

SOSYAL SAĞLIK DERGİSİ

Makale Türü	Eylül 2023	Cilt	Sayı
Sistematiik Derleme	Başvuru Tarihi: 04.08.2023 Kabul Tarihi: 21.08.2023	3	2

SOSYAL HİZMET UZMANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİ: SİSTEMATİK BİR DERLEME

Aykut Can DEMİREL*

Öz

İş yaşamı bireye ekonomik, sosyal ve psikolojik açıdan birçok olumlu katkı getirmekle birlikte duygusal ve fiziksel yorgunluk ve stres oluşturarak tükenmişliğe de yol açabilmektedir. Tükenmişlik, iş yaşamında kişilerarası kronik stres faktörlerine uzun süreli yanıt olarak ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur. Son yıllarda artan ampirik kanıtlar gerek müracaatçı grupları gerekse çalışma alanları nedeniyle sosyal hizmet uzmanlarının daha yüksek tükenmişlik düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Uluslararası literatürde sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlikleri ile ilgili araştırmalar görece artmış olsa da Türkiye özelinde halen araştırmaların sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliklerini etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik Türkiye'deki araştırmaları yapıldığı yıllara, ölçme araçları ve örneklem gruplarına göre sınıflandırma yaparak değerlendirmektir. Çalışmada sistematiik derleme yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda ulusal veritabanları taranmış ve belirlenen kriterlere uygun dokuz araştırma çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışma sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının orta düzeyde tükenmişliğe sahip oldukları; cinsiyet, medeni durum ve gelir gibi sosyodemografik değişkenlerin bazılarının tükenmişlik düzeylerini etkileyebileceği anlaşılmıştır. Sonuçta sosyo-demografik değişkenlerinin tükenmişliğe etkisinin sınırlı olduğu, iş ve iş yaşamından kaynaklı değişkenlerin daha fazla etkiye sahip olabileceği değerlendirilmiştir. Türkiye'de sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlikleri ile ilgili araştırmaların sınırlı olduğu düşünüldüğünde konunun derinlemesine anlaşılması için nitel desenler ile çalışmaların yapılması son derece yararlı olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Maslach tükenmişlik ölçeği, sistematiik derleme, sosyal hizmet uzmanı, tükenmişlik

BURNOUT OF SOCIAL WORKERS: A SYSTEMATIC REVIEW

Abstract

While working life brings many positive contributions to the individual in economic, social, and psychological terms, it can also lead to burnout by creating emotional and physical fatigue and stress. Burnout is a psychological syndrome that occurs as a long-term response to chronic interpersonal stress factors in working life. Increasing empirical evidence in recent years shows that social workers have higher burnout levels due to both client groups and work areas. Although studies on the burnout of social workers have increased relatively in the international literature, it has been evaluated that there are still limited number of studies in Turkey. In this context, the aim of the study is to evaluate the research in Turkey to determine the factors affecting the burnout of social workers by classifying them according to the years, measurement tools and sample groups. The systematic review method was used in the study. In this context, national databases were scanned and nine studies in accordance with the determined criteria were included in the study. As a result of the study, it was understood that social workers have moderate level of burnout; gender, marital status and income variables affect burnout levels. As a result of the study, it was understood that social workers have a moderate level of burnout and that some of the sociodemographic variables such as gender, marital status and income may affect burnout levels. As a result, it was evaluated that the effect of socio-demographic variables on burnout was limited, and variables arising from work and working life may have a greater effect. Considering that the research on the burnout of social workers in Turkey is limited, it will be extremely useful to conduct studies with qualitative patterns in order to understand the subject in depth.

Keywords: Maslach burnout inventory, systematic review, social worker, burnout

* Öğr. Gör. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla Meslek Yüksekokulu, aykutcandemirel@mu.edu.tr, 0000-0001-6388-7313

1. GİRİŞ

İş yaşamı, insan hayatında önemli bir yere sahiptir. İş yaşamı bireye yaşamını idame ettirmede belirli bir ekonomik kaynak sağlarken bir yandan da psikolojik ve sosyal açıdan olumlu katkılar sağlamaktadır. İş yaşamı bireyin hayatında olumlu etkilere sahip olsa da durumun her zaman için bu şekilde gerçekleştiğini söylemek mümkün değildir. Nitekim iş yaşamından kaynaklı bireyler stres, iş stresi, iş tatminsizliği, mesleki bıkkınlık, personel devir hızı, işgücü kaybı, yabancılaşma ve işten uzaklaşma gibi bazı sorunlar yaşayabilmektedir (Işıkhana, 2016). İş yaşamında karşılaşılan bu sorunlardan biri de tükenmişliktir.

Tükenmişlik en genel anlamıyla bireyin iş yaşamında kronik stres yaratan ve kaygı uyandıran durumlar ile bütün çabalara karşın baş edemeyeceğine dair inancıdır. Stresin ilerlemiş ve kronikleşmiş hali olan tükenmişlik (Barutçu ve Serinkan, 2008; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012) duygusal ve fiziksel yorgunluk durumlarını ifade eden zaman içinde sınırsızca gelişen bir süreçtir (Basım ve Şeşen, 2005). Tükenmişlik depresyon, kaygı, uyku sorunları, bilişsel işlevlerde ve genel iyilik halinde azalma gibi zihinsel ve psikolojik sorunlara yol açabilmektedir (Ahola ve ark., 2014; Bhui ve ark., 2012; Işıkhana, 2016; Kim ve ark., 2011; Jia ve Li, 2022). Dahası tükenmişlik bireylerin iş performansı ve doyumunun düşmesine, işten ayrılma veya gitmeme (devamsızlık) riskini artmasına ve örgütsel bağlılığın düşmesi ile sonuçlanabilmektedir (Babadağ ve Arlı, 2018; Bhui ve ark., 2012; Jia ve Li, 2022).

Tükenmişlik terimi, Maslach ve Jackson (1981) tarafından diğer mesleklere göre daha yoğun stres, kaygı yaşayan sağlık ve eğitim profesyonelleri gibi başkalarıyla çalışan çalışanları etkileyen bitkinlik, duyarsızlaşma ve düşük mesleki başarı sendromu olarak ele alınmıştır (akt: Padin ve ark., 2021). Tükenmişlik, birçok ülkede refah düzeyinin düşmesine ve sağlık bakım harcamalarının kısıtlanması nedeniyle gündeme gelmiştir (Işıkhana, 2016). Sağlık alanında yaşanan iş yoğunluğu, düşük ücret, vaka sayılarındaki artış ve olumsuz çalışma şartları sağlık çalışanlarını çaresizliğe sürüklemektedir (Işıkhana, 2016). Sağlık çalışanlarının sürekli olarak insanlar ile yüz yüze iletişim halinde olması, hastaların yaşadığı sorunlara şahit olmaları ve hastalar ile duygusal bağ kurmaları tükenmişlik riskini arttırmaktadır.

Tükenmişlik yaşama ihtimali yüksek olan mesleklerden biri de sosyal hizmet mesleğidir. Sosyal hizmet, bireylerin refahını artırmak ve ruhen ve fiziken olarak sağlıklı olmaları için sosyal değişimi ve gelişimi, sorun çözmeyi, bireylerin güçlenmesini ve bağımsız olmalarını destekleyen uygulama temelli bir meslek ve akademik disiplindir (Çoban ve Özbesler, 2016). Sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olarak sosyal hizmet uzmanları çocuk, yaşlı, genç gibi çok farklı müracaatçı gruplarıyla ve ihmal, istismar, yoksulluk gibi farklı sorunlar ile çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bu sorun alanları ile mücadele eden sosyal hizmet uzmanları ikincil travma, stres, kaygı ve tükenmişlik gibi psikolojik sorunların öznesi olabilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik durumları literatürde birçok kez çalışılmış bir konudur. Bu fenomen, sosyal hizmet de dahil olmak üzere diğer yardım mesleklerinde yaygındır (Maslach ve Leiter, 2016). Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliğine katkıda bulunan önemli faktörlerden biri işin zorlu doğasıdır. Sosyal hizmet uzmanları, genellikle tükenmişlik riskini

arttıran yüksek iş yükü, iş tanınma eksikliği ve yüksek iş baskısı ile karşı karşıya kalırlar (Kim ve Stoner, 2008).

Son yıllarda “tükenmişlik” konusuna olan ilgi artmıştır. Uluslararası literatürde sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerine yönelik ampirik kanıtlar oldukça yaygındır (Gómez-García, Alonso-Sangregorio ve Llamazares-Sánchez, 2020; Padin ve ark., 2021) Diğer taraftan Türkiye özelinde değerlendirildiğinde sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yapılan çalışmaların sınırlı sayıda olduğu anlaşılmıştır. Tükenmişlik konusu sosyal hizmet uzmanları için önemli olduğu kadar hizmet sunduğu müracaatçı gruplarının iyilik halini gerçekleştirebilmeleri için de önemlidir. Bu bağlamda, çalışmanın amacı sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliklerini etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik Türkiye’deki araştırmaları yapıldığı yıllara, ölçme araçları ve örneklem gruplarına göre sınıflandırma yaparak değerlendirmektir.

Bu kapsamda öncelikle konu ile ilgili literatür bilgilerine yer verilmiş ardından çalışmanın yöntem, bulgular, tartışma ve sonuç bölümleri ele alınmıştır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik (burnout), iş yaşamında kişilerarası kronik stres faktörlerine uzun süreli yanıt olarak ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur (Maslach ve Leiter, 2016). İnsan etkileşimi fazla olan mesleklere özgü bir sendrom olan tükenmişlik, ilk kez 1974 yılında Freudenberg tarafından ortaya atılmıştır (Şenturan ve ark., 2009).

Literatürde tükenmişlik kavramının birçok kez tanımı yapılmıştır. Örneğin bunlardan birisi kavramı “*bireyin iş ortamında yaşadığı yoğun iş stresine tepki olarak ortaya çıkan ve mevcut başa çıkma yeteneklerinin yetersiz kaldığı durumlarda yaşanan olumsuz bir deneyim*” (Işıkkhan, 2010, akt: Ceylan, Gül ve Öksüz, 2016) olarak ele alırken; başka bir tanım “*bireyin, duygusal çaba harcamayı gerektiren koşullara uzun süre maruz kalması sonucunda ortaya çıkan fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu*” (Schaufeli ve Greenglass, 2001) olarak tanımlamıştır. Bu tanımlardan hareketle tükenmişlik kavramının iş yaşamında kronik stres yaratan ve kaygı uyandıran durumlar ile bütün çabalara karşın baş edemeyeceğine dair inanç olduğu söylenebilir.

Maslach ve Jackson (1981) yaptıkları araştırmada tükenmişliğin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olmak üzere üç alt boyuttan oluştuğunu ifade etmişlerdir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin içsel yönü olup, bireyin kendisine gereğinden fazla yüklenmesi ve duygusal açıdan yıpranma hissetmesi durumudur. Duyarsızlaşma, iş yaşamında karşılaşılan insanlara yönelik duygudan yoksun, alaycı, küçümseyen, katı, duygusuz ve kayıtsız bir tutum olumsuz tepkileri ifade eder (López-Núñez ve ark., 2020; Arı ve Bal, 2008). Kişisel başarıda düşme hissi ise bireyin kendisini olumsuz özdeğerlendirmesi ve iş yaşamında başarısız performans hissetmesi anlamına gelmektedir (López-Núñez ve ark., 2020).

Tükenmişlik bireylerin iş performansı ve doyumunun düşmesine, işten ayrılma veya gitmeme (devamsızlık) riskini artmasına ve örgütsel bağlılığın düşmesine yol açmaktadır (Babadağ ve Arlı, 2018; Bhui ve ark., 2012; Jia ve Li, 2022). Tükenmişlik yalnızca iş yaşamını etkilemez aynı zamanda bireyin günlük yaşamında bitkinlik, yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları yaşamasına ve benlik saygısının düşmesine neden olur (Çoban ve Özbesler, 2016). Dahası depresyon, kaygı, uyku sorunları ve bilişsel işlevlerde sorunlara yol açabilmektedir (Ahola ve ark., 2014; Bhui ve ark., 2012; Işıkhan, 2016; Kim ve ark., 2011; López-Núñez ve ark., 2020; Jia ve Li, 2022). Öte yandan tükenmişlik, büyük ekonomik ve sosyal maliyeti olan bir halk sağlığı sorunudur. Makro ölçekte ise tükenmişlik ülkelerin refah düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir (Işıkhan, 2016). Tükenmişliğin bu çok boyutlu etkileri nedeniyle Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) Uluslararası Hastalık Sınıflandırması İncelemesine tükenmişliği çalışma ilgili bir sorun olarak dahil etmeye karar vermiştir (López-Núñez ve ark., 2020).

Bireyler pek çok nedenden ötürü tükenmişlik hissi yaşamaktadır. Barutçu ve Serinkan (2008) bu nedenleri bireysel ve çevresel nedenler olarak iki başlık altında toplamışlardır. Bireysel nedenlerin kişisel özelliklerden kaynaklı durumlar olduğu söylenebilir. Yaş, cinsiyet, medeni durum, hastalık öyküsü bunlardan yalnızca birkaçıdır. Çevresel nedenler ise iş yaşamında karşılaşılan bireyin doğrudan etkisinin olmadığı durumlardır. Bunlardan bazıları işin niteliği, çalışma saati, iş yükü ve hiyerarşidir.

2.2. Sosyal Hizmet ve Tükenmişlik

Tükenmişlik, kronik stresin özellikle ciddi bir özelliğidir ve sosyal hizmetin de dahil olduğu insani hizmet çalışmalarının (sağlık, eğitim vb.) etkililiğini bozabilir (Collings ve Murray, 1996). Sosyal hizmet, sosyal değişim ve gelişim yoluyla bireyleri ve toplulukları güçlendirmeyi ve özgürleştirmeyi amaçlayan uygulamaya dayalı bir meslektir. Sosyal hizmet mesleği ortaya çıktığı günden bugüne kadar çocuk, genç, yaşlı gibi farklı gelişimsel dönemlerde olan ve istismar, şiddet, yoksulluk gibi sorunlardan mustarip olan müracaatçılar ile psikososyal çalışmalar gerçekleştirmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının odağı genellikle savunmasız, incinebilir ve baskı altındaki nüfus grupları olsa da aslında tüm bireylerin ve toplumun tam iyilik haline ulaşmasını idealize eder.

Sosyal hizmet müdahalesi uygulanacak müracaatçıların benzersiz sorun ve ihtiyaçları olabilmektedir. Bu benzersizlik durumu sosyal hizmet uzmanlarının müdahalelerde müracaatçının ihtiyaçların karşılanması ve sorunların çözülmesi için benzersiz çözümler bulmaya zorlamaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları vakalardan ve bu süreçte karşılaştıkları duygusal gerginliklerden dolayı tükenmişlik, merhamet yorgunluğu, ikincil travma gibi psikolojik soruna karşı savunmasız kalmaktadırlar (Açan ve Özbesler, 2020; Choi, 2010; Ratzon ve ark., 2022). Grau ve Suner (2008) sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik yaşamalarının şaşırtıcı olmadığını mesleğin amacının ve müracaatçıların psikososyal sorunlarının tükenmişlik riskinin arttığını belirtmiştir (Gómez-García, Alonso-Sangregorio ve Llamazares-Sánchez, 2020).

Öte yandan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliğini etkileyen sorunlar yalnızca bunlar ile sınırlı değildir. Diğer taraftan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü, vaka sayısının fazlalığı, vaka yönetimi ile geçirilen uzun zamanlar, iş arkadaşları ve yönetici ile yaşanan çatışmalar gibi sorunlar tükenmişlik üzerinde doğrudan etki yapmaktadır (Açan ve Özbesler, 2020; Choi, 2010). Sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişliğe yol açan bir diğer konu da kafa karıştırıcı mevzuata eşlik eden yönergelerdir. Tükenmişlikle ilgili literatür, bu zorlu iş koşullarının ve mevzuatın sosyal hizmet uzmanı tükenmişliğinin önemli öncülleri olduğunu öne sürmüştür (Kim ve Stoner, 2008).

Tükenmişlik, bireysel olarak hem sosyal hizmet uzmanlarını hem de çalıştıkları kurumları ilgilendiren önemli bir konudur. Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliğini önlemek, müracaatçıların psikososyal ihtiyaç ve sorunlarının çözümü için son derece önemlidir.

3. YÖNTEM

Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliklerini etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik Türkiye'deki araştırmaları yapıldığı yıllara, ölçme araçları ve örneklem gruplarına göre sınıflandırarak değerlendirmeyi amaçlayan bu araştırmada sistemik derleme yöntemi kullanılmıştır. Sistemik derleme, önceden tanımlanmış bir araştırma sorusunu cevaplamak için kanıtları bir araya getirmeyi amaçlar. Bu soruyla ilgili tüm birincil çalışmaların tanımlanmasını, eleştirel değerlendirmesini ve bulguların sentezini içerir (Gough, Thomas ve Oliver, 2017). Sistemik derlemeler, yeni bütünleşmiş bir sonuç üretmek için farklı araştırma çalışmalarından verileri birleştirebilir veya farklı türde kanıtları bir araya getirebilirler (Pollock ve Berge, 2018).

Belirli bir konu hakkında kavramsal bilgi edinmeyi sağlayan sistemik derleme (Hanley ve Cutts, 2013), kanıta dayalı uygulamalar için en güçlü kanıtların üretildiği araştırma yöntemi olarak da değerlendirilmektedir (Karaçam, 2013). Higgins ve Green (2008), sistemik derleme çalışmalarında izlenmesi gereken aşamaları şu şekilde sıralamışlardır;

1. Araştırmaya dahil edilecek ve edilmeyecek çalışmalar için önceden tanımlanmış kriterler açıkça belirtilmiş ve tekrarlanabilir olmalıdır.
2. Kriterleri karşılayan tüm çalışmaları belirlemeye amaçlayan sistemik bir tarama yapılmalıdır.
3. Araştırma kapsamında incelenecek çalışmaların geçerliliği değerlendirilmelidir.
4. Önyargı riskinin değerlendirilmesi yoluyla dahil edilen çalışmaların özelliklerinin ve bulgularının sistemik bir sunumu ve sentezi yapılmalıdır.

3.1. Çalışmaya Dâhil Etme ve Dışlama Ölçütleri

Bu çalışma kapsamında incelenen çalışmaların dahil edilmesi ve dışlanması için araştırmacı tarafından bazı kriterler belirlenmiştir. Buna göre araştırmaya dahil edilecek çalışmanın;

- Sosyal hizmet uzmanı/sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeyini incelemesi
- Türkçe veya İngilizce yayınlanmış olması
- Verilerinin Türkiye'de toplanmış olması

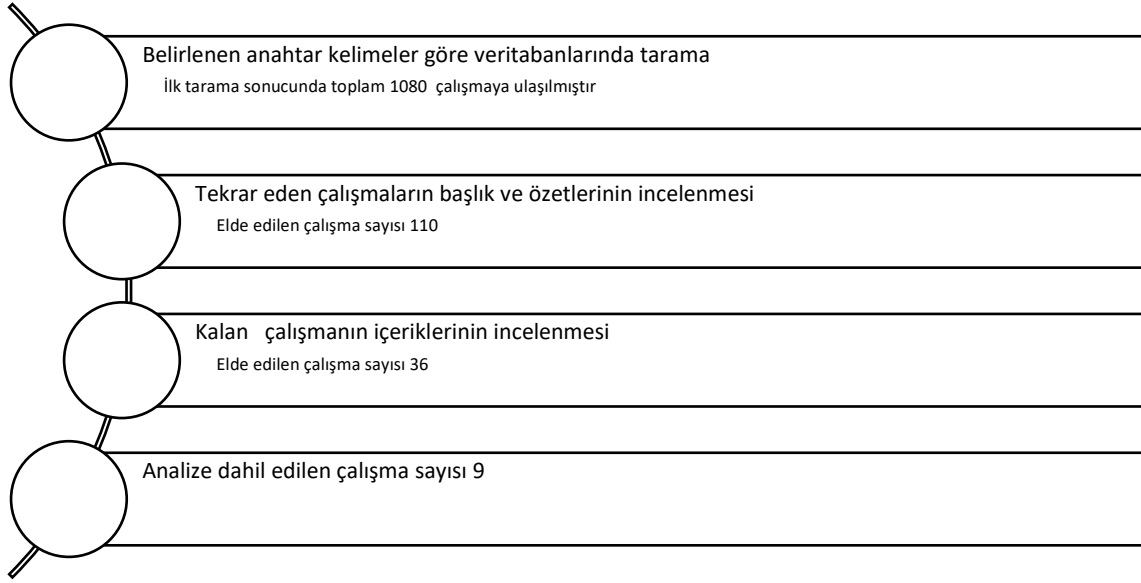
- 2000 – 2023 (Temmuz) yılları arasında yayınlanmış olması
- Tarama yapılan veri tabanlarında olması

Araştırmaya dahil edilmeyecek çalışmaların dışlanma kriterleri ise şu şekilde oluşturulmuştur.

- Derleme çalışmaları
- Nitel desenlerin kullanıldığı çalışmalar
- Vaka çalışmaları / olgu sunumlarının olduğu çalışmalar
- Aynı ya da benzer örneklem grubunun olduğu çalışmalar
- Yalnızca sosyal hizmet uzmanı/sosyal çalışmacının olmadığı farklı meslek gruplarında olan katılımcıların olduğu çalışmalar
- Kongre ve sempozyumlarda özet ya da tam metin olarak yayınlanmış çalışmalar
- Kitap veya kitap bölümlerinde yer alan çalışmalar.

Yapılan araştırmalar Türkiye’de sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarının bir standardının olmadığını ve belirsiz çalışma düzenine sahip olduklarını; vaka yoğunluğunun fazla olduğunu, evrak işlerinin çok zaman aldığını, kuruluşlarda yetersiz personel olması nedeniyle sorunlar yaşadıklarını göstermektedir (Altın, 2022; Berkün, 2010; Özbekler ve Çoban, 2010; Taşkın ve Bürüngüz, 2021). Dahası Türkiye’nin son 10 yıldır gerek komşu ülkelerden gerekse diğer ülkelerden aldığı milyonlarla belirtilen göçmen sayısı sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları sorunların ve müracaatçıların farklılaşmasına neden olabilmektedir. Bu yüzden çalışmada Türkiye’de sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yapılan araştırmaların incelenmesi hedeflenmiştir.

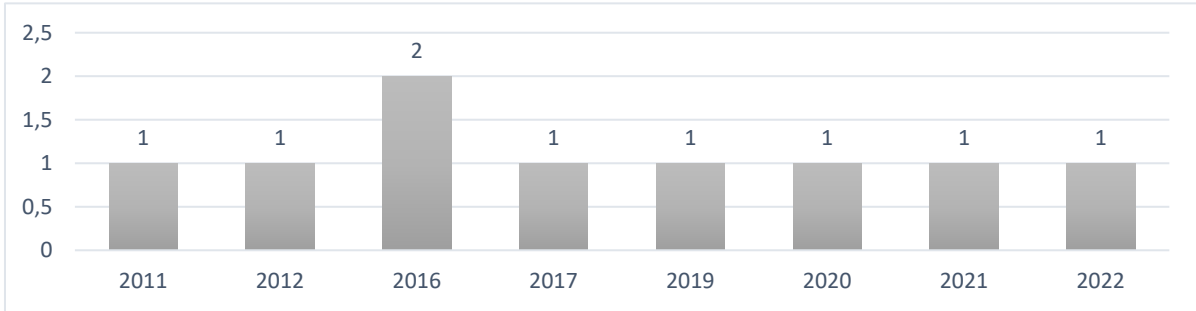
Çalışmanın amacı doğrultusunda “sosyal hizmet uzmanı”, “sosyal çalışmacı”, “sosyal hizmet”, “tükenmişlik”, “social worker”, “burn out”, “burnout” terimleri kullanılarak Dergipark, Trdizin, Asosindex, Acarindex ve Ulusal Tez Merkezi veri tabanlarında başlık, özet ve anahtar kelimelerde tarama gerçekleştirilmiştir. Yapılan tarama sonucunda anahtar kelimelerinde “sosyal hizmet uzmanı” ve “tükenmişlik” olan toplam 1080 çalışmanın olduğu görülmüştür. Ardından bu çalışmaların başlık ve özetleri incelemiş ve 110 çalışma elde edilmiştir. Kalan çalışmalar içerik incelemesine tabi tutulmuş 36 çalışma elde edilmiştir. Araştırma için oluşturulan dışlanma kriterlerine göre tekrar eleme yapılmış ve sonuçta incelenmesi planlanan nihai 9 araştırmaya ulaşılmıştır (EK 1).



Şekil 1. Çalışma Arama Akış Çizelgesi

4. BULGULAR

Çalışmaya dahil edilen 9 araştırmanın yıllara göre dağılımları Şekil 2. de verilmiştir. Şekil incelendiğinde Türkiye’de neredeyse her yıl sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerine yönelik en az bir araştırma yapıldığı görülmektedir.



Şekil 2. Araştırma Kapsamında İncelenen Çalışmaların Yıllara Göre Dağılımı

Çalışmaya dahil edilen araştırmalara ilişkin sonuçlar “çalışmaların yöntemsel açıdan incelenmesine ilişkin bulgular” ve “sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini etkileyen değişkenlere ilişkin bulgular” olarak iki başlık halinde sunulmuştur.

Araştırmaların Yöntemsel Açıdan İncelenmesine İlişkin Bulgular

Çalışma kapsamında incelenen araştırmaların büyük bir bölümün (n=8) nicel desenler ile yapıldığı anlaşılmıştır (Tablo 1.). Araştırmalarda nicel çalışma desenlerinden “ilişkisel tarama”, “tarama modeli”, “genel tarama modeli”, “kesitsel tarama” olarak isimlendirilen modellerinin kullanıldığı görülmüştür. Tarama modelleri; genel tarama modelleri ve örnek olay taramaları olarak iki gruba ayrılmaktadır. Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bu evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile, evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinden yapılan tarama düzenlemeleridir. Genel

tarama modelleri ile tekil ya da ilişkisel taramalar yapılabilir (Karasar, 2007). Bu kapsamda incelenen nicel desenli araştırmaların tamamının genel tarama modeli ile yapıldığı söylenebilir. Diğer taraftan incelenen bir araştırmada nitel ve nicel veriler toplanmış ve bu çalışma karma yöntem olarak değerlendirilmiştir.

İncelenen araştırmalarda örneklem büyüklüğü 77 ile 467 arasında değişmektedir. Araştırmaların ortalama örneklem büyüklüğü 181 olarak hesaplanmıştır. Araştırmalarda amaçlı örnekleme, tam sayım, basit tesadüfi örnekleme ve gelişgüzel (kolayda) örnekleme yöntemi kullanıldığı görülmüştür. Araştırmalarda verilerin farklı kurumlarda (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığına bağlı kurum ve kuruluşlar, üniversiteler) ve farklı şehirlerde (İstanbul, Ankara, Kocaeli, Diyarbakır gibi farklı şehirler) yaşayan sosyal hizmet uzmanlarından toplandığı anlaşılmıştır.

İncelenen araştırmalarda soru kâğıdı, kişisel bilgi formu, tanıtıcı bilgi formu gibi katılımcıya ait bilgilerin toplandığı veri toplama araçları kullanıldığı görülmüştür. Bir araştırma haricinde diğerlerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Diğer taraftan çalışmaların amaçlarıyla bağlantılı olacak şekilde Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Şefkat yorgunluğu ölçeği gibi veri toplama araçlarının kullanıldığı anlaşılmıştır.

Tablo 1. Araştırma Kapsamında İncelenen Çalışmaların Yöntemsel Özellikleri

Araştırma Desenleri		Sayı
Nicel	İlişkisel Tarama	3
	Tarama Modeli	2
	Genel tarama Modeli	2
	Kesitsel	1
Karma	Yakınsayan Paralel Desen	1
Örneklem Özellikleri		
Örnekleme Yöntemi	Amaçlı Örnekleme	1
	Tam Sayım	3
	Basit tesadüfi örnekleme	1
	Gelişgüzel/kolayda örnekleme	4
Veri toplama araçları		
Anket	Soru Kâğıdı	3
	Kişisel Bilgi Formu	2
	Sosyo-Demografik Bilgi Formu	1
	Tanımcı Bilgi Formu	1
	Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği	1
	Tükenmişlik ölçeği	1
	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	8
	Minnesota İş Doyum Ölçeği	1
	Şefkat Yorgunluğu Ölçeği	1
Mülakat	Görüşme formu	1

Daha önce de belirtildiği üzere bu çalışma kapsamında incelenen araştırmaların biri hariç diğerlerinde sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek için Maslach Tükenmişlik ölçeği kullanıldığı belirlenmiştir. İncelenen araştırmalarda sosyal hizmet uzmanlarının orta düzey tükenmişlik düzeyine sahip oldukları anlaşılmıştır.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Değişkenlere İlişkin Bulgular

İncelenen araştırmalarda sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyine etki eden değişkenler ele alınmıştır. Çalışmaya dahil edilen araştırmalardan yalnızca bir tanesi (Çoban ve Özbesler, 2016) yaş değişkeninin ve tükenmişlik düzeylerini etkilediğini bildirmiştir. Çoban ve Özbesler, (2016) yaş azaldıkça duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissini azaldığını ortaya koymuşlardır.

İncelenen araştırmaların bazıları sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeyinin farklılaşmadığını bildirmekle beraber (Altın, 2022; Ayyash ve Gökler, 2021; Çoban ve Özbesler, 2016; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Uzun ve Artan, 2020), bir araştırma (Yağcı, 2017) cinsiyet değişkenine göre sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığını belirtmiştir.

Araştırmalar sosyal hizmet uzmanlarının medeni durumunun tükenmişlik düzeyine etkisinin olduğunu göstermiştir (Ayyash ve Gökler, 2021; Çoban ve Özbesler, 2016; Uzun ve Artan, 2020; Yağcı, 2017). Araştırmalar evli olan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyinin bekarlara göre daha düşük olduğunu belirtmektedir. Diğer taraftan araştırmalardan bazıları sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumlarının tükenmişlik üzerinde etkisinin olmadığını göstermektedir.

Çalışma kapsamında incelenen iki araştırma, gelir durumunun tükenmişlik düzeylerini etkilediğini saptamışlardır (Çoban ve Özbesler, 2016; Uzun ve Artan, 2020). Bu iki araştırma gelir artışının veya yeterli olarak algılanmanın tükenmişlik düzeylerini azalttığını saptamışlardır.

İncelenen araştırmalardan biri sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurum/işyerinin tükenmişlik düzeylerini etkilediğini (Uzun ve Artan, 2020) belirtirken bazıları (Ayyash ve Gökler, 2021; Açı ve Özbesler, 2020; Yağcı, 2017) ise etkisinin olmadığını bildirmektedir. Uzun ve Artan (2020) İl Sağlık Müdürlüğü'nde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünde çalışanlara göre daha düşük tükenmişlik düzeyinin olduğunu bulmuşlardır.

İncelenen araştırmalardan ikisi mesleki deneyim (çalışma süresi) tükenmişlik düzeylerini etkilediğini göstermektedir (Ayyash ve Gökler, 2021; Uzun ve Artan, 2020). Diğer taraftan bu iki araştırma farklı sonuçlara işaret etmektedir. Uzun ve Artan (2020) mesleki deneyim azaldıkça tükenmişlik puanlarının yükseldiğini belirtirken; Ayyash ve Gökler (2021) ise tükenmişlik puanlarının azaldığını tespit etmiştir. Öte yandan Açı ve Özbesler (2020) mesleki deneyim ile tükenmişlik düzeylerinin ilişkili olmadığını ifade etmişlerdir.

Diğer taraftan incelenen araştırmalar, meslek tanımına uygun işler yapmasının (Ayyash ve Gökler, 2021) ve yöneticiler ve iş arkadaşları ile olan iletişim (Açı ve Özbesler, 2020; Yürür ve Sarıkaya, 2011)'in sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliklerini etkilediğini bildirmiştir. Dahası tükenmişlik düzeylerinin arttıkça iş doyum düzeylerinin (Açı ve Özbesler, 2020; Ceylan, Gül ve Öksüz, 2016, Çoban ve Özbesler, 2016) azaldığı anlaşılmıştır.

5. TARTIŞMA ve SONUÇ

Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliklerini etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik Türkiye'deki araştırmaları yapıldığı yıllara, ölçme araçları ve örneklem gruplarına göre sınıflandırarak değerlendirmeyi amaçlayan bu çalışmada toplam dokuz araştırma incelenmiştir.

Yapılan incelemelerde son 10 yılda konu ile ilgili neredeyse yılda bir araştırmanın yapıldığı görülmüştür. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının vaka yükleri, çalışma koşulları düşünüldüğünde aslında bu sayının Türkiye özelinde yeterli olmadığı söylenebilir. Diğer taraftan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlikleriyle ilgili araştırmalar uluslararası literatürde son yıllarda önemli bir ivme kazansa da bu çalışmaların genellikle İngilizce konuşan ülkelerde arttığı bildirilmektedir (Sánchez-Moreno ve ark., 2014).

Tükenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla nicel yöntemlerin kullanılmasının aslında uygun olduğu söylenebilir. Ancak konu ile ilgili nitel araştırmaların kullanılması sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlikleri ile ilişkili faktörleri belirleme, tükenmişlik deneyimi anlamlandırma için daha yararlı olabileceği değerlendirilmiştir. Öte yandan bu araştırmaların büyük çoğunluğunda sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliklerini ölçmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin kullanıldığı görülmüştür. Aslında bu durumun uluslararası literatürdeki çalışmalar ile benzerlik taşıdığı değerlendirilmiştir.

Çalışma kapsamında incelenen araştırmalardan bazıları yaş, cinsiyet, gelir, medeni durum, eğitim gibi sosyo-demografik değişkenler ile tükenmişlik arasında bir ilişkinin olduğunu bazıları ise bir ilişkinin olmadığını ortaya koymuştur. Tükenmişlik olgusu genellikle çalışma ve çalışma yaşamından kaynaklı sorunlar ile ilişkili olduğu değerlendirildiğinde bu durumun şaşırtıcı olmadığı söylenebilir. Nitekim Gómez-García, Alonso-Sangregorio ve Llamazares-Sánchez, (2020)'in de belirttiği gibi sosyo-demografik değişkenler tükenmişliği yordama katkısının sınırlı olduğu değerlendirilmiştir. Tükenmişliğin iş yaşamından kaynaklı bir problem olması nedeniyle sosyo-demografik değişkenlerin tükenmişliği yordama kısıtlı olduğu değerlendirilebilir. Dahası vardiya, iş baskısı, maaş, iş-aile dengesi, çalışma ortamı ve iş doyumunu gibi iş yaşamından kaynaklı sorunların tükenmişlik düzeylerine etkisinin daha fazla söylenebilir (Zhu ve ark., 2022).

Öte yandan incelenen araştırmalar sosyal hizmet uzmanlarının vaka yükü, çalışma saati, yönetici ile olan ilişkiler gibi çalışma yaşamı ile ilgili değişkenlerin tükenmişlik ile doğrudan ilgili olduğunu göstermiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının vaka sayılarının fazla olmasının, maaşlarının beklenenden az olmasının, yaptıkları işin değersiz görülmesinin/anlaşılmamasının ve sürekli sorunlar ile uğraşmalarının tükenmişliğe neden olabileceğini düşündürmektedir.

Sonuç olarak sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlikleri hem kendileri hem de müracaatçılar ve çalıştıkları kurumlar için son derece önemlidir. Türkiye'de konu ile ilgili çalışmaların sınırlı olduğu söylenebilir. Konuyla ilgili olarak nitel desenleri de kapsayacak şekilde daha fazla araştırmaya ihtiyaç bulunmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarına konu ile ilgili eğitim ve seminerler düzenlenmesi tükenmişliklerini azaltmada yararlı olabilir.

Kaynakça

- Açan, B. A. ve Özbesler, C. (2020). Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(1), 106-130. <https://doi.org/10.33417/tsh.681844>
- Ahola, K., Hakanen, J., Perhoniemi, R. ve Mutanen, P. (2014). Relationship between burnout and depressive symptoms: a study using the person-centred approach. *Burnout Research*, 1(1), 29-37. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.03.003>
- Altın, G. (2022). *Sosyal hizmet uzmanlarının stres ile baş etme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin sosyal hizmet kapsamında incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Ayyash, E. ve Gökler, R. (2021). Tıbbi sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri. *Journal of International Social Research*, 14(79).
- Babadağ, M. ve Arlı, O. E. (2018). Duygusal tükenme ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 17. UIK Special Issue, 167-182 <https://doi.org/10.18092/ulikidince.432875>
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve Denizli’de yapılan bir araştırma. *Ege Academic Review*, 8(2), 541-561.
- Berkün, S. (2010). Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunlar: Bursa örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(1), 99-109.
- Bhui, K. S., Dinos, S., Stansfeld, S. A. ve White, P. D. (2012). A synthesis of the evidence for managing stress at work: a review of the reviews reporting on anxiety, depression, and absenteeism. *Journal of environmental and public health*. 16, 1-21. <https://doi.org/10.1155/2012/515874>
- Ceylan, H., Gül, N. ve Öksüz, M. (2016). Sosyal çalışmacılarda iş doyumunu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69. <https://doi.org/10.33417/tsh.886298>
- Choi G. (2010). *The influence of organizational characteristics and psychological empowerment on secondary traumatic stress of social workers working with family violence or sexual assault survivors*. Doctor Of Philosophy in Social Work. University Of Illinois.
- Collings, J. A. ve Murray, P. J. (1996). Predictors of stress amongst social workers: An empirical study. *The British Journal of Social Work*, 26(3), 375-387. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011101>
- Çoban, M. A. İ. ve Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi-BÜSBİD*, 1(2), 90-109.
- Gough, D., Thomas, J. ve Oliver, S. (2017). *An introduction to systematic reviews*. An introduction to systematic reviews. SAGE Publications.

- Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M. ve Llamazares-Sánchez, M. L. (2020). Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work, 20*(4), 463-482. <https://doi.org/10.1177/14680173198378>
- Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, 1*(1), 171-213.
- Higgins, J. P. ve Green, S.C. (2008). *Cochrane handbook for systematic reviews of interventions*. The Cochrane Collaboration.
- Işıkhan, V. (2010). *Sosyal hizmet ve tükenmişlik*. Vizyon Kırtasiye- Ofset Matbaa-Yayınevi.
- Işıkhan, V. (2016). *Çalışanlarda tükenmişlik sendromu*. Akciğer kanserinde destek tedavisi içinde (s. 366-391), TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi, Ankara.
- Jia, C. X. ve Li, J. C. M. (2022). Work-family conflict, burnout, and turnover intention among Chinese social workers: The moderating role of work support. *Journal of Social Service Research, 48*(1), 12-27. <https://doi.org/10.1080/01488376.2021.1942393>
- Karaçam, Z. (2013). Sistematik derleme metodolojisi: Sistematik derleme hazırlamak için bir rehber. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 6*(1), 26-33.
- Karasar, N. (2007). *Bilimsel araştırma yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kim, H., Ji, J. ve Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work, 56*(3), 258-268 <https://doi.org/10.1093/sw/56.3.258>
- López-Núñez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Diaz-Ramiro, E. M. ve Aparicio-García, M. E. (2020). Psychological capital, workload, and burnout: what's new? the impact of personal accomplishment to promote sustainable working conditions. *Sustainability, 12*(19), 8124. <https://doi.org/10.3390/su12198124>
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry, 15*(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior, 2*(2), 99-113.
- Özbesler, C. ve Çoban, A. İ. (2010). Hastane ortamında sosyal hizmet uygulamaları: Ankara örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 21*(2), 31-46.
- Padin, F. P., Verde-Diego, C., Arias, T. F. ve González-Rodríguez, R. (2021). Burnout in Health Social Work: an international systematic review (2000-2020). *European Journal of Social Work, 24*(6), 1051-1065. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1870215>
- Pollock, A. ve Berge, E. (2018). How to do a systematic review. *International Journal of Stroke, 13*(2), 138-156. <https://doi.org/10.1177/1747493017743796>
- Ratzon, A., Farhi, M., Ratzon, N. ve Adini, B. (2022). Resilience at work, burnout, secondary trauma, and compassion satisfaction of social workers amidst the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(9), 5500. <https://doi.org/10.3390/ijerph19095500>

- Sánchez-Moreno, E., de La Fuente Roldán, I. N., Gallardo-Peralta, L. P., ve Barrón López de Roda, A. (2014). Burnout, informal social support and psychological distress among social workers. *The British Journal of Social Work*, 45(8), 2368-2386. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu084>
- Şenturan, L., Gülseven Karabacak, B., Ecevit Alpar, Ş. ve Sabuncu, N. (2009). Hemodiyaliz ünitelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 2(2), 33-45.
- Schaufeli, W. B. ve Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & health*, 16(5), 501-510. <https://doi.org/10.1080/08870440108405523>
- Taşgın, N. Ş. ve Bürüngüz, N. (2021). Sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri ışığında pandemi sürecinde sosyal hizmet ve sosyal yardım sunan kurumlarda yaşananlar: İstanbul örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, Covid-19 Özel Sayı, 201-223. <https://doi.org/10.33417/tsh.996775>
- Uzun, K., ve Artan, T. (2020). The research of the social workers' mobbing perceptions (psychological violence at work) and burnout: The example of İstanbul. *Archives of health science and research*, 7(3), 271-80. <https://doi.org/10.5152/ArcHealthSciRes.2020.20073>
- Yürür, S., ve Sarıkaya, M. (2011). Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi. *Ege Academic Review*, 11(4), 537-552.
- Zhu, H., Xie, S., Liu, X., Yang, X. ve Zhou, J. (2022). Influencing factors of burnout and its dimensions among mental health workers during the COVID-19 pandemic. *Nursing Open*, 9(4), 2013-2023. <https://doi.org/10.1002/nop2.1211>

EK 1- Sistemik Derleme çalışmasına dahil edilen çalışmalar

Açan, B. A. ve Özbesler, C. (2020). Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. <i>Toplum ve Sosyal Hizmet</i> , 31(1), 106-130.
Altın, G. (2022). Sosyal hizmet uzmanlarının stres ile baş etme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin sosyal hizmet kapsamında incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi.
Ayyaş, E. ve Gökler, R. (2021). Tıbbi sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri. <i>Journal of International Social Research</i> , 14(79).
Ceylan, H., Gül, N. ve Öksüz, M. (2016). Sosyal çalışmacılarda iş doyumu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi. <i>Yalova Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 6(11), 43-69.
Çoban, M. A. İ. ve Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumu. <i>Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi-BÜSBİD</i> , 1(2), 90-109.
Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. <i>Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi</i> , 1(1), 171-213.
Uzun, K., ve Artan, T. (2020). The research of the social workers' mobbing perceptions (psychological violence at work) and burnout: The example of İstanbul. <i>Archives of health science and research</i> , 7(3), 271-80. 10.5152/ArcHealthSciRes.2020.20073
Yağcı, C. (2017). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri ve tükenmişlik düzeyleri (Master's thesis, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
Yürür, S., ve Sarıkaya, M. (2011). Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi. <i>Ege Academic Review</i> , 11(4), 537-552.