

**SOSYAL ÇALIŞMACILARIN İŞ YAŞAMI KALİTESİ: ŞEFKAT
YORGUNLUĞU, TÜKENMİŞLİK, STRES KAYNAKLARI, İŞ
TATMİNİ VE KARIYER OLANAKLARI**

**THE QUALITY OF WORK LIFE OF SOCIAL WORKER:
COMPASSION FATIGUE, BURNOUT, STRESS
RESOURCES, WORK SATISFACTION AND CAREER
OPPORTUNITIES**

Prof. Dr.Şengül HABLEMİTOĞLU¹

Prof.Dr. Emine ÖZMETE²

ÖZET

Bu çalışma, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'ne (Mülga) bağlı kuruluşlarda görev yapan sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluklarını, tükenmişliklerini, stres kaynaklarını, işten duydukları tatmini ve kariyer olanaklarını değerlendirerek, iş yaşamı kalitelerini ortaya koymak amacı ile yürütülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre; sosyal çalışmacıların, şefkat yorgunlukları, tükenmişlikleri ve stres kaynakları arttıkça işten duydukları tatmin azalmaktadır. Ayrıca sosyal çalışma alanındaki kariyer olanaklarının meslek elemanları tarafından tüm bunlardan bağımsız bir biçimde değerlendirildiği; iş tatmini, şefkat yorgunluğu, tükenmişlik ve stres kaynakları ile kariyer olanakları arasında bir ilişkinin bulunmadığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş yaşamı kalitesi, şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres, kariyer

ABSTRACT

The study carried out in order to expose quality of work life of social worker who are working at National Social Services and Child Protection Institution by evaluating their compassion fatigue, burnout, causes of stres, work satisfaction and career opportunities. According to research results;

¹ Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü,
e-posta: hablemit@gmail.com

² Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü,
e-posta: eozmete@yahoo.com

when social worker's compassion fatigue, burnout, causes of stress are rising, their work satisfaction is decreasing. Also, it is determined that career opportunities in social work is evaluated as independently from all of them by social worker; there is no relationship between work satisfaction, compassion fatigue, burnout, causes of stress, and career opportunities.

Key Words: Quality of work life, compassion fatigue, burnout, stress, career

GİRİŞ

İnsanın bir işte çalışmasının amacı öncelikle temel fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir gelir elde etme kaygısına dayanır (Bras, 1984). Ancak işin bu ekonomik boyutunun yanı sıra bir "eylem", eylemin sonucu olarak ortaya konulan "ürün" ya da gerçekleştirilmesi gereken "görev" olarak farklı boyutları da vardır (Balch ve Blank, 1989). Diğer yandan iş, insan yaşamı için sosyo-psişik ihtiyaçların karşılanmasına olanak sağlayan önemli bir olgudur.

Bilgi ve iletişim çağında, işgücünün kaynağının yeniden "insan" olduğu gerçeğinin anlaşılması ile birlikte bilgi yaratıcılık, girişimcilik, kendini gerçekleştirme yükselen değerler olmuştur. Bu anlamda insan kaynaklarının geliştirilmesi ve bireylerin iş yaşamından duydukları tatmin iş yaşamı kalitesinin açıklanmasında önemli hale gelmiştir (Gini ve Sullivan, 1987). İş yaşamı kalitesi en basit anlamı ile çalışan bireylerin, iş ortamında fiziksel ve psikolojik olarak iyi oluş halini ifade etmektedir (Moskal, 1989).

İş yaşamı kalitesi, bireylerin kendi kültür ve değerler sistemine göre algılanan; çalışma koşullarından yönetim şekline, yüksek ücretten sosyal haklardan yararlanmaya, kariyer olanaklarının çeşitliliğinden etkili ödül sistemine kadar geniş kapsamlı bir konudur. (Yousuf, 1995; Özmete, 2002). İş yaşamı kalitesinin hedefi, örgütün ekonomik büyümesinin sağlanmasıyla birlikte; arzu edilen çalışma koşullarını geliştirmektir (Manz ve Grothe, 1991). İş yaşamı kalitesinin hedefleri;

- (i) Bireyin sosyal ihtiyaçları arasında denge kurulmasını;
- (ii) Yaşamın daha ödüllendirici kılınmasını;
- (iii) Çalışanların işle ilgili kaygılarının, streslerinin, tükenmişliklerinin azaltılmasını;
- (iv) İşle ilgili kararlara daha fazla katılmalarının cesaretlendirilmesini;
- (v) Kaza ya da yaralanma olasılığını en aza indiren bir çalışma ortamının düzenlenmesini;

- (vi) Yönetmel ve örgütsel süreçleri planlayarak, bireysel becerilerden yararlanılmasını;
- (vii) Çalışanların yaptıkları işten daha fazla gelir elde etmelerinin desteklenmesini;
- (viii) Üretkenliklerinin artırılmasını ve işten kaçmaların azaltılmasını sağlamaktır (Nirenberg, 1986).

Günümüzde gelişmekte olan toplumlarda yaşanan çeşitli sosyo-kültürel ve ekonomik gelişmeler çalışanların günlük yaşamlarını etkilerken, örgütlerin de birçok sorun ile karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır. Özellikle bireysel, sosyal ve mesleki açıdan ortaya çıkan yorgunluk, stres, tükenmişlik ve buna bağlı olarak gelişen işten duyulan tatmin ile kariyer yapma isteğinin azalması; bireylerin iş yaşamlarında en önemli mücadele alanları haline gelmektedir. İnsan yaşamı üzerinde fiziksel, zihinsel ve duygusal baskı oluşturan yorgunluk, stres ve bunların ileri düzeyi olan tükenmişlik 1970'li yıllardan bu yana oldukça yaygın araştırma konuları olmuştur. Bu kavramlar; duyarsızlaşma, bitkinlik, bıkkınlık, isteksizlik ile işe duyulan ilginin ve başarının azalması gibi durumlarla açıklanabilmektedir. İş yaşamında yorgunluk, stres, tükenmişlik, işten duyulan tatminin ve kariyer yapma isteğinin azalması birbirini izleyen, genellikle biri diğerinin sonucu olarak ortaya çıkan ve iş yaşamı kalitesinin azalmasına neden olan bir dizi sorundur (Carayon ve Zijlstra, 1999).

Bu konuda 1940'lı yıllarda yapılan ilk çalışmalarda, iş yaşamında yorgunluğun fizyolojik olduğu; kaygı, endişe ve depresyon gibi sonuçlara neden olamayacağı görüşü yaygın olarak kabul edilmekteydi. İş yaşamında yorgunluk; sosyal çalışmacılar için mesleğin niteliğine bağlı olarak şefkat yorgunluğu kavramı ile de ifade edilmektedir (Adams, vd. 2007; Rakoczy, 2009). Son yıllarda yapılan çalışmalarda yorgunluğun meslek hastalıklarının yanı sıra strese yol açıp açmadığı tartışılmaktadır. Davranış bilimcilerin çoğu stresi, beden her türlü stres yapıcı etkiye karşı gösterdiği tepki olarak açıklamaktadırlar. Gerçekte stres, birey ile çevresi arasındaki güçlü bir uyum eksikliğini göstermektedir. Çevresinin bireyden kapasitesinin üzerinde aşırı beklenti ve isteklerinin olması genellikle bu uyum eksikliğinin nedeni olabilmektedir. Yapılan çalışmalarda bireylerin stres karşısında zayıf düşüp ciddi hastalıklara yakalandıkları (yıkıcı stres) anlaşılmıştır. Stres bu anlamda bireyin/organizmanın bir tehdit olarak yorumladığı uyaranlara karşı gösterdiği psikolojik tepkilerin toplamıdır (Arroba ve James, 1992; Baltaş ve Baltaş, 1986). Çalışma yaşamında yıkıcı ya da aşırı stres durumunda tükenmişlik başlar. Tükenmişlik bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır.

Kronik strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygusuna neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir bitkinlik halidir. Somut olarak tükenmişlik;

- (i) Duygusal tükenme- işe bağlı tutum ve davranışlarda fark edilen olumsuz değişiklikler,-
- (ii) Zihinsel tükenme/duyarsızlaşma ve
- (iii) Başarının azalması olarak üç bileşenden oluşmaktadır.

Ayrıca kronik yorgunluk, çaresizlik, ümitsizlik ile olumsuz bir benlik kavramının, *bireyin kendisine ilişkin bilinçli algıları*, gelişmesi çalışma yaşamında, aile yaşamında ve ilişkilerinde olumsuz tutumlar ile belirginleşen fiziksel, duygusal ve zihinsel bir çöküştür (Schaufeli ve Dierendonck, 1993).

Çalışma yaşamında bireylerin yorgunluk, stres ve tükenmişlik sorunları ile karşı karşıya kalmaları işten duyulan tatminin ve kariyer isteğinin azalmasına neden olmaktadır. İş yaşamından duyulan tatmin, işe yönelik tutumları etkilemektedir. Bireyin işinden duyduğu tatmin yüksek ise işine yönelik olumlu, düşük ise olumsuz tutumlar gösterdiği belirtilmektedir. İş yaşamından duyulan tatmin yüksek olduğunda kariyer isteği de artmaktadır. Kariyer çalışanın fırsatlar, seçenekler ve sonuçların farkına varmasını; hedeflerini belirlemesini; bu hedeflere ulaşmak için zamanını ve gelişmeye yönelik faaliyetlerini planlamasını içeren bir süreçtir. İş yaşamında yorgunluk, stres ve tükenmişlik gibi sorunlar ile karşı karşıya kalan bir bireyin işten duyduğu tatmin ile kariyer fırsatlarını değerlendirme farkındalığı azalmaktadır (Near, vd.1984:167; Smither,1998).

Yorgunluk, stres ve tükenmişlik gibi sorunların daha çok doktorluk, hemşirelik öğretmenlik gibi insanlar ile yüz yüze iletişim gerektiren mesleklerde daha fazla görüldüğü ortaya konulmuştur. Sosyal çalışmacılar da birey ve toplum refahının iyileştirilmesi amacı ile insanlar ile yakın iletişim kurarak çalışanların başında gelmektedirler. Bu nedenle sosyal çalışmanın doğası gereği, çalışanların karşılaştıkları müracaatçıların niteliği, sorunları, müdahale sürecinde sosyal çalışmacının problem çözme ve karar verme potansiyelini etkileyen çalışma koşulları yorgunluk, stres ve tükenmişlik üzerinde etkilidir (Stamm,2005). Ancak bu konuda hem yurt içinde hem de yurt dışında sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır. Sosyal çalışmacıların müracaatçılara daha kaliteli hizmet götürebilmeleri ve müdahale süreçlerinde daha başarılı olabilmeleri için bir meslek elemanı olarak kendilerini yetkin ve yeterli bulmaları beklenmektedir (Adams, vd. 2007; Wharton, 2010). Sosyal

çalışmacıların çalışma yaşamında karşılaştıkları, daha çok mesleğin niteliğinden kaynaklanan sorunların belirlenmesi bu açıdan önemlidir. Araştırma sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesini; şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları kapsamında açıklamak amacı ile yürütülmüştür.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesini şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları açısından ortaya koymak amacı ile yürütülen bu araştırmanın alt amaçlarına ilişkin sorular aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

- (i) Sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanaklarına ilişkin değerlendirmeleri nelerdir?
- (ii) Sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanaklarına ilişkin değerlendirmeleri üzerinde cinsiyetin etkisi var mıdır?
- (iii) Sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanaklarına ilişkin değerlendirmeleri üzerinde yaşın etkisi var mıdır?
- (iv) Sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ile kariyer olanakları birbiri ile ilişkili midir?

ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu araştırma;

- (i) Belirlenen problem odağı ve alt amaçlar,
- (ii) Bu amaçlar doğrultusunda hazırlanmış ölçekler, soru formları, sorulara verilen yanıtlar ile
- (iii) SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda çalışan ve soru formlarını gönüllü olarak yanıtlayan sosyal çalışmacılar ile sınırlandırılmıştır.

Ayrıca Türkiye'de sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi; şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları kapsamında yapılmış bilimsel çalışmalar yetersizdir. Bu durum aynı alanda daha önce yapılmış benzer çalışmaların yol gösterici işlevlerinden yararlanılmasını engellemiştir. Araştırmanın on-line olarak yapılması deneklere ulaşmada zaman ve insan gücünden

tassarruf ile ölçeklerin tarafsız bir şekilde yanıtlanması açısından kolaylık sağlamakla birlikte, soru formuna erişim süresinin kurum tarafından kısa süre olarak belirlenmesi nedeniyle örneklem büyüklüğü önemli ölçüde sınırlanmıştır.

YÖNTEM

Bu araştırma Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'ne (SHÇEK) bağlı kuruluşlarda görev yapan sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanaklarına ilişkin bireysel değerlendirmelerini belirlemek amacı ile planlanmış ve yürütülmüştür. SHÇEK Genel Müdürlüğü'nden alınan kurumsal izinle araştırma verilerinin elde edilmesi için hazırlanan soru formu SHÇEK Genel Müdürlüğü bilgi işlem merkezinde SHÇEK resmi web sayfasının duyurular bölümüne eklenmiş, tüm bağlı kuruluşlara resmi olarak da duyurulmuştur. Kurumun resmi kayıtlarına göre Ocak 2010 tarihi itibarı ile SHÇEK Genel Müdürlüğü'ne bağlı tüm kuruluşlarda 478 kadın, 635 erkek olmak üzere toplam 1113 kadrolu sosyal çalışmacı bulunduğu belirlenerek; Kasım 2009 ve Ocak 2010 tarihleri arasında SHÇEK web sayfasında yer alan soru formunun tüm sosyal çalışmacılar tarafından yanıtlanması istenmiştir. Soru formunun SHÇEK Genel Müdürlüğü resmi web sayfasında bulunduğu sürede yalnızca 213 sosyal çalışmacı-çalışanların %19.1'i- soru formunu internet üzerinden yanıtlayarak, araştırmaya katılmışlardır (Tablo 1).

Tablo 1. SHÇEK'e Bağlı Tüm Kuruluşlarda Çalışan Sosyal Çalışmacı ve Yanıtlanan Soru Formu Sayısı

Ocak 2010 tarihi itibarı ile SHÇEK'e bağlı tüm kuruluşlarda çalışan sosyal çalışmacı sayısı		Yanıtlanan soru formu sayısı	
		S	%
Kadın	478	63	13.2
Erkek	635	150	23.6
Toplam	1113	213	19.1

Araştırma için kullanılan soru formu iki esas bölüm halinde oluşturulmuştur. Birinci bölüm araştırma kapsamına alınan bireyleri tanıttığı demografik bilgileri ve çalışma yaşamına ilişkin bilgileri ortaya koymayı amaçlayan soruları içermektedir. İkinci bölüm, iş yaşamı kalitesi başlığı altında şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları gibi alt bölümleri içermektedir.

Birinci alt bölümde Adam ve arkadaşları tarafından 2007 yılında New York City de yaşayan ve Ulusal Sosyal Hizmet Derneği'ne (National Association of Social Workers/NASW) üye olan sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluklarını belirlemek için kullandıkları, şefkat yorgunluğu ölçeği yer almaktadır. Adam ve arkadaşları sosyal çalışmacıların yaklaşık %50'sinin üye olduğu Ulusal Sosyal Hizmet Derneği'ne kayıtlı 600 kişiye şefkat yorgunluğu ölçeğinin yer aldığı soru formlarını posta yolu ile göndermişler, geriye dönen 236 soru formunu değerlendirmişlerdir. Daha önce Figley (1995) tarafından müracaatçılar ile yüz yüze çalışan sosyal çalışmacıların stres ve tükenmişlik düzeylerinin artmasında etkili olduğu belirtilen şefkat yorgunluğu kavramını sosyal hizmet mesleğinin niteliğinden kaynaklanan bir çıktı olarak değerlendirmişlerdir. Bu amaçla 13 cümleden oluşan, 1. hiçbir zaman ve 10. çok sık şeklinde puanlanan Likert tipi şefkat yorgunluğu ölçeğini kullanmışlardır. Bu araştırma için şefkat yorgunluğu ölçeği Türkçe'ye çevrilerek uyarlanmış, geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılarak kullanılmıştır. Sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluğuna ilişkin değerlendirmeleri bu araştırmada; 1. kesinlikle katılıyorum ile 5. kesinlikle katılmıyorum arasında 5 düzeyli Likert tipi bir puanlama kullanılarak incelenmiştir.

İkinci alt bölümde sosyal çalışmacıların tükenmişliğe ilişkin değerlendirmelerini belirlemek amacı ile Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Maslach'ın adı ile literatüre geçen tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Yedi dereceli Likert tipi bir ölçek olan bu ölçme aracı 22 madde ve üç alt ölçekten oluşmaktadır. Bu alt ölçeklerden duygusal tükenme (emotional exhaustion) alt ölçeği 9 maddeden, duyarsızlaşma (depersonalizasyon) alt ölçeği 5 maddeden ve kişisel başarısızlık alt ölçeği de 8 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri 1. hiçbir zaman ve 7. her zaman şeklinde puanlanarak değerlendirilmiştir. Türkçe'ye çevrilerek sosyal çalışmacılar için uyarlanan bu ölçek, araştırma kapsamındaki sosyal çalışmacılara uygulanmış ve geçerlik güvenirlik çalışmaları yapılarak kullanılmıştır. Bu bölümün değerlendirilmesinde 1. kesinlikle katılıyorum ile 5. kesinlikle katılmıyorum arasında 5 düzeyli Likert tipi bir puanlama yapılmıştır.

Üçüncü alt bölümde stres yönetiminin stres kaynakları boyutu dikkate alınarak sosyal çalışmacıların çalışma yaşamına ilişkin farklı stres kaynaklarını belirlemek amaçlanmıştır. Sosyal çalışmacıların stres kaynaklarını belirlemek üzere Clarke'ın 1992 yılında yayınladığı "İş Yaşamında Kadın: Çalışan Kadınlar İçin Önemli Bir Rehber/Women at Work: An Essential Guide for the Working Women"

başlıklı kitabında yer alan stres kaynakları ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Özmeye (2002) tarafından “Özel Sektörde Kadın İşgücünün Çalışma Yaşamı Kalitesi” konulu doktora tezinde Türkçeye çevrilmiş; geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Clarke’ın çalışmasında kadınların iş yaşamlarında strese neden olan faktörleri değerlendirebilmeleri için 33 maddeden oluşan stres kaynaklarını değerlendirme ölçeği yer almaktadır. Bu ölçekten sosyal hizmet mesleğinin niteliğine uygun olan 25 madde orijinal şeklinde olduğu gibi 1. evet, 2. hayır seçenekleri kullanılarak değerlendirilmiş; bu çalışma için geçerli ve güvenilir olup olmadığı araştırılmıştır.

Dördüncü alt bölüm sosyal çalışmacıların işlerinden duydukları tatmini irdeleyen sorulardan oluşmaktadır. İş tatmini ölçeği, Clarke’ın (1992) çalışan kadınlar için bir rehber niteliğinde hazırladığı kitapta yer alan işten duyulan tatmin ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Özmeye (2002) tarafından “Özel Sektörde Kadın İşgücünün Çalışma Yaşamı Kalitesi” konulu doktora tezinde Türkçeye çevrilmiş; geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Clarke dışında birçok araştırmacı iş tatmini ölçekleri kullanarak iş yaşamı kalitesinin belirlenmesine yönelik araştırmalar yapmışlardır. Kullanılan bu ölçeklerde iş tatminini değerlendirmek için incelenen konular benzerdir. Bu araştırmada da işten heyecan duyma ve motivasyon, ücretin yeterliliği, meslektaşlar arasında işbirliği, işin saygınlığı gibi benzer konuların yer aldığı iş tatmini ölçeğinde 16 madde yer almaktadır. Ölçeğin bu araştırma için geçerli ve güvenilir olup olmadığı araştırılmıştır. Bu maddelerin değerlendirilmesi için 5. çok tatmin edici ile 1. hiç tatmin edici değil şeklinde 5 düzeyli Likert tipi bir puanlama kullanılmıştır.

Beşinci alt bölümde ise sosyal çalışmacıların kariyer olanaklarına ilişkin değerlendirmelerini ortaya koymak amacı ile sorular oluşturulmuştur. Clarke’ın (1992) çalışan kadınlara yönelik yaptığı çalışma dikkate alınarak hazırlanan bu ölçekte 7 cümle yer almaktadır. Bu ölçek Özmeye (2002) tarafından “Özel Sektörde Kadın İşgücünün Çalışma Yaşamı Kalitesi” konulu doktora tezinde Türkçeye çevrilmiş; geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Ölçeğin bu çalışma için geçerli ve güvenilir olup olmadığı araştırılarak; ölçekteki maddeler daha sonra gerçekleştirilen istatistiksel analizlere dahil edilmiştir. Bu bölümde ölçek 1. kesinlikle katılıyorum ile 5. kesinlikle katılmıyorum arasında belirlenen 5 düzeyli Likert tipi puanlama ile değerlendirilmiştir.

Microsoft Word 2007 versiyonunda hazırlanan soru formu ASP (Active Surver Page) programına aktarılmış soru formunun sonuna ‘gönder’ seçeneği eklenmiştir. Soru formu bir servis sağlayıcıdan

alınan bilgi yeri ve adresinden (<http://www...>) Kasım 2009 Ocak 2010 tarihleri arasında SHÇEK resmi web sayfası adresinden yayınlanmıştır. Soru formunun internet ortamında her soru için mevcut seçeneklerden biri tıklanarak doldurulduktan sonra gönder seçeneği ile belirtilen internet adresine ulaşması sağlanmıştır.

Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Araştırmada elde edilen veriler internet ortamından alınmış ve SPSS 16.0 paket yazılım programından yararlanılarak oluşturulan veri tabanında toplanmıştır. Yanıtlanan 213 anket değerlendirilmiş, eksik ya da hatalı olan 8 soru formu değerlendirme dışı bırakılmıştır. Ölçeğin yapı geçerliğini kontrol etmek için faktör analizi uygulanmıştır. Analizde faktör türetme tekniği olarak temel bileşenler analizi, döndürme tekniği olarak Varimax kullanılmıştır. Faktör analizinde yük değerlerinin 0.45 ve üstü olması önerilmekle birlikte uygulamada 0.30 yük değeri alt sınır olarak kabul edilmektedir. Bu çalışmada bir maddenin faktör yük değerinin 0.30 ve üstünde olması yeterli bulunmuştur (Tabachnick ve Fidell, 1989:123). Bu değer üstünde olan cümleler seçilmiş, altında kalanlar ise ölçek kapsamı dışında bırakılmıştır ve daha sonra analizlere dahil edilmemiştir. Araştırmada kullanılan soru formundaki ölçeklerin iç tutarlılığının ölçülmesinde Cronbach Alpha hesaplanmıştır.

İş yaşamı kalitesinin bir belirleyicisi olarak şefkat yorgunluğu ölçeğine faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, şefkat yorgunluğu ölçeği tek faktör olarak incelenmiştir. Ölçekteki maddelerin faktör yük değerleri 0.42 ile 0.75 arasında değişmektedir. Ölçeğin güvenirliliğine ilişkin Cronbach Alpha değeri 0.92, açıklanan varyans %33.6 olarak hesaplanmıştır (Tablo 2).

Tablo 2. Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesini Açıklayan Ölçeklere İlişkin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi	Faktör Yük Değerleri		Açıklanan Varyans (%)	Cronbach Alpha
	Minimum	Maksimum		
Şefkat Yorgunluğu	0.42	0.75	33.16	0.92
<u>Tükenmişlik</u>				
Duygusal Tükenme	0.74	0.87	66.7	0.91
Zihinsel Tükenme	0.60	0.75	39.2	0.87
Fiziksel Tükenme	0.66	0.87	63.1	0.91
İş Tatmini	0.32	0.75	62.2	0.91
Kariyer Olanakları	0.53	0.81	56.9	0.72

Araştırmada iş yaşamı kalitesinin belirleyicisi olarak ele alınan tükenmişlik ölçeğinin yapı geçerliği için uygulanan faktör analizine göre üç alt faktör ortaya çıkmıştır (Tablo 2).

(i) Duygusal tükenme olarak isimlendirilen birinci alt faktörde; *çökmüş, duygusal olarak yorgun, tükenmiş, değersiz, kafası karışmış, umutsuz, kaygılı* gibi maddeler yer almaktadır. Bu alt faktörde yük değerleri 0.87 ile 0.74 arasındadır. Güvenirlik için hesaplanan Cronbach Alpha değeri 0.91, açıklanan varyans %66.7 olarak belirlenmiştir.

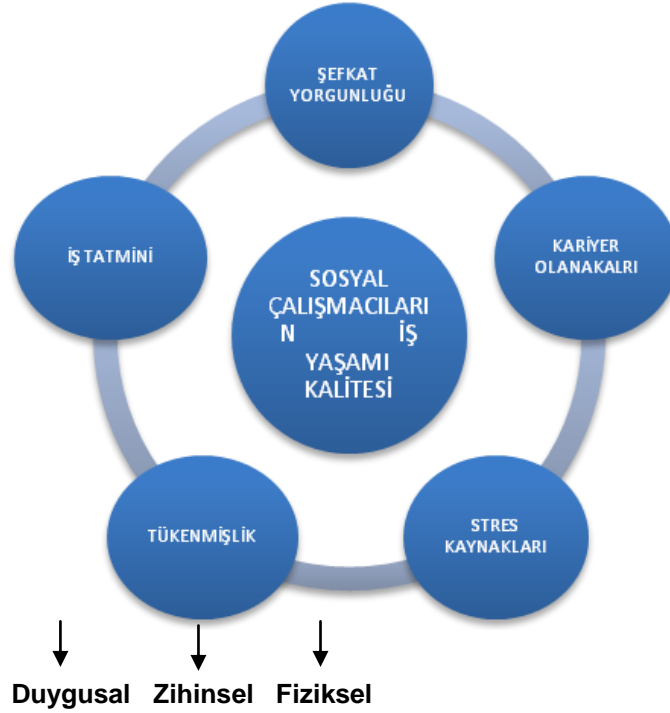
(ii) Zihinsel tükenme/duyarsızlaşma olarak adlandırılan ikinci alt faktörde *neşeli, keyifli, mutlu, mutsuz, kapana kısılmış, hayal kırıklığına uğramış, reddedilmiş ve iyimser* gibi zihinsel tükenmeyi yansıtan ve birbirinin karşıtı olarak ortaya çıkan maddeler bulunmaktadır. Bu alt faktörün yük değerleri 0.75 ile 0.60 arasında belirlenmiştir. Cronbach Alpha değeri 0.91, açıklanan varyans %39.2'dir.

(iii) Üçüncü alt faktörde *kendimi yorgun, fiziksel olarak yorgun, bitkin, sağlıklı, bıkkın, zayıf ve enerjik, hissediyorum* gibi maddeler yer aldığı için fiziksel tükenme başlığı verilmiştir. Bu alt faktörde yük değerleri 0.87 ile 0.66 arasındadır. Cronbach Alpha değeri 0.90, açıklanan varyans %63.1 olarak bulunmuştur

İş yaşamı kalitesinin bir belirleyicisi olarak iş tatmini ölçeğine faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, iş tatmini ölçeği tek faktör olarak incelenmiştir. Ölçekteki maddelerin faktör yük değerleri 0.32 ile 0.75 arasında değişmektedir. Ölçeğin güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alpha değeri 0.91, açıklanan varyans %62.2 olarak hesaplanmıştır (Tablo 2).

Araştırmada iş yaşamı kalitesinin diğer bir belirleyicisi olarak incelenen kariyer olanakları yapı geçerliği analizi sonucunda tek faktör olarak ele alınmıştır. Çizelge 2'de de görüldüğü gibi bu alt ölçekteki faktör yük değerleri 0.53 ile 0.81 arasındadır. Ölçeğin güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alpha değeri 0.72, açıklanan varyans %56.9 olarak belirlenmiştir (Tablo 2).

Analiz sonuçlarına göre, araştırmada sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesini belirlemek amacı ile kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir oldukları anlaşılmaktadır. Bu araştırmada yapılan geçerlik ve güvenilirlik analizi sonucuna göre sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesine ilişkin belirleyiciler Şekil 1'de gösterilmektedir (Tablo 1).

Şekil 1. Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi Belirleyicileri**Verilerin Değerlendirilmesi**

Araştırma kapsamına alınan bireylerin cinsiyeti, yaşı, öğrenim düzeyi, evlilik durumu, çocuk sahibi olma durumu ile iş yerindeki görevi, çalıştığı kuruluş ve bölge ile iş yaşamındaki toplam çalışma süresine ilişkin sayısal verilerin dağılımı incelenmiştir; sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi kapsamında şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, iş tatmini ve kariyer olanaklarına ilişkin değerlendirmelerinin cinsiyet ve yaş değişkenleri ile ilişkili olup olmadığını belirlemek için t testi kullanılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların stres kaynaklarına ilişkin değerlendirmelerinin cinsiyet ve yaş değişkenleri ile ilişkili olup olmadığını Khi-kare testi ile sınanmıştır.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırma bulguları; sosyal çalışmacıları tanıtıcı bilgiler ve sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi olmak üzere iki grupta açıklanmıştır. İlk olarak, sosyal çalışmacıları tanıtıcı bilgiler; sosyal çalışmacılara ilişkin demografik bilgiler ve sosyal çalışmacıların çalışma yaşamına ilişkin bilgiler olarak belirtilmiştir.

Demografik bilgiler açısından araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların %29.6'sının kadın, %70.4'ünün erkek olduğu belirlenmiştir. Yaşları 24-54 arasında değişmekte olup, ortalama 35 (34.42) yaşındadırlar. Sosyal çalışmacıların yarısından fazlası (%56.4) 35 ve daha küçük yaşta iken, 35 ve daha büyük yaşta olanların oranı %43.6'dır. Sosyal çalışmacıların çoğunluğu (% 89.2) üniversite mezunu olup, lisansüstü eğitim görenlerin oranı %10.8'dir. Bireylerin %71.3' ünün evli, %25.6'sının bekâr oldukları, evli olanlardan %29.6'sının 2 çocuk, %25.8'inin ise 1 çocuk sahibi oldukları anlaşılmaktadır.

İş yaşamına ilişkin bilgiler açısından araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğunun (%82.2) sosyal çalışmacı olarak görev yaptıkları belirlenmiştir. Ayrıca sosyal çalışmacılardan 16'sı birim yöneticisi 12'si üst düzey yönetici ve 10'u orta düzey yönetici olarak çalışmaktadırlar. Elde edilen verilere dayanılarak, araştırmaya daha çok SHÇEK Genel Müdürlüğü'ne bağlı il sosyal hizmet müdürlüklerinde görev yapan sosyal çalışmacıların ilgi gösterdikleri (%41.2), bunu çocuk yuvası (%16.4), rehabilitasyon merkezi (%15.5) ve huzur evlerinde (%9.9)görev yapanların izlediği söylenebilir.

Ayrıca araştırmaya en çok İç Anadolu bölgesinde görev yapan sosyal çalışmacılar (%32.5) katılmışlardır. Bunu Marmara bölgesinde (%17.8) ve Karadeniz bölgesinde görev yapan (%13.2) sosyal çalışmacılar izlemektedirler. Sosyal çalışmacıların yarısından fazlasının (%55.4) iş yaşamındaki toplam çalışma süresinin 10 yıl ve daha kısa; 11 yıl ve daha uzun süredir çalışanların oranının ise %44.6 olduğu belirlenmiştir.

SOSYAL ÇALIŞMACILARIN İŞ YAŞAMI KALİTESİ

Bu bölümde sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanaklarına ilişkin değerlendirmeleri dikkate alınarak incelenmiştir. Cinsiyet ve yaş değişkenlerinin bu değerlendirmelerde istatistik olarak anlamlı farklılıklara neden olup olmadığı ilgili bölümlerde t- testi ve Khi-kare analizleri ile yorumlanmıştır.

Şefkat Yorgunluğu

Bu başlık altında sosyal çalışmacıların mesleklerinde şefkat yorgunluğu yaşayıp yaşamadıkları değerlendirilmiştir. Buna göre sosyal hizmet mesleğinde şefkat yorgunluğunun en önemli göstergesi olarak sosyal çalışmacıların müracaatçıların rüyalarına benzer korkunç rüyalar görmedikleri belirlenmiştir (%83; $x=4.17$). Ayrıca araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacıların işlerinde kendilerini başarısız hissetmedikleri (%74.7; $x=3.98$), müracaatçıları ile çalışırken sözü edilen korkunç deneyimleri yaşayacaklarını düşünmedikleri ve bu deneyimlerin kontrolsüz olarak akıllarına gelmediği (%67.1; $x=3.62$) saptanmıştır.

Diğer yandan Çizelge 3'de de görüldüğü gibi araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların yarısından fazlası müracaatçılara bakım ve ilgi gerektiren bir iş yaptıkları için sıklıkla kendilerini zayıf ve yorgun hissetmekte (%54.5; $x=2.72$) ve işten sonra depresif olmaktadır (%58.3; $x=2.63$). Sosyal çalışmacılar azımsanamayacak oranda (%62.0) işlerinin kendilerini kapana sıkıştırdığını hissetmektedirler ($x=2.43$). Ayrıca sosyal çalışmacıların çoğunluğunun işleri ile ilgili değersizlik, hayal kırıklığı ve kızgınlık duygusu yaşadıkları söylenebilir (%35.7, %28.6; $x=2.41$) (Tablo 3).

Bu sonuçlara göre; araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların müracaatçılar ile ilişkiler ve iletişimde fazla sorun yaşamadıkları; genellikle onların sorunlarını sempati boyutunda içselleştirmedikleri; ancak yaptıkları işin niteliğine bağlı olarak kendilerini kapana sıkışmış, zayıf ve yorgun hissettikleri; işleri ile ilgili değersizlik, hayal kırıklığı ve kızgınlık duygusu yaşadıkları da anlaşılmaktadır. Bu durumda sonuçlar sosyal çalışmacıların iş yaşamlarında şefkat yorgunluğuna neden olabilecek olumsuz deneyimlerle karşılaşmalarının daha çok sosyal hizmet mesleğinin niteliğinden kaynaklandığını düşündürmektedir. Bu bulgular, Bourassa'nın (2009) sosyal çalışmacılar için yaptığı şefkat yorgunluğu tanımını desteklemektedir. Bourassa'ya göre bu kavram travmatik bireylerle ilgilenmenin ve bakım vermenin psikik maliyetini ifade etmektedir. Bourassa yaptığı çalışmada; bu araştırmanın bulgularına benzer olarak, yaşlı bireylere bakım veren meslek elemanlarının müracaatçılar ile çalıştıktan sonra kendilerini üzgün yorgun, endişeli hissettiklerini belirlemiştir. Ayrıca şefkat yorgunluğunun müracaatçıların yaşadıkları travmatik deneyimlerin dinlenmesi ya da bu olaylara tanık olunmasından sonra tepki olarak ortaya çıktığını belirtmektedir. Nelson-Gardell ve Harris (2003) cinsel istismar alanında uzun süre görev yapan ve bu konuda travmatik deneyimler yaşamış

çok müracaatçı ile çalışan meslek elemanlarının farklı olayları birleştirdiklerini ve bunlara karşı duygusal tepkilerini giderek artırarak, şefkat yorgunluğunu derinden yaşadıklarını bulmuşlardır.

Sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluğuna ilişkin değerlendirmeleri cinsiyet değişkenine göre incelendiğinde; kadınların müracaatçılar ile aralarında bağ kurma ve müracaatçıların sorunlarını akıllarından çıkaramama ($p<0.05$), müracaatçıların rüyalarına benzer korkunç rüyalar görme ($p<0.05$) ve müracaatçıların travmatik deneyimlerini dinledikten sonra uykularının kaçması ($p<0.05$) gibi sorunlarla karşılaştıkları, hassas ve sempatik tutumlar gösterdikleri; erkeklerin ise bu konular ile başa çıkmada daha başarılı oldukları Çizelge 3'de gösterilen istatistiksel analiz sonuçlarından anlaşılmaktadır.

Sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluğuna ilişkin değerlendirmeleri yaşa göre irdelendiğinde; 35 ve daha küçük yaştakilerin 36 ve daha büyük yaş grubundaki sosyal çalışmacılara kıyasla yaşamdaki amaçlarını başaramadıklarını düşündükleri ($p<0.05$) ve müracaatçılar ile çalışırken daha çok umutsuzluğa kapıldıkları ($p<0.05$) görülmektedir.

Tükenmişlik

Bu bölümde sosyal çalışmacıların tükenmişliğe ilişkin değerlendirmeleri duygusal tükenme, zihinsel tükenme/duyarsızlaşma ve fiziksel tükenme alt başlıkları ile incelenmiştir.

(i) Duygusal tükenme

Sosyal çalışmacıların iş yaşamında tükenmişliğe ilişkin değerlendirmeleri duygusal açıdan incelendiğinde; en yüksek puan ortalamasının 5 üzerinden 3 olduğu görülmektedir. Buna göre sosyal çalışmacıların kendilerini değersiz (%42.8; $x=3.00$), umutsuz (%41.3; $x=2.93$) ve çökmüş (%53.0; $x=2.62$) hissettikleri söylenebilir. Ayrıca sosyal çalışmacılar yüksek oranda kendilerini duygusal olarak yorgun hissetmektedirler (%72.3; $x=2.29$).

(ii) Zihinsel tükenme/duyarsızlaşma

Tükenmişliğin zihinsel tükenme/duyarsızlaşma faktöründe yer alan maddelere ait ortalama puanların yüksek olmadığı; en yüksek puanın 5 üzerinden 3.17 olarak belirlendiği dikkati çekmektedir. Araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacıların yaklaşık yarısı (%48.4) ($x=2.80$) kendilerini neşeli, keyifli, hissetmediklerini, %44.6'sı mutlu olmadıklarını ($x=2.77$) belirtmektedirler. Diğer yandan sosyal çalışmacıların yarısından fazlasının kendilerini kapana kısılmış (%54.00; $x=2.64$), insanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ya da

güçenmiş (%52.6;x=2.63) ve mutsuz (%51.7;x=2.60) hissettikleri anlaşılmaktadır. Buna karşın sosyal çalışmacıların %34.3'ünün (x=3.17) kendilerini reddedilmiş hissetmedikleri, yaklaşık dörtte birinin (% 24.9) ise bu konuda kararsız oldukları anlaşılmaktadır. İyimser olduklarını düşünen sosyal çalışmacıların oranı %40.9'dur (x=3.08).

(iii)Fiziksel tükenme

Sosyal çalışmacıların fiziksel tükenmeye ilişkin değerlendirmelerinin puan ortalamalarının diğer faktörlerde olduğu gibi yüksek olmadığı ve tükenmişliğin fiziksel tükenme boyutunu derinden yaşadıkları gözlenmektedir. Buna göre çoğunluğunun kendilerini yorgun hissettikleri (%78.8; x=1.95), fiziksel olarak yorgun oldukları (%71.4; x=2.23) belirlenmiştir. Ayrıca araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacıların kendilerini oldukça bitkin (%65.3; x=2.41) ve bıkkın (%65.8; x=2.46) hissettikleri anlaşılmaktadır. Sosyal çalışmacıların yaklaşık yarısı kendilerini sağlıklı olarak değerlendirmektedirler (%49.8; x=2.73). Yaklaşık yarısı da kendilerini zayıf hissetmediklerini (%48.4; x=3.17) belirtmektedirler. Ancak kendilerini enerjik hisseden sosyal çalışmacıların oranı yalnızca %27.7'dir (x=2.80) (Çizelge 4). Bu bulgulara göre araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacıların tükenmişliğin eşiğinde oldukları söylenebilir. Bourassa (2009) şefkat yorgunluğunun farkına varılmazsa ve bu durum iyi yönetilemezse tükenmişliğin kaçınılmaz olarak ortaya çıkacağını belirtmektedir. Böylece zaman içinde tükenmişliğin işle ilgili aşırı baskılar, duygusal ve zihinsel bitkinlik nedeniyle dereceli bir şekilde kendini göstereceğini açıklamaktadır. Cocco ve arkadaşları (2003) tarafından huzurevlerinde görev yapan sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeylerinin belirlendiği araştırmada elde edilen sonuçlar bu araştırmanın bulgularını desteklemektedir. Buna göre Cocco ve arkadaşları; vakaların çok olması, meslektaşlar arasındaki işbirliğinin yetersizliği gibi işin niteliğine bağlı nedenler ile sosyal çalışmacıların kendilerini yorgun, bitkin ve mutsuz hissettiklerini belirtmektedirler. Adams ve arkadaşları (2007) New York'ta görev yapan sosyal çalışmacıların; çok sayıda travmatik vaka ile çalışmanın, geçmişteki olumsuz yaşam olayları ve evlenmemiş olma/bekar olma gibi nedenler ile tükenmişlik yaşadıklarını bulmuşlardır. Adams ve arkadaşlarının kendilerini yetenekli olarak değerlendiren sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu saptaması mesleğin niteliği açısından dikkat çekici bir bulgudur.

Sosyal çalışmacıların tükenmişlikleri cinsiyete göre incelendiğinde; kadınların kendilerini erkeklere kıyasla daha zayıf hissettikleri (p<0.05), erkeklerin ise kendilerini kadınlara göre daha çökmüş olarak değerlendirdikleri (p<0.05) belirlenmiştir (Tablo 4)

Tablo 3. Şefkat yorgunluğuna ilişkin.....

Tablo 3. devamı

Tablo 3. devam

Yaşa göre ise; 36 ve daha büyük yaş grubundaki sosyal çalışmacıların, 35 ve daha küçük yaştakilere göre kendilerini daha yorgun hissettikleri ($p<0.05$), diğer yandan 35 ve daha küçük yaş grubundaki sosyal çalışmacıların ise daha umutsuz ($p<0.05$) ve daha kaygılı ($p<0.01$) oldukları Çizelge 4'deki bulgulardan anlaşılmaktadır.

Stres Kaynakları

Araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacıların iş yüklerinin fazla olması en önemli stres kaynağı olarak belirlenmiştir (%94.3). Bu bulgu geçmişte yapılan bazı araştırmaların sonuçlarını desteklemektedir (Adams, vd. 2007; Cocco, vd. 2003). Bu araştırmalarda da benzer olarak sosyal çalışmacıların çok sayıda vaka ile karşılaştıkları, aşırı iş yükü nedeniyle stress yaşadıkları bulunmuştur.

Diğer yandan bu araştırmada sosyal çalışmacılar iş yaşamına ilişkin olarak becerilerini geliştirme sorumluluğuna sahip olduklarını (%92.9), işte kendilerinden beklenen şeyleri bildiklerini (%89.6) ifade etmektedirler. Ayrıca çoğunlukla işleri ve iş yeri ile ilgili konulardan ve gelişmelerden haberdar olduklarını (%69.1), işlerinin ilgi alanlarına uygun olduğunu (%69.5) belirtmeleri nedeniyle bu faktörlerin strese yol açmadığı anlaşılmaktadır.

Sosyal çalışmacılar, odalarındaki yapay ve doğal aydınlatmayı yeterli bulduklarını (%68.5), iş yerlerinin bakımlı olduğunu ve periyodik temizliklerin düzenli olarak yapıldığını (%65.2), binalarında ve odalarında yeterli havalandırma sistemlerine sahip olduklarını (%62.9) belirtmektedirler. Böylece çalışma ortamının fiziksel koşullarının sağlıklı olduğu ve strese neden olmadığı düşünülmektedir. Ancak diğer yandan sosyal çalışmacıların bilgisayar ekranında filtre kullanmamaları (%77.0), becerilerini geliştirmek için uygun fırsatlara sahip olmamaları (%76.9), iş yerinde yeni bilgi ve teknolojileri öğrenmek için hizmet içi eğitim kurslarının düzenlenmemesi (%76.9) ve çalışırken yeterince dinlenme arası verememeleri (%74.7) stres kaynakları açısından dikkat çekicidir. Ayrıca iş yerlerinin yeterince sessiz olmaması (%69.9) ve işlerini yaparken istedikleri yöntemleri kullanamamaları (%66.7) stres kaynakları olarak sıralanmıştır. Sosyal çalışmacıların çoğunluğu iş yeri dizaynının yapmak zorunda oldukları işleri kolaylaştırıcı nitelikte olmadığını düşünmektedirler (%65.3). Sosyal çalışmacıların iş yerinde ısınma problemi yaşamamaları olumlu bir durum olarak değerlendirilirken (%65.3); iş yerinde konuklarını kabul edebilecekleri ayrı bir alana sahip olmamaları (%63.3) stres kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4. tükenmişliğe ilişkin değerlendirmelerin.....

Tablo 4. devamı

Tablo 4. devamı

Sosyal çalışmacıların yarısından fazlası işlerinin saygın ve diğer bireyler tarafından kabul edilebilir olmadığını düşünmektedirler (%56.8). Ayrıca iş yerinde yeterince gizliliğe ve mahremiyete sahip olmamaları (%56.4), işi verilen sürede bitirememeleri (%56.4), işlerini yapabilmek için yeterli kaynak, ekipman vb. donanımın bulunmaması strese neden olmaktadır (%55.4). Çok çalışıp az başarılı olduklarını düşünmeleri ise diğer bir stres kaynağıdır (%54.9).

Amerika Ulusal Sosyal Çalışmacılar Derneği'nin (National Association of Social Workers/NASW) 2008 yılında 3.653 sosyal çalışmacı üzerinde yaptığı araştırmada; bu araştırmada elde edilen bulgulara benzer olarak sosyal çalışmacıların en çok aşırı iş yükü ve verilen işi zamanında bitirememe gibi nedenler ile stres yaşadıkları belirlenmiştir. Friscic (2006) sosyal çalışmacıların stres ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yürüttüğü araştırmada en önemli stres kaynaklarını ortaya koymuştur. Bu araştırmada elde edilen bulgulara benzer olarak stres kaynaklarını; sosyal çalışmacıların işyerinde belirsizlik duygusu ve aşırı iş yükü, yetenekleri konusunda kendilerine güvenmeme, terfi olanaklarının sınırlı olması, iş organizasyonunun yetersizliği, işyerinde fiziksel çalışma koşullarının kötü olması, kurumlar-meslektaşlar arasında yetersiz işbirliği ve müracaatçıların uzaklığı nedeniyle ziyaretlerdeki zorluklar olarak sıralamaktadır. Davies (1998) sosyal hizmette stres başlıklı kitabında sosyal çalışmacıların çok çalıştıkları ve yorgun oldukları için stres yaşadıklarını bu nedenle birkaç hafta dinlenmeye ihtiyaç duyduklarını belirlemiştir.

Bu araştırmada sosyal çalışmacıların stres kaynakları olarak ele alınan; iş yerinin bakımlı olması ve periyodik temizliklerin düzenli olarak yapılması ($p<0.05$), bilgisayar ekranında filtre kullanma ($p<0.01$), odadaki yapay ve doğal aydınlatmanın yeterliliği ($p<0.05$), işte beklenen sorumlulukları bilme ($p<0.05$) gibi konuların cinsiyete göre farklı değerlendirildiği saptanmıştır. Sayı ve yüzde değerlerden kadınların sözü edilen nedenler ile daha çok stres yaşadıkları anlaşılmaktadır. Bu bulgular Friscic'in (2006) araştırmasında elde edilen bulguları desteklemektedir. Friscic' de kadın sosyal çalışmacıların stres kaynaklarına karşı daha duyarlı olduklarını belirlemiştir.

Stres kaynakları ile ilgili değerlendirmeler yaşa göre incelendiğinde; işin verilen sürede bitirilmesi ($p<0.05$), çok çalışıp az başarılı olma düşüncesi ($p<0.05$), işi yaparken istenilen yöntemlerin kullanılabilmesi ($p<0.05$), işin saygın ve diğer bireyler tarafından kabul edilebilmesi ($p<0.01$), işin ilgi alanına uygunluğu ($p<0.01$), iş

yerinde yeterli ve uygun alana sahip olma ($p<0.05$), iş yerinin sessiz olması ($p<0.01$), iş yerinin bakımlı olması ve periyodik temizliklerinin düzenli olarak yapılması ($p<0.05$), iş yeri dizaynının işleri kolaylaştırıcı nitelikte olması ($p<0.01$), çalışma ortamının hijyenik olması ($p<0.01$), odadaki yapay ve doğal aydınlatmanın yeterliliği ($p<0.05$), binanın ve odanın yeterli havalandırma sistemine sahip olma durumu ($p<0.01$), iş yerinde yeni bilgi ve teknolojileri öğrenmek için hizmet içi eğitim kurslarının düzenlenmesi ($p<0.05$), işi yapabilmek için yeterli kaynak, ekipman vb. donanıma sahip olma durumu ($p<0.05$), becerileri geliştirmek için uygun fırsatlara sahip olma ($p<0.05$) gibi konulara ilişkin sosyal çalışmacıların değerlendirmelerinde yaşın önemli olduğu istatistiksel analizler ile ortaya konulmuştur.

İş Tatmini

Tablo 5’de de görüldüğü gibi sosyal çalışmacılar iş yaşamlarında meslekleri ile ilgili olarak en çok değerli bir iş yaparak topluma katkıda bulunmaktan tatmin duymaktadırlar ($x=3.42$). Bunu problemleri çözmede arkadaşlarına yardımcı olma ($x=3.17$) ile işlerini yaparken kullandıkları bilgi ve becerilerin yeterliliği gibi konular izlemektedir ($x=3.01$). Sosyal çalışmacıların iş yaşamlarında en az tatmin duydukları konu ise ücretlerin yeterliliğidir ($x=1.42$). İşin kurumsal imajı ($x=2.15$), grup çalışması yapma ($x=2.21$), işi yapabilmek için gerekli ekipman, bilgi ve yönetimin yeterliliği ($x=2.41$), çalışma saatlerinin esnekliği ($x=2.46$) ile yapılan işten heyecan duyma ve motivasyon ($x=2.54$) tatmin edici bulunmayan diğer konular olarak sıralanmaktadır (Tablo 5). Balloch, vd. (1998) iş yaşamından duyulan tatmine ilişkin yaptıkları araştırmada; bu araştırmada elde edilen bulgulara benzer olarak sosyal çalışmacıların en çok insan odaklı bir iş yapıyor olmaktan tatmin duyduklarını, ücretlerini ise yetersiz bularak en az tatmin duydukları konu olarak açıkladıklarını saptamışlardır. Coffey ve arkadaşlarının (2004) İngiltere’de sosyal hizmet kurumlarında yaptıkları çalışmada elde edilen bulgular, bu araştırmadan bulgularını desteklemektedir. Buna göre Coffey ve arkadaşları sosyal çalışmacıların iş yaşamlarında en çok ücretlerin yetersizliğinden rahatsız olduklarını ve genel olarak iş yaşamlarından az tatmin duyduklarını belirlemişlerdir. Musa (2009) bu araştırmadan bulgularına benzer olarak Birleşik Arap Emirlikleri’nde sosyal çalışmacıların en çok insanlara yardım edebildikleri bir iş yapıyor olmaktan tatmin duyduklarını belirtmektedir. Abu Bader (2005) ise sosyal çalışmacıların işten duydukları tatmini belirleyen en önemli faktörlerin işi yapabilmek için bireysel olarak yeterli olma, işle ilgili

kararlara katılma ve otonomi olduğunu ortaya koymuştur. Sosyal çalışmacıların iş tatminine ilişkin değerlendirmeleri cinsiyete göre incelendiğinde; erkeklerin problemleri çözmede arkadaşlarına yardımcı olmayı ($p<0.05$), değerli bir iş yaparak topluma katkıda bulunmayı ($p<0.05$) kadınlara kıyasla daha çok tatmin edici buldukları belirlenmiştir. Kadınlar ise ücretlerini erkeklere kıyasla daha yeterli bulmaktadırlar ($p<0.05$) (Çizelge 5). Elde edilen bu bulgular, Abu Bader tarafından (2005) İsrail’de sosyal çalışmacıların cinsiyetlerinin ve etnik kimliklerinin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmanın bulgularını desteklememektedir. Abu Bader kadınlar ve erkeklerin işten duydukları tatmin açısından istatistiksel olarak farklılık olmadığını belirlemiştir.

Konu yaşa göre açıklandığında; 35 ve daha küçük yaş grubundaki sosyal çalışmacıların değerli bir iş yaparak topluma katkıda bulunmayı ($p<0.05$), iş arkadaşları ile işbirliği ilişkilerini ($p<0.05$) ve işin kurumsal imajını ($p<0.05$) 36 ve daha büyük yaştakilere göre daha fazla tatmin edici buldukları anlaşılmaktadır (Tablo 5).

Kariyer Olanakları

Sosyal çalışmacıların kariyer ve terfi olanaklarına ilişkin değerlendirmeleri Çizelge 6’da incelendiğinde; mesleklerinde yükselmenin şansa bağlı olmadığını ($x=3.29$) ve mesleklerinin yükselmede sınırlı olanak sağlamadığını ($x=2.94$) belirttikleri görülmektedir.

Sosyal çalışmacıların yarısına yakını mesleklerinde yükselmXenin kendilerine gelecek sağlamadığı fikrine katılmaktadırlar (%47.4). Yaklaşık yarısı da mesleklerinin yükselmede iyi olanak sağlamadığı (%50.2) kanısındadırlar. Araştırma kapsamına alınan sosyal çalışmacılar mesleklerinde adil olmayan bir yükselme politikası bulunduğunu (%75.5), mesleklerinde yükselmenin yeteneğe bağlı olmadığını (%69.9) ve mesleklerinde yükselmenin eğitim düzeyine, hizmet içi eğitim kurslarına katılmaya ve kendini geliştirmeye bağlı olmadığını (%65.5) belirtmektedirler. Abu Bader (2005) ve Musa (2009) tarafından yapılan araştırmalar bu araştırmada elde edilen bulguları desteklemektedir. Abu Bader (2005) meslek elemanlarının sosyal hizmetin nitelik olarak yükselmeye uygun bir yapısının olmadığını düşündüklerini saptamıştır. Musa (2009) ise sosyal çalışmacıların meslekte yükselmenin yetenekle ilişkili olmadığını belirttiklerini ortaya koymuştur.

Sosyal çalışmacıların kariyer ve terfi olanaklarına ilişkin değerlendirmeleri cinsiyete göre incelendiğinde; kadınların erkeklere kıyasla meslekte yükselmenin daha çok yeteneğe ($p<0.05$); eğitim düzeyine, hizmet içi eğitim kurslarına katılmaya ve kendini geliştirmeye bağlı olduğunu düşündükleri belirlenmiştir ($p<0.01$) (Tablo 6). Abu Bader (2005) İsrail’de kadın sosyal çalışmacıların iş yaşamlarında daha az yükselme ve terfi olanaklarına sahip olduklarını belirlemiştir.

Sosyal çalışmacıların kariyer ve terfi olanaklarını değerlendirmeleri yaşa göre ele alındığında; 35 ve daha küçük yaş grubundaki sosyal çalışmacılar 36 ve daha büyük yaştakilere göre mesleklerinin yükselmede iyi olanak sağladığına ($p<0.05$) mesleklerinin yükselmede yeteneğe bağlı olduğuna ($p<0.05$), mesleklerinde yükselmenin kendilerine gelecek sağladığına daha fazla inanmaktadırlar (Tablo 6).

ŞEFKAT YORGUNLUĞU, TÜKENMİŞLİK, STRES KAYNAKLARI, İŞ TATMİNİ VE KARIYER OLANAKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Sosyal çalışmacıların iş yaşamlarında şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları arasındaki ilişki Pearson Korelasyon analizi ile Çizelge 7’de ortaya konulmuştur. Buna göre sosyal çalışmacıların;

(i) Şefkat yorgunlukları arttıkça, tükenmişliklerinin ve stres kaynaklarına ilişkin algılarının da arttığı; buna karşın işten duydukları tatminin azaldığı,

(ii) Tükenmişlik algıları arttıkça; stres kaynaklarına ilişkin hassasiyetlerinin de arttığı; buna karşın işten duydukları tatminin azaldığı,

(iii) Stres kaynaklarına ilişkin algıları ile işten duydukları tatmin arasında istatistiksel olarak negatif bir ilişki olduğu; stres kaynakları çoğaldıkça, iş yaşamından duyulan tatminin azaldığı,

(iv) Kariyer olanakları ile şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve birbirini etkilemediği belirlenmiştir.

Tablo 5. iş tatminine ilişkin....

Tablo 5. devamı

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesini şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları açısından ortaya koymak amacı ile yürütülen bu araştırmada sosyal çalışmacıların;

(i) Şefkat yorgunluğu açısından; müracaatçıların rüyalarına benzer korkunç rüyalar görmedikleri, ancak işlerinin kendilerini kapana sıkıştırdığını hissettikleri ve işleri ile ilgili değersizlik, hayal kırıklığı ve kızgınlık duygusu yaşadıkları,

(ii) Duygusal tükenmişlik açısından sosyal çalışmacıların kendilerini değersiz, umutsuz ve çökmüş hissettikleri; zihinsel tükenme ile ilgili olarak kendilerini kapana kısılmış, insanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ya da gücümüş ve mutsuz olarak değerlendirdikleri; fiziksel tükenme ile ilgili olarak da yorgun oldukları,

(iv) En çok iş yüklerinin fazlalığı nedeniyle stress yaşadıkları,

(v) İş yaşamında; en çok değerli bir iş yaparak topluma

(vi) katkıda bulunuyor olmaktan, en az ücretlerin yeterliliğinden tatmin duydukları,

(vii) Bir yandan mesleklerinde yükselmenin şansa bağlı olmadığını düşünürlerken, diğer yandan mesleklerinde yükselmenin kendilerine gelecek sağlamadığı fikrine katıldıkları belirlenmiştir.

(viii) Ayrıca sosyal çalışmacıların iş yaşamlarında şefkat yorgunluğu, tükenmişlik ve stres kaynakları arasında karşılıklı pozitif bir etkileşimin bulunduğu; her birindeki artışın, diğerini etkileyerek artırdığı saptanmıştır. Şefkat yorgunluğu arttıkça tükenmişlik, tükenmişlik arttıkça stres kaynaklarına olan hassasiyet de artmaktadır. Diğer yandan önemli bir bulgu da işten duyulan tatmin ile şefkat yorgunluğu, tükenmişlik ve stres kaynakları arasındaki ilişkidir. Buna göre sosyal çalışmacıların, şefkat yorgunlukları, tükenmişlikleri ve stres kaynakları arttıkça işten duydukları tatmin azalmaktadır. Ayrıca sosyal çalışma alanındaki kariyer olanaklarının meslek elemanları tarafından tüm bunlardan bağımsız bir biçimde değerlendirildiği; iş tatmini, şefkat yorgunluğu,

Tablo. 6 kariyer olanaklarına ilişkin....

Tablo 7. Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamlarında Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları Arasındaki İlişki

	Şefkat yorgunluğu	Tükenmişlik	Stres kaynakları	İş tatmini	Kariyer olanakları
Şefkat yorgunluğu					
Tükenmişlik	0.825**				
Stres kaynakları	0.220**	0.217**			
İş tatmini	-0.375**	-0.358**	-0.425**		
Kariyer olanakları	0.108	0.035	0.051	0.027	

tükenmişlik ve stres kaynakları ile kariyer olanakları arasında bir ilişkinin bulunmadığı anlaşılmaktadır.

Bu bulgular dikkate alınarak;

(i) Öncelikle sosyal çalışmacıların ülke genelinde mesleği sürdürmede karşılaştıkları sorunları belirlemenin, mesleğin gelişmesine, istihdamın ve çalışma koşullarının iyileştirilmesine önemli katkı sağlaması beklenmektedir.

(ii) Ayrıca sosyal çalışmacıların seslerine kulak verilerek, iş yüklerinin azaltılmasına yönelik istihdam tedbirlerinin alınması,

(iii) Atamalar, görevlendirmeler gibi kurum uygulamalarında objektif/tarafsız tutumların ve sosyal haklar ile ekonomik iyileştirmelerin kurum politikalarına yansıtılması,

(iv) Sosyal çalışmacılara yönelik stres yönetimi, bireylerarası ilişkiler ve iletişim, zaman yönetimi, kişisel gelişim, mesleki becerilerin artırılması konularında hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi,

(v) Kamuoyunda meslek elemanlarına duyulan ihtiyacın ve bu mesleğin öneminin anlaşılması, mesleğin hak ettiği değeri görmesi için yazılı ve görsel medya desteği ile çeşitli kampanya ve çalışmaların yürütülmesinin gerekli olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Abu Bader, S. (2005). "Gender, ethnicity, and job satisfaction among social workers in Israel", *Administration in Social Work*, 29(3),7-21.
- Adams, R. E., Figley, C. R., Boscarino, J. A. (2007), " The compassion fatigue scale: its use with social workers following urban disaster", *Research on Social Work Practice*, 18(3),238-250.
- Arroba, T., James, K. (1992). "Reducing the cost of stress: an organisational model", *Personal Review*, 19(1),21-27.
- Balch, D. E., Blank, R. (1989). "Measuring the quality of work life", *quality progress*, 22(11), 44-48.
- Balloch, S., Pahl, J., Mclean, J. (1998), "Working in the social services: job satisfaction, stress and violence", *british journal of social work*, 28, 329-350.
- Baltaş, A., Baltaş, Z. (1986). "Stres ve Başa Çıkma Yolları", *Cenkler Matbaası, İstanbul*.
- Brass, D. J. (1984). "Being in the right place: a structural analysis of individual influence in an organization", *Administrative Science Quarterly*, 29, 518-539.
- Bourassa, D.B. (2009). "Compassion fatigue and the adult protective services social worker", *Journal of Gerontological Social Work*, 52, 215-229.
- Carayon, P., Zijlstra, F. (1999). " Relationship between job control work pressure and strain: studies in the usa and in the netherlands", *Work and Stress*, 13(1),32-48.
- Cocco, E., Gatti, M., Mendonca L., Carlos A., Camus, V. (2003). "A comparative study of stress and burnout among staff caregivers in nursinghomes and acute geriatrics wards", *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 18, 78-85.
- Coffey, M., Dugdill, L., Tattersall, A. (2004). "Research note: stress in social services:mental well-being, constraints and job satisfaction", *British Journal of Social Work*, 34(5),735-47.
- Davies, R. (1998). Introduction: stress in social work, in: *stress in social work*, (Ed By:R.Davies), Jessica Kingsley Pub., London.

- Frisic, L. (2006). "Factors of professional stress and burn-out in the work of social workers in the center of social care zagreb", Annual of Social Work, 13(2).
- Gini, Al R., Sullivan, T. (1987). "Work:The process and the Person", Journal of Business Ethics,6,649-655.
- Manz, C.C., Grothe, R. (1991). "Is the work force vanguard to the 21 st century a quality of work life deficient-prone generation?", Journal of Business Research, 23,67-82.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). " The measurement of experienced burn out", Journal of Occupational Behaviour, 9,99-113.
- Moskal, B, S. (1989). "Quality of life in the factory: how far have we come ?" Industry Week, 238(2),12-16.
- Musa, S.A.(2009). "Mental health problems and job satisfaction amongst social workers in the united arab emirates". International Journal of Academic Research, 1(2), 216-220.
- National Association of Social Workers Membership Workforce Study (2008), Stress at work: how do social workers cope? National Association of Social Workers, USA.
- Near, J. P.,Smith, C., Ann- Rice, R. W., Hunt, R. G. (1984). " A comparison of work and nonwork predictors of life satisfaction", Academy of Management Journal,27(1),184-190.
- Nelson-Gardell, D., Harris, D.(2003). "Childhood abuse history, secondary traumatic stress and child welfare workers",Child Welfare, 82,5-26.
- Nirenberg, J. (1986). "The quality of work life issue: the corporation as the next political frontier", International Journal of Man power, 7(3),27-36.
- Özmete, E. (2002). Özel sektörde kadın işgücünün çalışma yaşamı kalitesi.Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü (Basılmamış Doktora Tezi).Ankara.
- Rakoczy, S. (2009). "Compassion fatigue in child welfare", the new social worker, Fall,16-18.
- Schaufeli, W. B., Van Dierendonck, D. (1993). "The Construct Validity of Two Burnout Measures", Journal of Organizational Behaviour, 14, 631-647.

- Smither, R. D. (1998). The psychology of work and human performance, Longman Inc., New York.
- Stamm, B.H. (2005). The proquol manual. Lutherville, MD: Sidran Press
- Tabachnick, B.G., Fidell, L. S.(1989). Using multivariate statistics, Harper Collins Pub., USA.
- Wharton, T. C.(2010). Compassion fatigue: being an ethical social worker. The New Social Worker Online Magazine. <http://www.socialworker.com/home>
- Yousuf, A. (1995), Quality of working life as a function of socio-technical system. Mittal Pub., New Delhi, India.

Tablo 3. Şefkat Yorgunluğuna İlişkin Değerlendirmelerin Cinsiyet ve Yaşa Göre T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	\bar{X}	S	t	Yaş	N	\bar{X}	S	t
İşimin beni kapana sıkıştırdığını hissediyorum	Kadın	63	2.27	1.39	2.008	≤35	123	2.30	1.396	1.821
	Erkek	150	2.49	1.44		36≤	90	2.60	1.460	
	Toplam	213	2.43							
Yaşamdaki amaçlarımı başaramadığımı düşünüyorum	Kadın	63	2.97	1.49	2.270	≤35	123	2.75	1.458	4.418*
	Erkek	150	2.86	1.35		36≤	90	3.09	1.278	
	Toplam	213	2.89							
Müracaatçılar ile aramda bağ kurup sorunlarını aklımdan çıkaramıyorum	Kadın	63	3.41	1.43	5.455*	≤35	123	3.45	1.282	.022
	Erkek	150	3.42	1.20		36≤	90	3.38	1.268	
	Toplam	213	3.42							
İşimde başarısız olduğumu hissediyorum	Kadın	63	4.03	1.07	0.292	≤35	123	3.91	1.194	.102
	Erkek	150	3.95	1.25		36≤	90	4.07	1.207	
	Toplam	213	3.98							
Müracaatçıların rüyalarına benzer korkunç rüyalar görüyorum	Kadın	63	4.08	1.27	4.670*	≤35	123	4.20	1.048	.543
	Erkek	150	4.21	1.04		36≤	90	4.13	1.201	
	Toplam	213	4.17							
Müracaatçılar ile çalışırken umutsuzluğa kapıldığımı hissediyorum	Kadın	63	3.13	1.37	0.087	≤35	123	3.25	1.412	3.187*
	Erkek	150	3.34	1.32		36≤	90	3.31	1.233	
	Toplam	213	3.28							
Müracaatçılara bakım ve ilgi gerektiren bir iş yaptığım için sıklıkla zayıf ve yorgun hissediyorum	Kadın	63	2.59	1.48	1.320	≤35	123	2.74	1.442	1.986
	Erkek	150	2.77	1.33		36≤	90	2.69	1.304	
	Toplam	213	2.72							
Özellikle zorlu bir müracaatçı ile çalıştıktan sonra istemediğim ve kontrol edemediğim düşünceler aklıma geliyor	Kadın	63	3.05	1.44	1.100	≤35	123	3.20	1.336	.265
	Erkek	150	3.25	1.31		36≤	90	3.13	1.384	
	Toplam	213	3.17							
İşten sonra kendimi depresif hissediyorum	Kadın	63	2.57	1.35	0.051	≤35	123	2.61	1.371	1.399
	Erkek	150	2.66	1.31		36≤	90	2.67	1.263	

	Toplam	213	2.63								
Bir müracaatçı ile çalışırken bu korkunç deneyimleri yaşayacağım aniden ve kontrolsüz olarak aklıma geliyor	Kadın	63	3.73	1.28	0.002	≤35	123	3.69	1.236	1.057	
	Erkek	150	3.58	1.26							
	Toplam	213	3.62								
Kişisel yaşamımı iş yaşamımdan ayırmada başarısız olduğumu düşünüyorum	Kadın	63	3.49	1.31	1.661	≤35	123	3.23	1.407	2.299	
	Erkek	150	3.28	1.39							
	Toplam	213	3.34								
Müracaatçıların travmatik deneyimlerini dinledikten sonra uyukum kaçıyor	Kadın	63	3.33	1.39	3.432*	≤35	123	3.50	1.295	.608	
	Erkek	150	3.56	1.22							
	Toplam	213	3.49								
İşimle ilgili değersizlik, hayal kırıklığı ve kızgınlık duygusu yaşıyorum	Kadın	63	2.43	1.37	1.133	≤35	123	2.24	1.409	.483	
	Erkek	150	2.40	1.44							
	Toplam	213	2.41								
İşimin beni kapana sıkıştırdığını hissediyorum	Kadın	63	2.27	1.39	2.008	≤35	123	2.30	1.396	1.821	
	Erkek	150	2.49	1.44							
	Toplam	213	2.43								
Yaşamdaki amaçlarımı başaramadığımı düşünüyorum	Kadın	63	2.97	1.49	2.270	≤35	123	2.75	1.458	4.418*	
	Erkek	150	2.86	1.35							
	Toplam	213	2.89								
Müracaatçılar ile aramda bağ kurup sorunlarını aklımdan çıkaramıyorum	Kadın	63	3.41	1.43	5.455*	≤35	123	3.45	1.282	.022	
	Erkek	150	3.42	1.20							
	Toplam	213	3.42								
İşimde başarısız olduğumu hissediyorum	Kadın	63	4.03	1.07	0.292	≤35	123	3.91	1.194	.102	
	Erkek	150	3.95	1.25							
	Toplam	213	3.98								
Müracaatçıların rüyalarına benzer korkunç rüyalar görüyorum	Kadın	63	4.08	1.27	4.670*	≤35	123	4.20	1.048	.543	
	Erkek	150	4.21	1.04							
	Toplam	213	4.17								
Müracaatçılar ile çalışırken umutsuzluğa kapıldığımı hissediyorum	Kadın	63	3.13	1.37	0.087	≤35	123	3.25	1.412	3.187*	
	Erkek	150	3.34	1.32							

	Toplam	213	3.28							
Müracaatçılara bakım ve ilgi gerektiren bir iş yaptığım için sıklıkla zayıf ve yorgun hissediyorum	Kadın	63	2.59	1.48	1.320	≤35	123	2.74	1.442	1.986
	Erkek	150	2.77	1.33						
	Toplam	213	2.72							
Özellikle zorlu bir müracaatçı ile çalıştıktan sonra istemediğim ve kontrol edemediğim düşünceler aklıma geliyor	Kadın	63	3.05	1.44	1.100	≤35	123	3.20	1.336	.265
	Erkek	150	3.25	1.31						
	Toplam	213	3.17							
İşten sonra kendimi depresif hissediyorum	Kadın	63	2.57	1.35	0.051	≤35	123	2.61	1.371	1.399
	Erkek	150	2.66	1.31						
	Toplam	213	2.63							
Bir müracaatçı ile çalışırken bu korkunç deneyimleri yaşayacağım aniden ve kontrolsüz olarak aklıma geliyor	Kadın	63	3.73	1.28	0.002	≤35	123	3.69	1.236	1.057
	Erkek	150	3.58	1.26						
	Toplam	213	3.62							
Kişisel yaşamımı iş yaşamımdan ayırmada başarısız olduğumu düşünüyorum	Kadın	63	3.49	1.31	1.661	≤35	123	3.23	1.407	2.299
	Erkek	150	3.28	1.39						
	Toplam	213	3.34							
Müracaatçıların travmatik deneyimlerini dinledikten sonra uyukum kaçıyor	Kadın	63	3.33	1.39	3.432*	≤35	123	3.50	1.295	.608
	Erkek	150	3.56	1.22						
	Toplam	213	3.49							
İşimle ilgili değersizlik, hayal kırıklığı ve kızgınlık duygusu yaşıyorum	Kadın	63	2.43	1.37	1.133	≤35	123	2.24	1.409	.483
	Erkek	150	2.40	1.44						
	Toplam	213	2.41							

Tablo 4. Tükenmişliğe İlişkin Değerlendirmelerin Cinsiyet ve Yaşa Göre T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	\bar{x}	S	T	Yaş	N	\bar{x}	S	t
Duygusal tükenme										
Kendimi çökmüş hissediyorum	Kadın	63	2.81	1.54	4.789*	≤35	123	2.48	1.439	0.828
	Erkek	150	2.53	1.34		36≤	90	2.80	1.359	
	Toplam	213	2.62							
Kendimi duygusal olarak yorgun hissediyorum	Kadın	63	2.17	1.28	0.046	≤35	123	2.20	1.297	1.123
	Erkek	150	2.20	1.23		36≤	90	2.19	1.189	
	Toplam	213	2.29							
Kendimi tükenmiş hissediyorum	Kadın	63	2.65	1.41	0.396	≤35	123	2.50	1.381	0.500
	Erkek	150	2.53	1.31		36≤	90	2.66	1.300	
	Toplam	213	2.56							
Kendimi değersiz hissediyorum	Kadın	63	3.10	1.47	0.778	≤35	123	2.85	1.395	0.301
	Erkek	150	2.96	1.40		36≤	90	3.20	1.447	
	Toplam	213	3.00							
Kendimi kafası karışmış sıkıntılı hissediyorum	Kadın	63	2.59	1.31	0.001	≤35	123	2.41	1.299	0.322
	Erkek	150	2.59	1.27		36≤	90	2.82	1.232	
	Toplam	213	2.59							
Kendimi umutsuz hissediyorum	Kadın	63	2.98	1.39	0.136	≤35	123	2.82	1.420	3.789*
	Erkek	150	2.91	1.36		36≤	90	3.08	1.300	
	Toplam	213	2.93							
Kendimi kaygılı hissediyorum	Kadın	63	2.49	1.36	1.412	≤35	123	2.54	1.363	7.824**
	Erkek	150	2.57	1.22		36≤	90	2.57	1.132	
	Toplam	213	2.55							
Zihinsel tükenme/duyarsızlaşma										

Kendimi neşeli, keyifli hissediyorum	Kadın	63	2.92	1.28	0.003	≤35	123	2.77	1.664	.952
	Erkek	150	2.75	1.57						
	Toplam	213	2.80							
Kendimi mutlu hissediyorum	Kadın	63	2.76	1.24	0.210	≤35	123	2.66	1.179	0.072
	Erkek	150	2.77	1.19						
	Toplam	213	2.77							
Kendimi mutsuz hissediyorum	Kadın	63	2.79	1.32	0.288	≤35	123	2.58	1.261	0.007
	Erkek	150	2.51	1.21						
	Toplam	213	2.60							
Kendimi kapana kısılmış hissediyorum	Kadın	63	2.71	1.48	1.871	≤35	123	2.56	1.380	0.165
	Erkek	150	2.61	1.35						
	Toplam	213	2.64							
Kendimi insanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ve gücenmiş hissediyorum	Kadın	63	2.56	1.41	0.842	≤35	123	2.60	1.347	0.028
	Erkek	150	2.66	1.32						
	Toplam	213	2.63							
Kendimi reddedilmiş hissediyorum	Kadın	63	3.25	1.39	0.110	≤35	123	3.13	1.379	0.138
	Erkek	150	3.13	1.34						
	Toplam	213	3.17							
Kendimi iyimser hissediyorum	Kadın	63	3.19	1.22	0.182	≤35	123	2.98	1.208	0.343
	Erkek	150	3.03	1.20						
	Toplam	213	3.08							
Fiziksel tükenme										
Kendimi sağlıksız hissediyorum	Kadın	63	2.79	1.43	1.284	≤35	123	2.59	1.349	0.447
	Erkek	150	2.70	1.29						
	Toplam	213	2.73							

Kendimi bitkin hissediyorum	Kadın	63	2.54	1.35	0.270	≤35	123	2.41	1.342	0.892
	Erkek	150	2.36	1.27		36≤	90	2.41	1.235	
	Toplam	213	2.41							
Kendimi fiziksel olarak yorgun hissediyorum	Kadın	63	2.17	1.38	0.004	≤35	123	2.15	1.278	1.273
	Erkek	150	2.25	1.26		36≤	90	2.34	1.317	
	Toplam	213	2.23							
Kendimi zayıf hissediyorum	Kadın	63	3.05	1.48	4.192*	≤35	123	3.11	1.404	0.855
	Erkek	152130	3.23	1.30		36≤	90	3.26	1.303	
	Toplam		3.17							
Kendimi bıkkın hissediyorum	Kadın	63	2.41	1.36	0.766	≤35	123	2.34	1.372	0.092
	Erkek	150	2.47	1.37		36≤	90	2.61	1.355	
	Toplam	213	2.46							
Kendimi yorgun hissediyorum	Kadın	63	2.08	1.39	1.409	≤35	123	1.98	1.321	2.950*
	Erkek	150	1.90	1.18		36≤	90	1.92	1.144	
	Toplam	213	1.95							
Kendimi enerjik hissediyorum	Kadın	63	2.79	1.19	0.005	≤35	123	2.70	1.221	0.719
	Erkek	150	2.80	1.22		36≤	90	2.93	1.197	
	Toplam	213	2.80							

Tablo 5. İş tatminine ilişkin Değerlendirmelerin Cinsiyet ve Yaşa Göre T- Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	\bar{x}	S	t	Yaş	N	\bar{x}	S	t
Yapılan işten heyecan duyma ve iş motivasyonu	Kadın	63	2.44	1.341	0.008	≤35	123 90	3.75	1.278	0.220
	Erkek	150	2.57	1.328		36≤		3.08	1.309	
	Toplam	213	2.54							
Problemleri çözmeye arkadaşlara yardımcı olma	Kadın	63	3.06	1.306	3.501*	≤35	123 90	2.94	1.217	0.023
	Erkek	150	3.22	1.146		36≤		2.67	1.151	
	Toplam	213	3.17							
Değerli bir iş yaparak topluma katkıda bulunma	Kadın	63	3.19	1.330	2.684*	≤35	123 90	2.71	1.285	3.820*
	Erkek	150	3.52	1.191		36≤		2.40	1.159	
	Toplam	213	3.42							
Otorite olarak kabul edilme	Kadın	63	2.70	1.303	0.355	≤35	123 90	3.43	1.262	1.186
	Erkek	150	2.79	1.249		36≤		2.97	1.222	
	Toplam	213	2.77							
Bir plan dahilinde çalışma	Kadın	63	2.65	1.207	0.103	≤35	123 90	3.54	1.203	0.347
	Erkek	150	2.58	1.194		36≤		3.20	1.163	
	Toplam	213	2.60							
Yeni çözümler, fikirler ve öneriler üretmek, yaratıcı olma	Kadın	63	2.63	1.311	0.760	≤35	123 90	3.58	2.150	0.880
	Erkek	150	2.84	2.073		36≤		3.16	1.306	
	Toplam	213	2.78							
Ücretin yeterliliği	Kadın	63	1.52	0.913	2.729*	≤35	123 90	4.58	0.840	0.000
	Erkek	150	1.38	0.817		36≤		4.58	0.861	
	Toplam	213	1.42							
Grup çalışması yapma	Kadın	63	2.16	1.167	0.064	≤35	123	3.91	1.145	1.257
	Erkek	150	2.23	1.177		36≤		3.63	1.194	

	Toplam	213	2.21				90			
Saygın bir işte çalışıyor olma	Kadın Erkek Toplam	63 150 213	2.52 2.56 2.55	1.293 1.303	0.279	≤35 36≤	123 90	3.51 3.37	1.308 1.285	0.067
İş arkadaşları ile işbirliği ve ilişkiler	Kadın Erkek Toplam	63 150 213	2.78 2.93 2.89	1.301 1.219	1.503	≤35 36≤	123 90	3.21 2.98	1.282 1.180	2.070*
Çalışma saatlerinin esnekliği	Kadın Erkek Toplam	63 150 213	2.33 2.51 2.46	1.270 1.219	0.000	≤35 36≤	123 90	3.53 3.57	1.250 1.218	0.389
İş yapabilmek için gerekli ekipman. bilgi ve yönetimin yeterliliği	Kadın Erkek Toplam	63 150 213	2.43 2.41 2.51	1.254 1.165	1.607	≤35 36≤	123 90	3.67 3.47	1.211 1.153	0.068
İş yerindeki bireylerarası ilişkiler ve iletişim	Kadın Erkek Toplam	63 150 213	2.54 2.79 2.72	1.280 1.281	0.035	≤35 36≤	123 90	3.33 3.22	1.315 1.243	0.700
Meslektaşlar arasındaki işbirliği	Kadın Erkek Toplam	63 150 213	2.78 2.79 2.92	1.325 1.287	0.029	≤35 36≤	123 90	3.07 3.02	1.344 1.245	1.787
İşin kurumsal imajı	Kadın Erkek Toplam	63 150 213	2.25 2.11 2.15	1.191 1.185	0.065	≤35 36≤	123 90	4.03 3.59	1.108 1.244	6.246**
İş yaparken kullanılan bilgi ve becerilerin yeterliliği	Kadın Erkek Topla	63 150 213	2.79 3.10 3.01	1.220 1.299	0.292	≤35 36≤	123 90	3.15 2.70	1.293 1.222	0.962

Tablo 6. Kariyer Olanaklarına İlişkin Değerlendirmelerin Cinsiyet Ve Yaşa Göre T- Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	\bar{X}	S	t	Yaş	N	\bar{X}	S	t
Mesleğim yükselmeye iyi olanak sağlar	Kadın	63	2.57	1.456	0.230	≤35 36≤	123 90	2.72	1.495	4.326**
	Erkek	150	2.65	1.428				2.50	1.343	
	Toplam	213	2.63							
Mesleğim yükselmeye sınırlı olanak sağlar	Kadın	63	3.11	1.321	1.291	≤35 36≤	123 90	3.00	1.306	1.888
	Erkek	150	2.87	1.235				2.86	1.204	
	Toplam	213	2.94							
Mesleğim yükselmeye yeteneğe bağlıdır	Kadın	63	2.35	1.450	2.936*	≤35 36≤	123 90	2.20	1.395	2.323*
	Erkek	150	2.04	1.20				2.04	1.271	
	Toplam	213	2.13							
Mesleğim yükselmeye açısından bana gelecek sağlamıyor	Kadın	63	2.67	1.414	0.207	≤35 36≤	123 90	2.76	1.456	4.504**
	Erkek	150	2.76	1.394				2.70	1.319	
	Toplam	213	2.73							
Mesleğim adil olmayan yükselmeye politikası vardır	Kadın	63	1.79	1.246	0.926	≤35 36≤	123 90	1.89	1.311	0.193
	Erkek	150	1.98	1.368				1.97	1.369	
	Toplam	213	1.92							
Mesleğim yükselmeye şansa bağlıdır	Kadın	63	3.29	1.361	0.683	≤35 36≤	123 90	3.34	1.396	0.059
	Erkek	150	3.29	1.436				3.22	1.436	
	Toplam	213	3.29							
Mesleğim yükselmeye eğitim düzeyi, hizmet içi eğitim kurslarına katılma ve kendini geliştirmeye bağlıdır	Kadın	63	2.70	2.987	5.366**	≤35 36≤	123 90	2.43	2.333	0.791
	Erkek	150	2.30	1.375				2.40	1.413	
	Toplam	213	2.42							