliğin önlenmesi ve azaltılması çalışanları ve hizmet verilen müracaatçı gruplarını birebir ilgilendiren bir başlık olarak karşımıza çıkmaktadır. Verilen hizmetin kalitesinin arttırılması ve kurumsal yapının güçlendirilmesi amacıyla tükenmişlik sendromunun önlenmesi amacıyla bireysel ve örgütsel düzlemde neler yapılabileceğinin altını çizmenin faydalı olacağı düşünülmektedir.

2011 tarihinde kurulmuş ancak sosyal hizmet alanında SHÇEK'in devamı niteliğinde olduğu için köklü bir kurum olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı olarak sosyal hizmet alanında gerçekleştirilen bu çalışmanın, sosyal çalışma görevlileri açısından önemli bulgulara sahip olduğu söylenebilir. Özellikle, sosyal çalışma görevlileri kavramının yeni bir kavram olmasıyla bu alanda çalışanların tükenmişlik düzeylerine ilişkin herhangi bir çalışma yapılmamış olması sebebiyle elde

edilen bulguların literatüre katkısının olacağını düşündürmektedir. Ancak aynı çalışma alanında bulunan diğer meslek grupları veya tek bir meslek grubu (sosyal hizmet uzmanı vb.) ile yapılan tükenmişlik konulu çalışmalarla örtüşen bulgular elde edildiği görülmektedir.

Benzer şekilde ülkemizde sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin yararlandıkları bir süpervizyon modelinin olmadığı ve bu konuyla ilgili bir çalışmanın da bulunmadığı görülmüştür. Sosyal hizmet alanında çalışan bir profesyonel olarak bu alanda önemli bir eksiklik olarak düşündüğüm, yapılandırılmış bir süpervizyon sisteminin geliştirilmesi yönünde de hem literatüre hem de alanda çalışan profesyonellere ve yetkililere/idarecilere bir model olarak sunulabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

Akçamete, G., S. Kaner ve B. Sucuoğlu (2001). Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Baltaş, A. ve Z. Baltaş (2008). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Bernard J.M. ve R.K. Goodyear (2004). Fundamentals of Clinical Supervision. Boston, MA: Pearson Education.

Borders, L. D. ve L.L. Brown (2005). The New Handbook of Counseling Supervision. New York: Routledge.

Bradley, L. J. ve Kottler, J. A. (2001). Counselor Supervision: Principles, Process, and Practice. USA: Taylor & Francis.

Bulut, Işıl (2006). Sosyal Hizmet Uygulamaları El Kitabı. Ankara: Başkent Üniversitesi Sosyal Hizmetler Bölümü.

Büyüköztürk, Ş., E.K. Çakmak, Ş. Karadeniz, Ö.E. Akgün ve Demirel, F. (2013). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi.

Carroll, M. ve E. Holloway (2009). Counselling Supervision in Context (Counselling Supervision series). California: SAGE Publications.

Duyan, Veli (2010). Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını.

Edelwich, J. ve A. Brodsky (1980). Burn-out: Stages of Disillusionment In The Helping Profession. New York: Human Sciences Press.

Ford, K. ve A. Jones (1987). Student Supervision (Practical Social Work Series). Macmillan, London: BASW.

Gökçakan, Z. ve R. Özer (1999). Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik. Rize: Rize Rehberlik Araştırma Merkezi Yayınları.

Greenberg, J.S. (2011). Comprehensive Stress Management. USA: McGraw-Hill Higher Education Companies.

Hawkins, P. ve R. Shohet (2000). Supervision in The Helping Professions An İndividual, Group and Organizational Approach. Philadelphia: Open University Press.

Inskip, F. Ve J. Proctor (1995). Art, Craft and Tasks of Counselling Supervision: Professional Development for Counsellors, Psychotherapists, Supervisors and Trainees. Twikenham, Middlesex: Cascade Publications.

Izgar, Hüseyin (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Kadushin, A. ve D. Harkness (2014). Supervision in Social Work. USA: Columbia University Press.

Karasar, Niyazi (2012). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Köknel, Özcan (1987). İnsanı Anlamak. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.

Maslach, C. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Morrison, T. (2003). Staff Supervision in Social Care: Making a Real Difference for Staff and Service Users. Southhampton: Ashford Press.

NASW ve AWSB (2013). Best Practice Standards in Social Work Supervision. USA.

NLASW (2011). Standards for Supervision of Social Work Practice. Kanada: Newfoundland ve Labrador.

Okay, Cüneyt (1999). Belgelerle Himaye-i Etfal Cemiyeti. Ankara: Şule Yayınları.

Özkalp, E. ve Ç. Kırel (2001). Örgütsel Davranış. Bursa: Ekin Yayınevi.

Page, S. ve V. Wosket (1994). Supervising the Counsellor: A Cyclical Model. London: Routledge.

Pines, A.M. ve E. Aronson (1988). Career Burn Out (Causes and Cures). New York: The Free Press.

Riggar, T.F. (1985). Stress Burnout: An Annotated Bibliography. USA: Southern Illinois University Press.

Schiffman, S. (2005). Beat Sales Burnout: Maximize Sales, Minimize Stress. USA: Adams Media.

Stallard, M.L., C. Dewing-Hommes ve J. Pankau (2007). Fired Up or Burned Out: How to Reignite Your Team's Passion, Creativity, and Productivity. USA: Thomas Nelson.

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

The Department of Social Development and South African Council for Social Service Professions (2012). Supervision Framework for the Social Work Proffesion in South Africa. Güney Afrika.

Tsui, Ming Sum (2004). Social Work Supervision: Contexts and Concepts. London: Sage Publications.

Uluğtekin, S.S. (2004). Çocuk Mahkemeleri ve Sosyal İnceleme Raporları. Ankara: Türkiye Barolar Birliği, Şen Matbaa.

Yıldırım, N. (1997). İstanbul Darülaceze Müessesesi Tarihi. İstanbul: Darülaceze Vakfı Yayını.

Zastrow, Charles (2013). Sosyal Hizmete Giriş. İstanbul: Nika Yayınevi.

Tezler

Akar, Hüseyin (2010). İlköğretim Müfettişlerinin Bazı Sosyal, Demografik ve Mesleki Özelliklerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.

Akşahin, H. (1998), İstanbul İli Aile Hekimliği Uzmanlarında Burnout Sendromu, Sağlık Bakanlığı Taksim Devlet Hastanesi Aile Hekimliği Koordinatörlüğü, Uzmanlık Tezi, İstanbul.

Akten, Serkan (2007). Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Altın, Vesile (2015). Tükenmişlik Sendromu ve Denizli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Amasralı, Akın (2016). Ortaokul ve Lise Matematik Öğretmenlerinin Örgütsel Sinizm Tutumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Amasya İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.

Aras, Aysun (2014). Erzurum'da Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Görev Yapan Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Faktörleri İle Etkili Faktörlerin İncelenmesi. Uzmanlık Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

Arman, Nurdan (2009). Zihinsel Engelli Çocuğa Sahip Anne ve Babaların Algıladıkları Sosyal Destek Düzeyleri İle Tükenmişlik ve Kaygı Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Atamtürk, Elvan (2010). Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumuna Etkisi'. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Atlandı, Deniz (2010). Çağrı Merkezi Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aydın, Levent (2002). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Bireysel Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Aydın, Tuncay (2015). Gemi Adamlarının Maslach Tükenmişlik Modeli İle İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.

Baduroğlu, Gökçen Esra (2010). Hakim ve Cumhuriyet Savcılarında Psikosomatik Hastalıklar ve Tükenmişlik Sendromu. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.

Baklacı, Eda (2013). İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.

Başören, Mehmet (2005). Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Zonguldak İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

Baştürk Türksoy, Dilek (2014). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik: Tekirdağ/Süleymanpaşa Merkez İlçesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bayrakdar, Nazım (2014). Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Algıları. Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Baysal, Asuman (1995). Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Biçki, Seda (2016). Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bozkurt, Veysel (2016). Türkiye'de Sosyoloji Eğitimi ve Sosyolog İstihdamı: Sosyoloji Öğrencilerinin Eğitim ve İstihdamla İlgili Beklentileri. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çağlıyan, Yasemin (2007). Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Çam, Olcay. (1991). Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.

Çelik, Mustafa (2014). Karar Verme Davranışları ve Tükenmişliğin Çalışanların Yaşam Kalitesine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Osmaniye.

Çelik, Muzaffer (2013). İstanbul İli Arnavutköy İlçesindeki Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Yöneticilerin İletişim Becerilerinin Öğretmen Motivasyonları ve Akademik Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çetin Akbulut, Nihal (2010). 'Tükenmişlik Sendromu ve İş Tatmini Arasındaki İlişki'. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çil, Fatma (2016). Bilgisayar Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çolak, Yaprak (2017). İlkokul ve Ortaokullarda Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.

Demir, Sibel (2010). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Demirbaş, Ali Rıza (2006). Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Demirdöğen, Nil (2013). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ile Psikolojik Yardım Arayışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Dinç, Kadriye (2008). Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Doğuyurt, Mehmet Fatih (2013). Öğretmenlerde Tükenmişliğin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi: Bir Meta Analiz Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Tokat.

Dönmez, Beril (2008). Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Dursun, Vural (2015). Tükenmişlik Sendromu Bağlamında Hakkari Şark Hizmeti Yapan Kamu Personeli Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

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

Eğrigözlü, E. (2002). Hemşirelerde İş Kontrolü, Kontrol İsteği ile Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Erçevik, Rüçhan (2010). Hemşirelerde İşe Bağlı Gerginlik, Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Ergene, Harun (2010). Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu: TÜVASAŞ Örneği.Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Erkan, M. Soner (2009). İç Hastalıkları Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Erkul, Atilla (2014). Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, İstanbul.

Ertuğrul, Emel (2010). Üniversite Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknisyenlerinin Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Zonguldak.

Gökoğlan, Kadir (2010). Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Gül, Behram (2014). Tükenmişlik Ölçekleri ve Erzincan Üniversitesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Samsun.

Gülbayrak, Bedriye (2015). Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Güler, Selcan (2014). Örgütlerde Güven Algılamasının Örgütsel Sinizm Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Gülnar, Birol (2007). Araştırma Görevlilerinin İş Tatminini Sağlama Aracı Olarak Örgütsel İletişim ve İletişim Doyumu: Kamu ve Özel Üniversite Karşılaştırması. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Günay, İlker (2016). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık Motivasyon ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Antalya-Kundu Bölgesinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Gürboyoğlu, Jalan (2009). Lider Üye Etkileşiminin Örgütsel Adalet Algısı Ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Gürsoy, Gülmedine (2016). Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.

Hair, H. J. (2008). Perspectives On Post-degree Supervision Needs of Ontario Social Workers. Yüksek Lisans Tezi, Wilfrid Laurier University, Kanada.

Ilkım, Taha Yasin (2013). Türkiye'deki Güreş Hakemlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Malatya.

Işıkhan, Vedat (1993). Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kafadar, M. Tugay (2014). Bipolar Bozukluğu Olan Hastaların Bakım Veren Yakınlarında Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal İşlevsellik Düzeyleri. Uzmanlık Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kırıkkale.

Kale, Fatma (2007). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Kaplan Güler, Beyhan (2016). Avukatlarda Bazı Demografik Değişkenlerin Tükenmişlik, Denetim Odağı ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kaşlı, Mehmet (2009). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi Ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Kaya, Berna (2009). Ebelerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarını Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aydın.

Kaya, Serpil (2016). Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi İntörn Doktorların Tükenmişlik Durumları ve Tükenmişliği Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Kervancı, Ferda (2013). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Köse, Gözde (2014). Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kuvan, Öznur (2009). Bilişim Teknolojileri Öğretmenlerinin Karşılaştıkları Sorunlar ve Tükenmişlik Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Mbau, M. Freddy (2005). The Educational Function of Social WorkSupervision in The Department of Health and Welfare in the Vhembe District of the Limpopo Province. Yüksek Lisans Tezi, University of Pretoria, Department of Social Work and Criminology, Güney Afrika.

Mertoğlu, Süleyman (2013). Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi'nde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Mumcu, Levent (2014). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.

Okutan, Elvan (2010). Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Örmen, Uğur (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Özer, Recep (1998). Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

Özkan, Cevahir (2012). Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler. Uzmanlık Tezi, Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Mersin.

Özkurt, Yunus (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik (Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Öztürk, Hilal (2014). İstanbul'daki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Mobbing ve Tükenmişlik Sendromu Düzeylerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Polat, Abdullah (2014). Egzersiz Yapan ve Yapmayan Emniyet Mensuplarının Yaşam Doyumu, İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.

Polatcı, Sema (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler. Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

Sarıkaya, Pınar (2007). Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı İle İlişkisi ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Seğmenli, Sibel (2001). Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Bakanlığı'na Bağlı Eğitim Kurumlarına Öğretmen atama Esasları'. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 8 (42): 47-58.

Sezgin, Ahmet (2010). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sılığ, Aylin (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

Skeja, Aferina (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi İle İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Sat, Sultan (2011). Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Süren, Seray (2015). Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Sürgevil, Olca (2005). Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Şanlı Çatak, Hayriye (2013). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi: Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Şanlı, Savaş (2006). Adana İlinde Görev Yapan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Taysı, Kemal (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Toğa, Nihat (2016). Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Torun, Alev (1995). Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Torun, P. (1998). Türkiye'de İngiltere'de Farklı Pozisyonlarda Görev Yapan Hekimlerin İş Doyumuna İlişkin Karşılaştırılmalı Bir Çalışma. Uzmanlık Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.

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

Tümkaya, Songül (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Türkmen, Cengiz (2010). Örgütlerde Riskli Meslek Gruplarında Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Doyumlarına Etkisi: Denizli'de Sağlık Teşkilatında Görev Yapan Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Üresin, Tuğçe (2009). Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yağcı, Cemal (2017). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyi. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Yıldırım, Fatma (1996). Banka Çalışmalarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yıldırım, Uğur (2016). Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyi İle Sınıf Yönetimi Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldız, Ebru (2011). Eğitimcilerde Tükenmişlik (Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma). Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Yılmaz, Dilek (2017). Sağlık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Tekirdağ'daki Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Yörükoğlu, Sema (2008). Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Yücel, Burak (2014). Örgüt İkliminin Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Makaleler ve Bildiriler

Ardıç, K. ve Sema Polatçı. (2008). 'Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama'. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10 (2): 69-96.

Avşaroğlu, S., M.E. Deniz ve A. Kahraman (2005). 'Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi'. file: ///C: /Users/dilek.karabenk/Downloads/635-1252-1-SM.pdf / 14.02.2018

Azizoğlu, Ö. Ve K. Özyer (2010). 'Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma'. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 21(1): 137-147.

Bandura, A. (1977). 'Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change'. Psychological Review, 84 (1): 191-215.

Baytal, Y. (2009). 'Atatürk Döneminde Nüfusu Artırma Çalışmaları ve Gürbüz Türk Çocuğu Projesi'. Cumhuriyet Tarihi Araştırmaları Dergisi, 5(10): 117-137.

Bordin, E. S. (1979). 'The Generalizability of the Psychoanalytic Concept of the Working Aalliance'. Psychotherapy, Theory, Research and Practice, 16 (1), 252-260.

Bromberg, P.M. (1982). 'The Supervisory Process and Parallel Process in Psychoanalysis'. Contemporary Psychoanalysis, 18 (1), 92-111.

Cemaloğlu, N. ve Dilek Erdemoğlu Şahin (2007). 'Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi'. Kastamonu Eğitim Dergisi, 15 (2): 465-484

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

Cordes, C, L. Dougherty (1993). 'A Review and An Integration Of Research On Job Burnout'. Academy Of Management Review, 18 (4): 621.

Çapri, Burhan (2006). 'Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması'. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2(1), 62-77.

Çengelci, Ethem (1991). 'Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu'na Hukuki Yönden Bir Bakış'. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Dergisi, 9 (1-2-3): 1-19.

Demir, Nevzat (2009). 'Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerine Etkileri'. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8 (32).

Demirci Akyol, Esra (2013). 'Sultan II. Abdulhamid Döneminde Sosyal Politika Uygulamaları'. Sosyal Politika Çalışmaları, 13 (31), 33-47.

Dericioğlu, A., Ş. Konak, E. Aslan ve B. Öztürk (2007). 'Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği'. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 2 (5): 13-23.

Doğan, A. Ve N. Baykoç (2015). 'Türkiye'de Bulunan Üniversitelerin Lisans Programlarının Çocuk Gelişimi Açısından İncelenmesi'. Hacettepe University Faculty of Health Sciences, 1(2): 425-432.

Düzyürek S. Ve G. Ünlüoğlu (1992). 'Hekimde Tükenmişlik Sendromu'. Psikiyatri Bülteni; 1(3): 108-113.

Eraslan, L. Ve D. Çakıcı (2011). 'Pedagojik Formasyon Programı Öğrencilerinin Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları'. Kastamonu Eğitim Dergisi, 19 (2): 427-438.

Ergin, C. (1992). ‘Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması’. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara: 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını: 155-159.

Ergin C. (1996). ‘Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin Türkiye Sağlık Personeli Normları’. 3P Dergisi, 4 (1): 28-33

Erkan Atik, Z., F. Arıcı ve T. Ergene (2014). ‘Süpervizyon Modelleri ve Modellere İlişkin Değerlendirmeler’. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 5 (42): 305-317.

Ersoy, A. Ve B. Utku Demirel (2005). ‘Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I’. Muhasebe ve Finansman Dergisi, 27(1).

Freeman, B. ve S. McHenry (1996). Clinical Supervision of Counselors-in-training: A Nationwide Survey of Ideal Delivery, Goals, and Theoretical Influences. Counselor Education and Supervision, 36 (2), 144-158.

Garrett, K. ve A. Barretta-Herman (1995). ‘Moving From Supervision to Professional Development’. The Clinical Supervisor, 13(2): 97-110.

Genç, Y. ve İ. Barış (2015). ‘Sosyal Hizmetlerin Yeniden Yapılandırılmasında Yerinden Yönetimin İşlevselliği’. The Journal of Academic Social Science Studies, 32(3): 95-117.

Hombrados Mendieta, I. ve F. Cosano Rivas (2011). ‘Burnout, Workplace Support, Job Satisfaction and Life Satisfaction Among Social Workers in Spain: A Structural Equation Model’. International Social Work, 52 (2): 228-246.

Hughes, J.M. (2010). ‘The Role of Supervision in Social Work: A Critical Analysis’. Critical Social Thinking: Policy and Practice, 2 (1): 59-77.

Işıkhan, Vedat (1996). ‘Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü: İş Doyumu’. Verimlilik Dergisi, 1 (3)s: 117-130.

Izgar, Hüseyin (2015). ‘Öğretmen Adaylarının Eğitim Stresi ve Öğrenmeye Karşı Tutumları Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma’. Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 10 (2): 385-399.

Kaçmaz, Nazmiye (2005). ‘Tükenmişlik Sendromu’. İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 68 (1): 29-32.

Karakuş, B. (2015). ‘Sosyal Hizmet Mezunlarının Kadro ve Unvanı: Sosyal Hizmet Uzmanı/Sosyal Çalışmacı’. Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 26(2).

Keser A. ve Ü. Tüfekçi (2018). 'Tükenmişlik Sendromu'. Şu Kitapta: Aşkın Keser, Gözde Yılmaz ve Senay Yürür. Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar. Kocaeli: Umuttepe Yayınları, 595-612.

Kim, H.J., Shin, K.H. ve Swanger, N. (2009). 'Burnout and Engagement: A Comparative Analysis Using the Big Five Personality Dimensions'. International Journal of Hospitality Management, 28 (1): 96–104.

Lee, F. J., M. Stewart, J.B. Brown (2008). 'Stress, Burnout, And Strategies For Reducing Them'. Canadian Family Physician, 54 (2): 234-235.

Marc, C., C. Oşvat ve J. Makai-Dimeny (2014). 'The Social Work Supervisor: Skills, Roles and Responbilities'. Bulletin of the Transilvania University of Braşov Series VII: Social Sciences and Law, 7(56): 221-230.

Maslach, C., W. B. Schaufeli ve M. P. Leiter (2001). 'Job Burnout'. Annual Review Psychology, 52: 397-422.

McTigue, G.G. (2010). 400 Ways to Stop Stress Now. USA: Jaico Publishing House.
Meier, S. T. (1983). 'Toward a Theory of Burnout'. Human Relations, 36 (10): 899 – 910.

Meydan, B. Ve M. Koçyiğit Özyiğit (2016). 'Süpervizyon İlişkisi: Psikolojik Danışma Süpervizyonunda Kritik Bir Öğe'. Ege Eğitim Dergisi, 17 (1): 225-257.

Olca B. Ve G. Budak (2005). 'Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama'. Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi, 20 (2): 95-108.

Özgen, I. (2007). 'Yiyecek İçecek İşletmelerinde Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu'. I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, Antalya.

Özgüven H. ve Haran S. (2000). 'Tükenme'. Şu kitapta: Kriz ve Krize Müdahale. Ankara, Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları: 199-211.

Peker, Reşat (2002). 'İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerine Etki Eden Bazı Faktörler'. Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 15(1): 305-318.

Perlman, B. Ve E.A. Hartman (1982). 'Burnout: Summary and Future Research'. Human Relations, 35(4): 283-305.

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

Riva, M.G. ve N. Ratsika (2015). 'Supervision as A Kind of Qualitative Evaluation'. Society, Integration, Education. Rezekne, 178-189.

Sağlam Arı, G. ve E. Çınar 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.

Serinken, M., A. Ergör, A.H. Çımrın ve G. Ersoy (2003). 'İzmir İlindeki Acil Servis Hekimlerinin Tükenme Düzeyleri'. Toplum ve Hekim Dergisi, (18): 293-299.

Stout, K.J. ve J.M. Williams (1983). 'Comparison of Two Measures of Burnout'. Psychological Reports, 53(1): 283-289.

Suran, B.G. ve E. P. Sheridan. 'Management of Burnout: Pyschologists in Professional Life Span Perspectives'. Professional Pyschology Research and Practice, 16 (6): 741-752.

Tepeci, M. ve Kemal Birdir (2003). "Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu". 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.

Thakor, M. V. ve A. W. Joshi (2005). 'Motivating Salesperson Customer Orientation: Insights From The Job Characteristics Model'. Journal of Business Research, 58(5): 584-592.

Turhan, M. ve İlter Helvacı. (2013). 'Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma'. İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 1 (4).

Ummanuel, Azize (2017). 'Türkiye Himaye-i Etfal Cemiyeti Yayınlarından Bir Kartpostalın Çocuk Hakları Bağlamında İncelenmesi'. İlköğretim Online Dergisi, 16 (1), 245-255.

Ünal, V. (2012). 'Osmanlı'nın Son Dönemlerinde Korunmaya Muhtaç Çocuklar İçin Kurulan Sosyal Hizmet Kuruluşları'. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 36(2): 1-27.

Üngüren, E., H. Doğan, M. Özmen ve Ö. A. Tekin (2010). 'Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi'. Journal of Yasar University, 17(5): 2922-2937.

Yıldırım, Şeyda (2017). '2000'li Yıllarda Çocuk Koruma Sistemi İçinde Bakım Hizmetlerinin Genel Görünümü'. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15 (1), 87-110.

Yolcuoğlu, İ.G. (2009). 'Türkiye'de Çocuk Koruma Sisteminin Genel Olarak Değerlendirilmesi'. Aile ve Toplum Dergisi, 5(18): 43-57.

Elektronik Kaynaklar

AASW (2014). Supervision Standards. https: //www.aasw.asn.au/document/item/6027 / 03.02.2018.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Faaliyet Raporu. (2016). file: ///F: /Tez%20çalışmaları/2016%20%20Faaliyet%20Raporu.pdf / Erişim Tarihi: 10.01.2018.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Kurulması, SHÇEK Genel Müdürlüğü'nün Kapatılması Konusunun İrdelenmesi. (2013). http: //ismetgalip.com/aile-ve-sosyal-politikalar-bakaligi-kurulmasi-ve-shcek-genel-mudurlugunun-kapatilmasi-ve-tasra-teskilatinin-il-ozel-idarelere-devredilmesi-konusunun-irdelenmesi// 05.01.2018

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2018). http: //cocukhizmetleri.aile.gov.tr/hakkimizda/tarihce /10.12.2017.

ASPB Engelli ve Yaşı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2016). http: //eyh.aile.gov.tr/data/582c5ed6369dc5c16c7d31ad/Engelli_Bireylere_Yonelik_Umut_Evleri_Yonergesi.pdf /05.01.2018.

ASPB Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'nün Teşkilat ve Görevlerine İlişkin Yönerge. (2014). http: //sosyalyardimlar.aile.gov.tr/data/547dbc54369dc548c0a5d827/SYGM%20Y%C3%96NERGE%2003.07.2014.pdf /06.01.2018.

Çocuk Esirgeme Kurumu-Kronolojik Tarih. (2017). http: //sosyalhizmetuzmanlari.com/Icerik/Makale/2386/cocuk-esirgeme-kurumu---kronolojik-tarih--turgay-cavusoglu / 12.12.2017

Ersoy, F., R.C. Yıldırım, Tamer E. (2001) 'Tükenmişlik Sendromu'. Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi, 10(2): 78-81. http: //www.ttb.org.tr/STED/sted0201/1.html, Erişim Tarihi: 10.03.2018.

Gümüşoğlu, Ömer (2012). 'Psikolojik Danışmanlık Nedir? Ne Değildir?'. http: //www.aktuelpdr.net/psikolojik-danismanlik-nedir-ne-degildir.html / 10.01.2018.

Hacettepe Üniversitesi Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü. (2018). http: //www.eeb.hacettepe.edu.tr/tr/menu/genel_tanitim-3, 10.01.2018.

Hacettepe Üniversitesi Çocuk Gelişimi Bölümü. (2018). http: //www.cge.hacettepe.edu.tr/tr/menu/tarihce-17, 10.01.2018.

Hacettepe Üniversitesi İİBF Sosyal Hizmet Bölümü. (2018). http: //www.shy.hacettepe.edu.tr/tr/menu/genel_tanitim-10 /08.01.2018.

Işıkhan, Vedat (2004). 'Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu'. http: //www.solunum.org.tr/TusadData/Book/472/176201612828-32_Bolum_31_Tukenmislik.pdf, Erişim Tarihi: 15.03.2018

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü. (2016). https: //istanbul.aile.gov.tr/iletisim/resmi-kuruluslar/siddet-onleme-ve-izleme-merkezimiz /05.01.2018.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü. (2016). https: //istanbul.aile.gov.tr/iletisim/resmi-kuruluslar/sosyal-hizmet-merkezlerimiz /05.01.2018.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü. (2018). https: //istanbul.aile.gov.tr/iletisim/resmi-kuruluslar/cocuk-evleri-sitelerimiz /03.01.2018.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü. (2018). https: //istanbul.aile.gov.tr/iletisim/resmi-kuruluslar/cocuk-evleri-koordinasyon-merkezlerimiz / 03.01.2018.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü. (2018). https: //istanbul.aile.gov.tr/iletisim/resmi-kuruluslar/cocuk-destek-merkezlerimiz / 04.01.2018.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü. (2018). https: //istanbul.aile.gov.tr/iletisim/resmi-kuruluslar/engelli-rehabilitasyon-merkezlerimiz / 04.01.2018.

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü. (2018). https: //istanbul.aile.gov.tr/iletisim/resmi-kuruluslar/huzurevlerimiz / 05.01.2018.

Karataş, Zeki (2013). 'Yeni Bir Meslek Tanımı: Sosyal Çalışma Görevlisi'. http: //www.manevisosyalhizmet.com/?p=796, Erişim Tarihi: 08.01.2018.

Maslach, C. ve S.E. Jackson (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". Journal Of Organizational Behaviour, 2 (2): 99-113. https: //smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf, Erişim Tarihi: 26.02.2018.

Sezgin Nartgün, Şenay (2008). 'Aday Öğretmenlerin Gözüyle Milli Eğitim Soygüt, G., M. Eskin, G. Okman Fişek vd. (2011). Türk Psikologlar Derneği Tanımlar Komisyonu Raporu. https: //www.psikolog.org.tr/ozluk-haklari/Tanimlar-Komisyonu-Raporu-2011.pdf , Erişim Tarihi: 10.01.2018.

Türkiye İş Kurumu. (2016). http: //esube.iskur.gov.tr/Meslek/meslek.aspx, 12.01.2016.

Wikipedia.org. (2017). https: //tr.wikipedia.org/wiki/Öğretmen, 10.10.2017.

Wikipedia.org. (2017). https: //tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye_Cumhuriyeti_Aile_ve_Sosyal_Politikalar_Bakanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1 / 13.11.2017.

Yasa ve Yönetmelikler

Resmi Gazete (14.06.1973). Milli Eğitim Temel Kanunu. 14574.

Resmi Gazete (27.05.1983). Sosyal Hizmetler Kanunu. 18059.

Resmi Gazete (14.12.1983). Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Yurtdışı Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname. 18251.

Resmi Gazete (29.05.1986). Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu. 19134.

Resmi Gazete (21.02.2001). Huzurevi ve Huzurevleri Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği. 24325.

Resmi Gazete (15.07.2005). Çocuk Koruma Kanunu, 25876.

Resmi Gazete (30.07.2006). Bakıma Muhtaç Engelli Bireylere Yönelik Resmi Kurum ve Kuruluşlar Bakım Merkezleri Yönetmeliği. 26244.

Resmi Gazete (08.06.2011). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 27958.

Resmi Gazete (05.01.2013). Kadın Konuk Evlerinin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik. 28519.

Resmi Gazete (09.02.2013). Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği. 28554.

Resmi Gazete (29.03.2015). Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği. 29310.

Resmi Gazete (17.03.2016). Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkındaki Yönetmelik. 29656.

EKLER

EK 1: Anket Formu

Değerli katılımcılar,
Bu anket formu, sosyal çalışma görevlilerinin iş ile ilgili tutumlarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Sizden istenen her soru grubunun üstünde yazan yönergeler doğrultusunda tüm soruları eksiksiz cevaplamanızdır. Samimi olmanız ve boş soru bırakmamanız anketin başarılı olmasında önemlidir. Ankete katılım zorunlu olmayıp, kimlik bilgileriniz kesinlikle alınmayacaktır. Katkı ve katılımınız için şimdiden teşekkür ederiz.
Kocaeli Üniversitesi Sosyal Hizmet Programı Yüksek Lisans Öğrencisi
Dilek KARABENK

BÖLÜM A

1. **Cinsiyetiniz:**

   1-☐ Kadın 2-☐ Erkek

2. **Yaşınız: _____**
3. **Medeni Durumunuz:**
   1-☐Bekar/Tek (6.soruya geçiniz.) 2-☐Evli/Çift (4.-5. soruya geçiniz)
4. **Evli iseniz**:

   1-☐ Eşimle birlikte yaşıyorum 2-☐ Eşimden ayrı (başka şehirde) yaşıyorum

5. **Varsa Çocuk Sayınız: _____**
6. **Çalıştığınız Kadro: _____**
7. **Mezun Olduğunuz Bölüm:**
   1-☐ Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bölümü
   2-☐ Psikoloji Bölümü
   3-☐ Sosyal Hizmet/Sosyal Hizmetler Bölümü
   4-☐ Çocuk Gelişimi Bölümü
   5-☐ Sosyoloji Bölümü
   6-☐ Çeşitli Öğretmenlik Bölümleri (Belirtiniz) _____
   7-☐ Diğer (Belirtiniz) _____
8. **Öğrenim Düzeyiniz:**
   1-☐ Lisans 2-☐ Yüksek Lisans 3-☐ Yüksek Lisans Öğrencisi 4-☐ Doktora Öğrencisi 5-☐ Doktora
9. **Görev Yeriniz (Belirtiniz): _____**
10. **ASPB'deki Görev Süresiniz (Ay Olarak Belirtiniz): _____**
11. **Toplam Görev Süreniz (Diğer kurumlar vs): _____**

12. İdari göreviniz var mı?:

1-☐ Evet 2-☐ Hayır

13. Fırsatınız olsaydı sosyal hizmet alanından farklı bir alanda çalışmayı düşünür müydünüz?

1-☐ Evet 2-☐ Hayır 3-☐ Bazen

14. Aylık geliriniz: 1-☐ 1700-2500 TL 2-☐ 2501-3500 TL 3-☐ 3501-4500 TL 4-☐ 4501 ve üzeri

15. Hane halkınızın toplam aylık geliri:

1-☐ 1700-2500 TL
2-☐ 2501-3500 TL
3-☐ 3501-4500 TL
4-☐ 4501 TL ve üzeri

16. Bugüne dek ASPB'ye bağlı hangi kuruluşlarda_____ne kadar süre_____ ile çalıştınız?

17. Şu an hangi müracaatçı gruplarıyla çalışıyorsunuz? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

1-☐ Korunma ihtiyacı olan çocuklar
2-☐ Mülteci/sığınmacı çocuklar
3-☐ 18 yaş altı gebe çocuklar
4-☐ Gençler
5-☐ Yaşlılar
6-☐ Engelliler
7-☐ Kadın Refahı
8-☐ Şehit ve gazi
9-☐ Sosyal yardımlar
10-☐ Evlat edinme ve/veya koruyucu aile
11-☐Diğer (Belirtiniz) _____

18. Çalıştığınız sosyal servis biriminde toplam kaç kişi var? _____

19. Çalıştığınız kuruluşta mesleki çalışmaları da yapabileceğiniz size ait bir oda var mı?

1-☐ Evet
2-☐ Hayır

20. Eğer yoksa görüşmeleri nerede yapıyorsunuz? _____

21. Çalışmalarınız sırasında mesleki yardım ve desteğe ihtiyacınız oluyor mu?

1-☐ Evet 2-☐ Hayır 3-☐ Bazen

22. Oluyor ise; bu desteği kimden ve nasıl sağlıyorsunuz?

_____

23. Çalıştığınız kuruluşta/birimde sizden daha deneyimli bir çalışan yoksa ve daha az deneyimli çalışan arkadaşlarınız size danışıyorlarsa sizin tavrınız nasıl olur?

1-☐ Çalışma arkadaşlarım bana danışmak konusunda sorun yaşamazlar
2-☐ Çalışma arkadaşlarım bana danışmaya çekinirler

3-☐ Çalışma arkadaşlarımın danıştıkları alanlarda becerilerini geliştirdiklerini ve kendilerinin yeni oluşan durumlarla baş edebildiklerini gözlemliyorum

4-☐ Çalışma arkadaşlarımın kendilerini geliştirmek için daha çok çaba sarf etmeleri gerekir diye düşünüyorum

5-☐ Çalışma arkadaşlarım arasında bu bilgi ve deneyim paylaşımının daha düzenli yapılması gerekli

6- ☐ Diğer(Belirtiniz)_____

24. Çalışma yaşamınızda sizi zorlayan durumlar yaşıyor musunuz?

1-☐ Evet (25. Soruya geçiniz) 2-☐ Hayır (27. Soruya geçiniz)

25. Evet ise hangi alanlarda yaşıyorsunuz? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

1-☐ İdari problemler
2-☐ Fiziksel şartların kötü olması
3-☐ Müracaatçılara ilişkin sorunlar
4-☐ Çalışma arkadaşlarına yönelik sorunlar
5-☐ Ulaşıma ilişkin sorunlar
6-☐ Politika ve uygulamalara ilişkin sorunlar
7-☐ İdarecilere ilişkin yaşanan sorunlar
8-☐ Aşırı iş yüküne ilişkin sorunlar
9-☐ Süpervizyon eksikliğine ilişkin yaşanan sorunlar
10-☐ Diğer _____

26. Bu sorunların çözümü noktasında nerelere başvuruyorsunuz? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

1-☐ Yöneticiler
2-☐ Akademik çevre
3-☐ Çalışma arkadaşları
4-☐ Aile üyeleri
5-☐ Meslek örgütleri, sendika ve/veya STKlar
6-☐ Sizden daha deneyimli meslektaşlarınız
7-☐ Diğer _____

27. Aldığınız lisans eğitiminin yapığınız iş ile uyumlu olduğunu düşünüyor musunuz?

1-☐ Evet 2-☐ Hayır 3- ☐ Bazen

28. İş ile ilgili konularda ve işyerinizde kendinizi çoğunlukla nasıl hissediyorsunuz? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

1-☐ Mutsuz
2-☐ Mutlu
3-☐ Gergin
4-☐ Kaygılı/Endişeli
5-☐ Rahat

6-☐ Boşvermiş ve/veya umursamaz

7-☐ İdealist

8-☐ Diğer_____

29. Çalıştığınız kuruluş/birimde nöbet var mı?

1-☐ Evet (30. Soruya geçiniz) 2-☐ Hayır (32. Soruya geçiniz)

30. Varsa nöbet izni kullanabiliyor musunuz?

1-☐ Evet 2-☐ Hayır

31. Kullanamıyorsanız nöbet ücretini alabiliyor musunuz?

1-☐ Evet 2-☐ Hayır

32. Yıllık izinlerinizi istediğiniz zaman ve sürede kullanabiliyor musunuz?

1-☐ Evet 2-☐ Hayır

33. Çalışmalarınızın idare tarafından takdir edildiğini düşünüyor musunuz?

1- ☐ Evet 2- ☐ Hayır 3- ☐ Bazen

34. Kuruluşunuzda gerçekleşen değişiklikler hakkında size bilgilendirme yapılıyor mu?

1-☐ Evet 2-☐ Hayır

35. Çalışma hayatınızda süpervizyona ihtiyaç duyuyor musunuz?

1-☐ Evet 2-☐ Hayır 3-☐ Bazen

36. Çalışma hayatınızda süpervizyona ne sıklıkla ihtiyaç duyuyorsunuz?

1-☐Hiç bir zaman

2-☐ Nadiren

3-☐ Sıklıkla

4-☐ Her zaman

37. Süpervizyonun çalışmanıza etkisi hakkında ne düşünüyorsunuz?

1-☐ Olumlu

2-☐ Olumsuz

3-☐ Etkisiz/gereksiz

4-☐ Diğer (Belirtiniz) _____

38. Tükenmişliği önlemede veya etkisini azaltmada bir yöntem olarak süpervizyon kullanılabilir mi?

1-☐ Evet 2-☐ Hayır 3- ☐ Bazen

EK 2: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Aşağıdaki ifadelere ne oranda katıldığınızı, ifadenin hizasında bulunan kutucuğu (X) işaretleyerek belirtiniz.	**Hiçbir zaman**	**Çok nadir**	**Bazen**	**Çoğu zaman**	**Her zaman**
B1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
B2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
B3. Sabahları kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
B4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.					
B5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
B6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok					
B7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
B8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
B9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu inanıyorum.					
B10. Bu işte çalıştığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
B11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
B12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
B13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
B14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
B15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
B16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
B17. İşim gereği karşılaştığım insanlara aramda rahat bir hava yaratırım.					
B18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
B19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
B20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
B21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
B22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissederim.					

EK 3: İzin ve Onay Formu

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

Sayı : 94952863-605.01-E.49808 04/05/2018
Konu : Dilek KARABENK

MÜSTEŞARLIK MAKAMINA

İstanbul Valiliği Aile Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünün 28/03/2018 tarihli ve 31040 sayılı yazısı ile Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet yüksek lisans programı öğrencisi Dilek KARABENK'in, "Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çalışan Sosyal Çalışma Görevlilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Ölçülmesi ve Süpervizyonunun Önemi" konulu araştırması kapsamında İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı kurum ve kuruluşlarda görev yapan meslek elamanlarına (sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog,öğretmen. aile ve tüketici bilimleri, çocuk gelişimci ve psikolojik ve rehberlik danışmanları) anket uygulayabilme talebi bildirilmiştir.

Personel Dairesi başkanlığının 26/04/2018 tarihli ve 47231 sayılı yazısı ile olumlu görüş verilen söz konusu araştırmanın: İl Müdürlüğü koordinesinde, kuruluş müdürlükleri denetiminde, kuruluşların işleyişini aksatmayacak şekilde gönüllülük esasına dayalı olarak, ses-görüntü kaydı alınmaksızın, Müdürlüklerin/kuruluşların yönetmeliklerinde belirtilen gizlilik kurallarına dikkat edilerek, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce kurum izni alınması ve araştırma bitiminde bir örneğinin Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığına gönderilmesi koşullarıyla uygulanabilmesi hususunda;

Olurlarınızı arz ederim.

Abdulkerim GÜN
Daire Başkan V.

O L U R
04/05/2018

Ayşe ERGEZEN
Müsteşar Yardımcısı V.

EK :
1- 1 sayfa

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzası sorgulama aşamasında görmek için https://evrakbarkod.gov.tr/belgedogrulama adresine giderek (ZBH9Ib-+ilzrv-DERqSP-DePjET-WEs+vwY2) kodunu yazınız.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Dilek KARABENK

Doğum Yeri ve Tarihi: Diyarbakır-23.03.1989

E-mail adresi: dilek_karabenk@hotmail.com

Eğitim Durumu

Lise Öğrenimi: Diyarbakır Anadolu Lisesi (2007)

Lisans Öğrenimi: Hacettepe Üniversitesi İİBF Sosyal Hizmet Bölümü (2011)

Bildiği Diller: İngilizce, Kürtçe

İş Deneyimi

Stajlar

- Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı Çankaya Aile Danışma Merkezi Müdürlüğü (2010-2011 Eğitim-Öğretim Yılı)

Çalıştığı Kurumlar

- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı/Çayırova Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü-Sosyal Hizmet Uzmanı (2011-2015)
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı/Kocaeli Kadın Konuk Evi-Sosyal Hizmet Uzmanı (2011-2015)
- Kocaeli Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü-Çocuk Hizmetleri Servisi/Sosyal Hizmet Uzmanı (2015-2015, 2 Ay)
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı/Gebze Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü- Çocuk Hizmetleri ve Engelli-Yaşlı Kadın Hizmetleri Birim Sorumlusu-Sosyal Hizmet Uzmanı (2015-2017)
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı/Şırnak Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü- Psiko-sosyal Destek ve Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri-Sosyal Hizmet Uzmanı (2017-2 hafta)
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı/İzmit Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü-Çocuk Hizmetleri -Sosyal Hizmet Uzmanı (2017-5 Ay)
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı/Kassel Şehri Yahya Kaptan Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü- Nöbet Hizmetleri -Sosyal Hizmet Uzmanı (2017-5 Ay)
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı/Kocaeli ÇODEM- Nöbet hizmetleri-Sosyal Hizmet Uzmanı (2015, 2 Ay)
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı/İstanbul Anadolu Yakası Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü- Sosyal Hizmet Uzmanı (2017-…)