



## **SOSYAL HİZMET KURUMU ÇALIŞANLARINDA İŞ MEMNUNİYETİ, TÜKENMİŞLİK VE DEPRESYON: DİYARBAKIR İLİ ALAN ARAŞTIRMASI**

**JOB SATISFACTION, BURNOUT AND DEPRESSION IN SOCIAL WORKERS: A  
FIELD STUDY IN DIYARBAKIR**

**Yrd. Doç.Dr. Rifat BİLGİN**  
D.Ü. İİBF Sosyal Hizmetler Bölümü  
[rifatbilgin@gmail.com](mailto:rifatbilgin@gmail.com)

**Yrd. Doç.Dr. Abdurrahim EMHAN**  
D.Ü. İİBF İşletme Bölümü  
[aemhan@gmail.com](mailto:aemhan@gmail.com)

**Yrd. Doç.Dr. Yasin BEZ**  
D.Ü. Tıp Fakültesi Psikiyatri ABD  
[yasinbez@gmail.com](mailto:yasinbez@gmail.com)

### **Öz**

Bu çalışmada sosyal hizmet kurumlarında çalışanların iş memnuniyetleri, tükenmişlik ve depresyon düzeyleri araştırılmıştır. Araştırma kapsamındaki kurum çalışanlarından 175 kişiye demografik değişkenlerin kaydedilebileceği bir form, iş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon düzeylerini belirleyen birer ölçek dağıtılmış ve 115'i değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonucunda iş memnuniyeti açısından çalışılan sosyal hizmet birimleri arasında herhangi bir farklılık bulunmamıştır. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinde hem çalışılan birimler açısından hem de çeşitli demografik değişkenler açısından bazı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Bakım ve rehabilitasyon birimlerinde çalışanların depresyon skorlarının çocuk yuvası ve yetiştirme yurdunda çalışanlardan daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Ayrıca çalışanların iş memnuniyeti ile tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasında negatif doğrusal bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Memnuniyeti, Stres, Tükenmişlik, Depresyon, Sosyal Hizmet Çalışanları.

### **Abstract**

In this study, job satisfaction, burnout and depression levels of social service sector employees were investigated. A form for collecting demographical variables and the scales to determine job satisfaction, burnout and depression were distributed to 175 staff working in the social services that were within the scope of the study. Of them, the data collected from 115 employees were included in the study. There was no significant difference between the units of social services in terms of job satisfaction. Employee burnout levels were found to be different both across the units of social services and various demographical variables. Employees working in rehabilitation units were found to have higher depression scores than those working in orphanage houses. On the other hand, the job satisfaction level of employees was found to be negatively correlated both with burnout and depression levels.

**Key Words:** Job Satisfaction, Stress, Burnout, Depression, Social Workers.

## **1. Giriş**

Dezavantajlı kesimlere hizmet veren kurumlarda çalışanların çoğu yaptıkları işlerin zorluğundan dolayı çeşitli sıkıntılar içine girmektedirler. Bu tür çalışanların maruz kalabileceği sıkıntılı durumların ortaya çıkarılması hem çalışanlar açısından, hem hizmet verilen gruplar açısından önem arz etmektedir. Literatürde sosyal hizmet çalışanlarının iş memnuniyetleri, tükenmişlik ve depresyon düzeylerini aynı anda ve karşılaştırmalı olarak ele alan az sayıda çalışma olduğundan, konuyla ilgili çalışmaya karar verilmiştir. Bu çalışmada, araştırma kapsamındaki sosyal hizmet çalışanlarının iş memnuniyetleri, tükenmişlik ve depresyon düzeylerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Ayrıca araştırma sonucunda elde edilen verilerle, sosyal hizmet alanındaki yöneticilere ve konuyla ilgili akademisyenlere veri sağlayarak faydalı olunması hedeflenmiştir.

Erişebildiğimiz kadarıyla dünyanın farklı yerlerinde sosyal hizmet çalışanlarına yönelik iş memnuniyeti ve tükenmişlik kavramlarıyla ilgili çok çeşitli çalışmalar yapılmıştır. (Jayaratne ve Chess,1986; Arches, 1991; Um ve Harrison 1998; Acker,1999; Wynn ve Mindel, 1999; Landsman 2001; Evers ve diğerleri, 2001; Gustavsson ve MacEachron, 2002; Egan ve Kadushin, 2004; Regehr ve diğerleri, 2004; Çam ve diğerleri, 2005; Barth ve diğerleri, 2008). Ülkemizde yapılmış daha önceki çalışmalarda ise, sosyal hizmet uzmanlarının iş memnuniyeti (Işıkhan, 2000), tükenmişlik (Basım ve Şeşen: 2005) kavramları ayrı ayrı ele alınmıştır. Başka bir çalışmada ise, iş memnuniyeti, stres, tükenmişlik ve depresyon kavramları sadece rehabilitasyon merkezi çalışanları seçilerek yapılmıştır (Abacı, 2004). Bu çalışmada ise, iş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon kavramları birlikte incelenerek, rehabilitasyon çalışanları ile çocuk bakımevi ve yetiştirme yurdu çalışanları arasında karşılaştırmalı olarak incelenmesi yapılmıştır.

Araştırmanın verileri Diyarbakır il merkezinde faaliyet gösteren Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'ne bağlı kuruluşlarda çalışanlara uygulanan iş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon ölçeği vasıtasıyla toplanmıştır. Verilerin analizinde parametrik (t-testi), nonparametrik (Mann Whitney U), korelasyon ve regresyon testleri kullanılmıştır. Çalışmanın hipotezi ise, “memnuniyet ile tükenmişlik ve depresyon arasında negatif bir ilişki vardır. Ayrıca tükenmişlik ve depresyon arasında pozitif bir ilişkinin var olduğu düşüncesidir.” Bu çalışmada, kurum birimleri arasında çalışanların memnuniyet, tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasında herhangi bir farklılık var mıdır? sorusuna cevap aranmıştır.

## 2. İş Memnuniyeti Kavramı

İş memnuniyeti geleneksel olarak, görüşmeli anket araştırmalarında “Genel olarak işinden memnun musun?” sorusuna verilen cevaplarla ölçülür. Sanayi toplumlarında yetişkinlerin %80-90’lık oranının işinden “memnun oldukları” karşılığını verdikleri görülmüştür. Memnuniyetsizlik ise, daha çok bir işin özel yönlerini oluşturan ücret, terfi olanakları, esnek çalışma saatleri gibi konularda dile getirilir (Marshall, 1999).

Çalışanların başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş tatmini, işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutluk duygusu olarak tanımlanmaktadır (Üngüren ve Yıldız, 2009). Literatürde iş memnuniyetiyle ilgili çok sayıda tanım yapılmıştır. Bir tanıma göre iş memnuniyeti, basit olarak insanların işleri ve işlerinin farklı boyutları hakkındaki duygularıdır. Başka bir ifadeyle, insanların işlerinden memnun olma veya memnun olmama dereceleridir (Spector, 1997). İş memnuniyetsizliği ise yapılan işin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan hoş olmayan duygusal durumu ifade eder (Locke, 1968).

İş memnuniyeti, işe yönelmeyi sağlayan olumlu bir etkidir. İş memnuniyeti yüksek olan kişiler ile iş memnuniyeti düşük olan kişiler arasında davranış farklılıklarının olduğu yapılan araştırmalar sonucunda saptanmıştır. Ayrıca bu çalışmalarda, memnuniyeti yüksek olan kişilerin işe daha iyi güdülenmesi ve verdikleri hizmetin kalitesinin de yükseldiği gözlemlenmiştir. İş memnuniyetinin düşük olması ile personel değişim hızı, performansın düşmesi, işe devamsızlık, memnuniyetsizliği pekiştirici iş ortamı, çalışma ekibi ile ilgili zorluklar, kurumsal engeller gibi faktörler arasında da yakın bir ilişki bulunmaktadır (Erdoğan, 1997). İşgörenlerin yaptıkları işlerden memnun olmamaları durumunda ise, işe gitmeme veya işle ilgili ortamda bulunmama isteğinde bulunacakları bilinen bir gerçektir.

Bilindiği gibi işyerinde yaşanan gerginlikler, iş memnuniyeti sağlayamamanın hem nedeni hem de sonucu olabileceği öne sürülmekte, iş memnuniyetsizliği sonucunda fizyolojik ve psikosomatik rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda işlerinden memnuniyet sağlayamayan bireylerde sigara, alkol, uyuşturucu madde kullanımı gibi olumsuz davranış örüntüleri görülebilmektedir. Bütün bu sayılan sebeplerden dolayı işgörenler için mutsuzluk kaynağı olan durumlar ve şartlar, örgüt için üretkenlik sorununu ortaya çıkarmaktadır. Bu sebeple (işte doyum yetersizliği) tatminsizlik üzerinde önemle durulması gereken bir konu olarak ortaya çıkmaktadır (Rue ve Bayars, 1995; Spector, 1997).

İş memnuniyetinin örgütsel etkinlik ve verimlilik üzerinde de önemli etkileri mevcuttur. Bu durumun farkında olan yöneticiler iş memnuniyetiyle yakından ilgilenirler. Bu anlayışın nedeni, yöneticilerin iş memnuniyetinin doğrudan verimlilik üzerindeki etkisine inanmalarından kaynaklanmaktadır. Bu tür anlayış sahibi yöneticiler mutlu çalışanların, daha etkili, yenilikçi, dikkatli ve duyarlı olacaklarını; mutsuz çalışanlara göre daha çok çaba sarf edeceklerini düşünürler. Bazı yöneticiler de çalışanların iş memnuniyetinin işe devamsızlığın ve işten ayrılmalarda azalmanın bir anahtarı olduğuna inanırlar. Haklı olarak bu tür yöneticiler, iş memnuniyeti olmayan çalışanlara göre, iş memnuniyeti olan çalışanların daha sıklıkla işe geleceklerine, devamsızlık yapmayacaklarına veya işten ayrılmayacaklarına inanırlar (Erdoğan, 1999; Günbayı, 2000).

Bütün işletmelerin temel amacı içinde mutlu, uyumlu çalışanların olmasıdır. Çünkü ancak içinde uyumlu ve mutlu bireylerin olduğu ortamlarda verim, performans ve kalite istenen düzeyde olacaktır. Çalışanların motivasyon ve moral düzeyi bir örgütteki sağlıklı insan ilişkilerinin en geçerli kriterleri olarak gösterilmektedir. Çalışanların motivasyon düzeyi ise, genel olarak örgütün moral düzeyi, örgütsel iklim, örgütün yeniliğe açık oluşu/değişime direnci, bireysel ihtiyaçların karşılanma düzeyi/çalışanların beklentilerinin karşılanma düzeyi, örgütün amaçları/hedefleri, çalışanların geleceğe yönelik umutları gibi birçok unsurdan etkilenmektedir (Fındıkçı, 1999).

İş tatmini bireyin işine karşı duyduğu tutumların bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Örücü ve diğerleri, 2006). Bu tutumlarla ilişkili olarak iş tatminini etkileyen faktörler bireysel değişkenler ve iş çevresi olmak üzere iki başlık altında toplanabilir. İş tatminini etkileyen bireysel değişkenler; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, kişilik özellikleri ve işte geçirilen süredir. İş çevresiyle ilgili değişkenler ise; ücret, terfi, fiziki çalışma koşulları, işin özellikleri, kararlara katılma, iletişim, mesleki düzey ve geri besleme olarak sayılabilir (Jansen ve diğerleri, 1996).

### **3. İş Stresi ve Tükenmişlik**

Günümüzde aşırı stresin insan sağlığını tehdit ettiği ve çeşitli tehlikeler doğurduğu herkes tarafından kabul edilen bir gerçekliktir (McEwen, 2000). Hem fiziksel hem de zihinsel sağlığımız üzerinde negatif etkiler doğurabilen stres; aynı zamanda, bireylerin motivasyonunu, dikkatini, enerjisini ve sosyal ilişkilerini de olumsuz yönde etkilemektedir (Eriksen ve diğerleri, 1999).

İş stresi, işle ilgili yaşanan sürecin ya da bu süreçte etkili olan faktörler sonucunda çalışanın psikolojik ve fizyolojik dengesini bozma hali olarak tanımlanmaktadır (Daft, 1991; Storr, 1999). Birçok kesimi kapsayacak şekilde yapılan geniş-çaplı araştırmalarda herhangi bir işte çalışanın üzerindeki yüksek talebin (beklentinin) ve düşük kontrolün psikolojik sıkıntılar ve sağlıkla ilgili şikâyetlere sebebiyet verdiği görülmüştür (Evans ve Steptoe, 2002). Aynı şekilde daha fazla iş talebinde bulunulan deneklerin iş stresinden ötürü sağlıklarıyla ilgili daha fazla şikâyette buldukları da saptanmıştır (Sluiter 2001).

İş tatminiyle ilişkili kişisel faktörler üzerinde yapılan araştırmalarda, yönetici desteği, kurum içi terfi fırsatları ve çocuk bakım işinde çalışmanın değerine olan inanç iş tatminine katkıda bulunurken (Landsman, 2001), rol çatışması (Um ve Harrison, 1998) ve destekleyici olmayan örgüt iklimi algısının (Zlotnik ve diğerleri, 2005) ise, daha düşük iş tatminine yol açtığı görülmüştür. Yapılan araştırmalarda iş memnuniyetinin yüksek olduğu örgütlerde stres, tükenmişlik duygu durumlarının az olduğu ve buna bağlı olarak, devamsızlık ve personel devir oranlarının düşük seviyede olduğu görülmüştür (Bateman ve Strasser, 1984; Obeng ve Ugboro, 2003).

Uzun döneme yayılan yüksek iş stresi önemli sonuçlar doğurabilmektedir. Bu uzun döneme yayılmış iş stresinin en başta gelen örneği tükenmişlik sendromudur (Daft, 1991). Tükenmişlik kavramının literatürde çok farklı tanımları yapılmıştır. Ancak bütün bu tanımlamalarda ortak olan nokta, tükenmişliğin; insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışan idealist insanlarda ve insanlara hizmet verme yönünden yoğun isteğe sahip meslek elemanlarında görülmesidir (Basım ve Şeşen, 2005).

Tükenmişlik sendromu uzun süre yoğun strese maruz kalmaktan kaynaklanan duygusal, fiziksel ve zihinsel yorgunluk halidir (Wagner ve Hollenbeck, 1992). Bu nedenle tükenmişlik sendromu, duygusal yorgunluk, kişiliğini kaybetme ve özgüvenin yitirilmesi gibi üç önemli sendromu da içinde barındıran bir yapıya dönüşebilmektedir (Maslach ve Jackson 1981; Maslach ve diğerleri, 2001).

İş yerinde mesleki nedenlerden kaynaklanan zihinsel yorgunluğu tanımlamada kullanılan tükenmişlik hali, bilimsel bir terim olarak ilk kez Freudenberg tarafından (1974) ortaya atılmıştır. Freudenberg tükenmişliği işçinin daha çok enerji, kaynak ve dayanıklılık adına aşırı istekli olmasının yol açtığı gücün kesilmesi, yıpranma ve yorulma hali olarak tanımlamaktadır. (Iacovides ve diğerleri, 2003). Tükenmişlik kavramını alt boyutları ile detaylı bir şekilde ele alan Maslach ise, tükenmişliği üç faktörlü bir yapı olarak ele

almaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması şeklinde ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve diğerleri, 2001):

*Duygusal tükenme (emotional exhaustion)*: Duygusal tükenme, tükenmişliğin içsel bir durumudur ve tükenmişliğin en açık şekilde gözlenebilen boyutudur. İnsanlar kendilerinin ya da başkalarının yıpranma, enerji kaybı, bitkinlik veya yorgunluklarını ifade etmek için bu boyuttan söz ederler.

*Duyarsızlaşma (depersonalizasyon)*: Bu durumdaki çalışanlar, işe yönelik ideallerini ve coşkularını kaybederler. Çalışanlar hizmet verdikleri kişilere karşı umursamaz, alaycı, katı ve duygusuz bir tutum içine girerler.

*Kişisel başarının azalması (lack of personal accomplishment)*: Duygusal ve fiziksel olarak tükenen çalışanlar kendilerine yönelik olumsuz tutum içine girerler. Yaptıkları işlerle ilgili talepleri yerine getirmekte zorlandıklarından kişisel yeterlilik ve başarı duygusunda azalma ortaya çıkmaktadır.

Bu doğrultuda yapılan birçok araştırma tükenmişlik ile işten kaytarma (devamsızlık), yüksek oranda personel işe giriş ve çıkış hızı, sosyal ilişkilerde aksamalar, düşük performans, düşük iş tatmini, yüksek oranlı iş kazaları, madde bağımlılığı arasında ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Izgar 2001; Pikhart ve diğerleri, 2004; Kouvonen ve diğerleri, 2005; Sürgevil 2006).

İş stresi, tükenmişlik ve bu ikisinin birbirleriyle psikolojik düzeydeki karşılıklı sosyal ilişkileri öğretmenler, doktorlar, hemşireler, akademisyenler gibi değişik meslek grupları ele alınarak incelenmiştir (Jaoul ve Kovess 2004; Önder ve Basım, 2008; Ratanawongsa ve diğerleri, 2008).

#### **4. Sosyal Hizmet Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik ve Depresyon**

Tükenmişlik daha çok insanlarla yüz yüze ilişkileri olan özveri, fedakârlık, yardımseverlik ve şefkat gerektiren doktorluk, hemşirelik, öğretmenlik, sosyal hizmet gibi mesleklerde görülür (Barutçu ve Serinkan, 2008). Çalışanların yaptıkları işin çeşidi; iş memnuniyeti veya tükenmişlik düzeylerinde etkili olmaktadır. Dezavantajlı kesimlere hizmet veren kurumlarda (ruh ve sinir hastalıkları hastaneleri, yoğun bakım üniteleri, çok yaşlılar, küçük çocuklar) çalışanların çoğu yaptıkları işlerin zorluğundan dolayı çeşitli sıkıntılar içine girmektedirler. Çalışılan ortamın yönetim yapısı ve yönetici desteği (Arches, 1991; Acker, 1999), hizmet verilen kitlenin çeşidi (Jayaratne ve Chess, 1986; Egan ve Kadushin, 2004; Çam ve diğerleri, 2005; Barth ve diğerleri, 2008), çalışanların iş memnuniyetinde ve

tükenmişlik düzeyinde etkili faktörlerdendir. Böylece insanlarla birebir etkileşimi gerektiren mesleklere çalışmakta olan sosyal hizmet mensupları, öğretmenler, hemşireler ve doktorlarda iş memnuniyetsizliği veya tükenmişlik sıklıkla görülebilmektedir. Bir organizasyonda iş doyumsuzluğu veya tükenmişlik düzeylerinin doğru olarak belirlenmesi, daha sonra alınacak tedbirler ve geliştirilecek plan, strateji ve politikalar için önemli bir basamak olacaktır.

Sosyal hizmet çalışanlarının yüksek derecede tükenmişlik sendromu yaşadığını ortaya koyan birçok faktör bulunmaktadır. Sosyal hizmet alanındaki tükenmişlik ve duygusal yorgunluğun sebebi, sosyal hizmet çalışanın yaptığı işin sürekli olarak duygusal katılımı gerektirmesidir. Tükenmişlik, bu meslek grubundaki idealist ve istekli kişilerde daha yoğun olarak görülebilmektedir. Çünkü bu kişilerin diğer insanlara hizmet verme yönündeki yoğun istek ve heyecana sahip olmaları, tükenmişliği daha ağır boyutlarda yaşamalarına sebep olmaktadır. Ancak yaşanan bu yoğun tükenmişliğe rağmen, iş başında sahip olunan otonomi sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişliklerini azaltmaktadır (Basım ve Şeşen, 2005).

Glisson ve Durick (1988), çalışan memnuniyetinin en güçlü belirleyicisinin, yapılan işin özellikleri olduğu sonucuna varmışlardır. Buna benzer olarak Dickinson ve Perry (2002); düşük rol çatışması, destekleme, terfi fırsatları ve tazminat gibi diğer iş özelliklerinin iş tatminine olumlu katkı sağladığını ortaya koymuşlardır. Çocuk yuvası çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada Dickenson ve Perry (2002); danışman desteği ve ilgisi, kişisel ve profesyonel gelişim için fırsatlar, işle ilgili kişisel başarı duyguları, diğer kişiler tarafından kabullenilme ve ilgilenilen çocuğun hayatında bir farklılık meydana getirme fırsatı içeren imkân ve özelliklere sahip çalışanların yüksek iş tatminine sahip olduğu sonucuna varmışlardır.

Sosyal hizmet kurumlarında çalışanlar; şiddetli duygu, tehlike ve belirsizliğin bulunduğu bir iş ortamında görev yapmaktadırlar (Gustavsson ve MacEachron, 2002; Regehr ve diğerleri, 2004). Bu kurum ve bu kuruma bağlı birimlerde çalışanlar; düşük maaş, kötü çalışma koşulları, yetersiz mesleki eğitim ve yetersiz danışmanlık gibi nedenlerden dolayı optimal çalışma koşullarında görevlerini yerine getirmektedirler. Bu sebeplerden dolayı son zamanlarda politikacılar ve akademisyenler sosyal hizmet kurumları ve kurum çalışanları üzerinde büyük çaplı araştırmalar yapmaktadırlar (Barth ve diğerleri, 2008).

Sosyal hizmetler alanında çalışanların en büyük kitlesini oluşturan sosyal çalışmacıların mesleki iş tatmini ve tükenmişlik durumları üzerine birçok çalışma yapılmıştır. Sosyal çalışmacıların kompleks psikolojik ihtiyaçları ve verdikleri bakım hizmetleri açısından bir çok

farklılık gösterirler. Bu aşırı rol yüklenme durumu ve rolün yanlış anlaşılması taraflar açısından birçok olumsuzluğa yol açabilmektedir. Bunun sonucunda da çalışanlar arasında iş memnuniyetsizliği problemi ortaya çıkmakta ve işten ayrılmalar görülmektedir. İş memnuniyeti ve tükenmişlik, yaşlı bakım çalışanlarında daha yoğun görülmektedir. Yapılan araştırmalarda da bu tür işlerde çalışanlarda düşük iş memnuniyeti ve yüksek oranda tükenmişlik tespit edilmiştir (Wynn ve Gleason, 1997).

İş memnuniyeti ile tükenmişlik konusunda yapılan çalışmalarda, araştırmacılar bu iki kavram arasında negatif bir ilişkinin varlığını vurgulamışlardır. Yani memnuniyet derecesi düşük olan çalışanların tükenmişlik duygularının yüksek olacağı belirtilmiştir (Jayaratne ve Chess, 1986).

Lieberman ve arkadaşlarının (1988) birlikte yaptıkları bir çalışmada, üniversite mezunu sosyal hizmet çalışanlarının kendilerini yaptıkları işe daha fazla hazır hissettikleri sonucunu elde etmişlerdir. Cahalane ve Sites (2004) sosyal hizmet kurumlarında çalışan ve yüksek lisans derecesine sahip bireyler arasında iş tatmini ile işe devam etme arasında pozitif bir ilişkinin olduğu sonucuna varmışlardır. Bu araştırma sonuçları eğitim düzeyi ile sosyal hizmet çalışanlarının iş tatmini düzeyi arasında bir paralellik olduğunu göstermektedir.

Yapılan çalışmalarda, sosyal hizmet alanında uzun süreli yaşlı ve çocuk bakım hizmeti veren kurumlarda çalışan personelde çeşitli psikomatik sıkıntılar meydana gelmektedir (Evers ve diğerleri, 2001; Mandıracıoğlu ve Çam, 2004). Ayrıca bu çalışanların kendi aileleri ve eşleriyle çeşitli sorunlar yaşadığı belirtilmektedir. (Jayaratne ve diğerleri, 1986). Bu çalışmaların önemli bir bölümünde bakıcıların, fiziksel ve psikolojik olarak büyük bir yük altında oldukları ve bundan dolayı depresyon, uyum bozuklukları gibi psikolojik tepkiler geliştirdikleri gösterilmiştir. Benzer şekilde sosyal hizmetlerde çalışanlar da işleri gereği dezavantajlı gruplara ve bakıma muhtaç kişilere hizmet sunduklarından bakıcılar gibi psikolojik sorunlar yaşayabilmektedirler. Tükenmişlik ve depresyon birbirlerine çok benzeyen iki ayrı tablo olarak literatürde yer almaktadır. Kişinin yapabileceğinden fazlasını yüklenmesi ve kayıpları sonucunda oluşan durumun hem tükenmişlik hem de depresyon ile açıklanabilecek yönleri olabilmektedir. Biyolojik açıklamaların yanı sıra, baş etme stratejilerinin işe yaramadığı durumların ve kişi için anlamı olan nesne veya hayallerin kaybının depresyona neden olduğu da kabul gören açıklamalardandır. Tanım olarak depresyon kişinin kendisini en az 2 hafta süre ile hemen her gün ve gün boyu süren üzüntü, karamsarlık içerisinde hissetmesi veya eskiden istekle yaptığı aktivitelerin önemli bir bölümünden zevk alamaması şeklinde tarif edilebilir (Akiskal, 2009). Bu ruh haline uyku ve



iştah değişiklikleri, konsantrasyon kaybı, tahammülsüzlük, enerji kaybı ve bazen intihar düşünceleri de eşlik edebilir. Tükenmişlik sendromunun alt boyutlarından olan duygusal tükenme ile depresyonda görülen isteksizlik, enerji kaybı, konsantrasyon kaybı ve yapılan işlerden zevk almama gibi belirtiler oldukça benzer niteliktedir (Mak ve Cheung, 2011; Costa-Requena ve diğerleri, 2011). Dolayısıyla tükenmişlik içerisine giren bir bireyde farklı bir bakış açısıyla depresyon olması da beklenebilir. Tükenmişliğin araştırıldığı bir popülasyonda depresyonun ve onun etkilerinin değerlendirilmesi konunun çok yönlü incelenmesine olanak sağlayacaktır.

## 5. Araştırmanın Yöntemi

**Araştırmanın Evreni ve Örnekleme:** Bu çalışma Diyarbakır şehir merkezinde faaliyet gösteren Diyarbakır İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'ne bağlı çocuk yuvası, yetiştirme yurdu, bakım ve rehabilitasyon merkezi ile il müdürlüğü birimlerindeki çalışanlara uygulanmıştır. Bu kapsamda sosyal hizmet kurumlarında çalışanlara 175 anket dağıtılmıştır. Anketlerin 125 tanesi geri dönmüş, 10 anket eksik bilgilerden dolayı analiz dışı bırakılmıştır. Toplamda analizler için 115 anket kullanılmıştır. Bu sosyal hizmet birimlerinde çalışan ve hizmet verilen dezavantajlı kişilerle doğrudan muhatap olan personelin tamamına anketler dağıtılmıştır. Anketler 2-3 gün sonra gidilerek toplanmıştır. Bu birimlerde çalışan toplam personel sayısı 213 olup, ana kütleinin %54'üne ulaşılmıştır.

**Veri Toplama Araçları:** Verilerin toplanmasında, demografik bilgiler formu ve çalışanların iş tatminini belirlemek amacıyla memnuniyet anketi kullanılmıştır. Çalışanların tükenmişlik ve depresyon düzeylerini belirlemek amacıyla iki ayrı ölçek'ten yararlanılmıştır.

*a) Demografik Bilgiler Formu:* Kurum çalışanlarına ait demografik bilgileri toplamaya yönelik olan bu formda; yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum, iş tecrübesi, çalışılan birim ve iş unvanı gibi özellikler yer almaktadır.

*b) Memnuniyet Anketi:* 23 soruluk memnuniyet anketinin derecelendirilmesinde beş'li Likert tipi ölçeklemenin kullanıldığı bu anketteki sorulara verilen cevaplar 1'den 5'e kadar değişen puanlarla değerlendirilmiş olup (1) Hiç memnun değilim, (2) Memnun değilim, (3) Kararsızım, (4) Memnunum ve (5) Çok memnunum şeklinde düzenleme yapılmıştır. Anket için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısı 0,904 olarak bulunmuştur. Normal dağılım için Skewness ve Kurtosis değerleri -2 ve +2 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.

c) *Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI)*: Çalışanların tükenmişlik düzeylerini belirlemek için Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilmiştir. Bu ölçek Türkçe'ye Ergin (Ergin, 1992) tarafından uyarlanmıştır. Bu ölçek, çalışanların duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı gibi üç alt boyuttan oluşmaktadır. Beş'li Likert tipi ölçeklemenin kullanıldığı bu anketteki sorulara verilen cevaplar 0'dan 4'e kadar değişen puanlarla değerlendirilmiş olup, (0) hiçbir zaman, (1) nadiren, (2) bazen, (3) sıklıkla ve (4) çok sık şeklinde düzenleme yapılmıştır. Anket için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısı 0,904 olarak bulunmuştur. Normal dağılım için Skewness ve Kurtosis değerleri -2 ve +2 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.

d) *Beck Depresyon Envanteri (BDE)*: BDE araştırmalarda ve kliniklerde sık kullanılan öz bildirim ölçeklerinden biridir. Ölçekte bulunan 21 madde sıraya konmuş bir dizi ifadeyi içermektedir. Kişilerden son 7 günü kriter olarak almaları ve bu ifadelerden kendi durumlarına en uygun olanı seçmeleri istenir. Her bir ifade 0-3 arasında bir puan alır, depresyon düzeyinin şiddeti her bir soruya verilen yanıtın toplanmasıyla elde edilir. Toplam puan 0 ile 63 arasında değişkenlik gösterir. Depresyon taramaları için bildirilen eşik değer 17'dir. Maddeler klinik gözlem ve verilere dayanılarak hazırlanmıştır. İlk kez 1961 yılında Beck ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir. Ölçek için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısı 0,812 olarak bulunmuştur. Normal dağılım için Skewness ve Kurtosis değerleri -2 ve +2 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.

**Verilerin Analizi:** Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 17.0 istatistik programı kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde parametrik (t-testi), nonparametrik (mann witney u), korelasyon ve regresyon testleri kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesi, katılımcıların her bir soruya verdikleri cevapların toplam puanları üzerinden yapılmıştır. İstatistikî anlamlılık düzeyi  $p < 0.05$  olarak kabul edilmiştir.

## 6. Bulgular

Araştırma hipotezlerini test etmek için demografik değişkenler, (Tablo 1); korelasyon testi (Tablo 2) ve regresyon analizi (Tablo 3) kullanılmıştır.

Araştırmaya katılanlarla ilgili bazı demografik bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir. Bu tabloda görüldüğü gibi araştırmaya 115 kişi katılmış olup, kadınların oranı %65 ve erkeklerin oranı ise %35'tir. Medeni durum açısından değerlendirildiğinde evlilerin oranı %56,5 ve bekârların oranı %43,5'tir. Katılımcıların %53'ü lise, %47'si ise üniversite mezunudur. Personelin yaş durumuna bakıldığında 20-30 yaş aralığındaki personel sayısı %56, 31-40 yaş aralığındaki personel sayısı %43, 41 ve üstü yaş grubu personel sayısı %2 gibi düşük bir

orandadır. Yönetici pozisyonunda çalışanlar %6, eğitimci ve uzman olanlar %25, bakım personeli %55 ve idari personel oranı ise %14'tür. Çocuk yuvası ve yetiştirme yurdunda çalışanlar %52, rehabilitasyon merkezinde çalışanlar %40 ve il müdürlüğü bünyesinde çalışan personel %9'luk bir orana sahiptir.

Tablo 1: Demografik Değişkenler

	Frekans	%		Frekans	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Eğitim Durumu</b>		
Erkek	40	34,8	Lise	61	53,1
Kadın	75	65,2	Üniversite	54	46,9
<b>Yaş</b>			<b>Çalışılan Birim</b>		
20-30	64	55,7	Çocuk yuvası ve yetiştirme yurdu	60	52,2
31-40	39	42,6	Rehabilitasyon merkezi	45	39,1
41-50	-	-	İl müdürlüğü	10	8,7
50 +	2	1,7	<b>Medeni Durumu</b>		
			Evli	65	56,5
<b>İş Tecrübesi</b>			Bekâr	50	43,5
1-5 yıl	69	60	<b>Ünvan</b>		
6-10 yıl	15	13	Yönetici	7	6,1
11-15 yıl	14	12,2	Eğitimci ve uzman	29	25,2
16-20 yıl	15	13	Bakım personeli	63	54,8
20 +	2	1,7	İdari personel	16	13,9

n=115

Tablo 2'de görüldüğü gibi, iş memnuniyeti ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, depresyon negatif bir ilişki içindedir ( $p<0.05$ ). Ayrıca tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, depresyon ise pozitif bir ilişki içindedir ( $p<0.01$ ). Dolayısıyla araştırma hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 2: İş Memnuniyeti, Tükenmişlik ve Depresyon İlişkisi

		1	2	3	4	5
1. Duygusal tükenme	Correlation Coefficient	1	,677**	-,290**	,462**	-,358**
2. Duyarsızlaşma			1	-0,17	,296**	-,237*
3. Kişisel başarı azalması				1	-0,126	0,076
4. Depresyon					1	-,212*
5. İş memnuniyeti						1

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). \* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 3'te görüldüğü gibi depresyon düzeyi ile iş memnuniyetinde, amirlerin davranış ve hitapları, sosyal faaliyetler, terfi, amirler ile rahat görüşme ve ihtiyaçların karşılanması konuları toplam varyansın %30' unu açıklamaktadır.

**Tablo 3: Depresyon Düzeyi ve Memnuniyet Regresyon Analiz Sonuçları**

Bağımlı değişken	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Bağımsız değişken	B	Beta	p
Depresyon düzeyi	0.296	Davranış ve hitap tarzı	-1846	-.337	0.018
		Sosyal aktiviteler	-1809	-.265	0.020
		Terfi	-2229	-.356	0.003
		Amirlerle rahat görüşme	-2524	-.436	0.016
		İhtiyaçların karşılanması	-1849	-.321	0.039
		Kararlara katılma	2434	.399	0.002
		Yaşam tarzı	1906	.309	0.016

- Çalışanların birimleri arasında iş memnuniyetleri açısından herhangi bir fark tespit edilememiştir (P>0.05).
- 31-40 yaş arasında olanların duygusal tükenme skorları 20-30 yaşında olanlara göre daha yüksek (Z= 1972; p<0.05).
- Erkeklerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorları bayanlara göre daha yüksek (Z= 2552; p<0.05 ve Z= 2588; p<0.05).
- Üniversite mezunu olanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorları lise mezunlarına göre daha yüksek (Z= 2672; p<0.05 ve Z= 2452; p<0.05).
- Eğitimi veya uzman olanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı azalması skorları bakım personeline göre daha yüksek (Z= 3330; p<0.01, Z= 2834; p<0.05, Z= 2307; p<0.05).
- Bakım ve rehabilitasyon birimlerinde çalışanların çocuk yuvası veya yetiştirme yurdundakilere göre depresyon skorları daha yüksek (t= 3080; p<0.05).
- İl Müdürlüğü'nde çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorları rehabilitasyon merkezinde çalışanlara göre daha yüksek (Z= 2426; p<0.05 ve Z= 3666; p<0.01).

## **7. Tartışma**

Yapılan korelasyon analizinde depresyon ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın pozitif yönde bağıntı içinde olduğu görülmüştür. Bu durum şu şekilde yorumlanabilir: Tükenmişlik sendromunun alt boyutlarından olan duygusal tükenme ile depresyonda görülen isteksizlik, enerji kaybı, konsantrasyon kaybı ve yapılan işlerden zevk almama gibi belirtiler çok benzer niteliktedir. Tükenmişlik içerisine giren bir bireyin farklı bir bakış açısıyla depresyonda olması da beklenebilir.

Araştırma kapsamındaki kurum çalışanlarında görülen depresyon düzeyindeki varyansın %30' unu amirlerin davranış ve hitapları, sosyal faaliyetler, terfi, amirler ile rahat görüşme, çalışanların kararlara katılması, çalışanların yaşam tarzı ve ihtiyaçların karşılanması gibi faktörlerin etkili olduğu çalışmamızca ortaya konulmuştur.

Çalışanların birimlerine göre iş memnuniyetleri açısından herhangi bir fark tespit edilememiş olması uygulanan yönetim tarzının tüm birimlerde benzer yapıda olduğunu düşündürmektedir. Ayrıca, yazarlar çalışmaları esnasında kurum amirleri ile kurum çalışanları arasında müsamahalı bir ilişki olduğunu gözlemlemişlerdir.

Çalışmamızda 31-40 yaş arasında olanların duygusal tükenme skorları, 20-30 yaşında olanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Bu bulgumuz yaş ilerledikçe tükenmişliğin azaldığını ileri süren çalışmalar ile örtüşmemektedir. Önceki çalışmalarda yaş ilerledikçe kişinin beklentilerinin azalması ve geçmiş deneyimlerinin karşılaştığı olaylar karşısında daha olgun davranmasına sebep olduğu belirtilmektedir (Barutçu ve Serinkan, 2008). Öte yandan işte çalışma süresini tükenmişlik düzeyiyle ilişkilendiren çalışmaların bulgularıyla örtüşmektedir. Bu çalışmalarda, 1-5 yıl arası çalışanların, 1 yıldan az veya 5 yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek tükenmişlik sergiledikleri görülmüştür (Sağlam ve diğerleri 2008). Yaşı ileri olanların daha uzun süre işte çalıştıkları düşünülecek olursa tahammüllerinin azalarak duygusal tükenmişliği etkilediği söylenebilir.

Erkeklerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorları bayanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Cinsiyetler arası rol paylaşımında kültürel değerler belirleyici bir unsurdur. Kültürel kalıplarımızda erkeklerden sert, aktif, saldırgan, güçlü, rekabetçi ve hırslı; kadınlardan ise duyarlı, alçakgönüllü, boyun eğici, zayıf, dayanışmacı, uyumlu ve edilgen olmaları yönünde toplumsal beklentiler bulunmaktadır. Nihayetinde erkekler baba, kadınlar ise anne olarak tasarlanmaktadır. Annelik ve babalık rolleri kadın ve erkeğe farklı duygusal roller dayatır. Babanın katı, annenin ise temelde müşfik olması beklentisi farklı duygusallıkları meydana getirir. Çalışmanın olumlu ruhsal etkilerine değinen G. Brown, ciddi

anlamda olumsuz bir olay yaşayan fakat sonrasında, çalışmaya başlayan kadınların depresyona girmediklerini bulgulamıştır. Bu konuda G. Brown, parası yeterli olmasa da yapılan işin, benlik saygısı üzerinde önemli bir katkısı olduğunu ifade etmektedir. Ama bu algı, elbette dışarıda çalışmanın toplumsal bir değer haline geldiği ekonomik bir toplumda önem kazanır. Bu anlamda, kazanılan olumlu bir statü, belirli rolleriyle kontrol duygusu yarattığı için olumlu benlik geliştirmede ve dolayısıyla ruhsal sağlıkta etkili olmaktadır (Yaşar, 2007). Böylece kadınlarda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorlarının düşük olması, kültürel değerler bağlamında kadına biçilen rollere bağlanabilir. Çünkü kadın kendi evinde de sevgi, şefkat, ilgi, bakım işlerini üstlenen kişi rolüne sahiptir. Erkek çalışanlarda görülen duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorlarının yüksek oranda çıkması, erkeğin evde bakım, sevgi, şefkat gibi roller yerine; katı, kuralları uygulayan ve otorite sahibi kişi olarak görülmesine bağlanabilir. Bu sebeple erkek sosyal hizmet çalışanlarının daha fazla oranda tükenme gösterdikleri söylenebilir. Öte yandan akademisyenler üzerine yapılan bir çalışmada cinsiyet değişkenine göre elde edilen bulgularda kadınların “duygusal tükenme düzeylerinin” erkeklere nazaran daha yüksek olduğu görülmüştür (Budak ve Sürgevil, 2005). Bu durum tükenmişliğin bireyler, örgütler, meslekler ve hatta ulusal kültürlerimize göre farklılık gösterebileceğini göstermektedir (Işıkhani, 2000).

Üniversite mezunu olanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorları, lise mezunlarına göre daha yüksek bulunmuştur. Bir insanın davranışlarını geçmiş yaşantıları kadar gelecekte beklenenleri de etkiler (Adler, 1994). Eğitim düzeyi yükselen bireylerin beklentilerinin de yükseleceğini söylemek mümkündür. Çünkü bireylerin eğitim düzeyi yükseldikçe hizmet verdikleri dezavantajlı gruplara karşı duyarlılık derecesi artmakta ve bu duruma bağlı olarak çalışanın tükenme oranı da yükselmektedir. Yapılan bir diğer çalışmada ise, sosyal hizmet uzmanlarının eğitim düzeylerine bağlı olarak iş doyumları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır (Işıkhani, 2000).

Çalışmamızda eğitimci veya uzman olanların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı azalması skorları, bakım personeline göre daha yüksektir. Bu durum eğitimci ve uzmanların aynı zamanda üniversite mezunu olmaları ile ilişkilendirilebilir. Aynı zamanda bu kişilerin dezavantajlı birey ve grupların sorunlarına yönelik farkındalık ve duyarlılık düzeylerinin daha yüksek olması, tükenmeyi kolaylaştırıcı bir etken olarak görülebilir.

Bakım ve rehabilitasyon birimlerinde çalışanların, çocuk yuvası veya yetiştirme yurdundakilere göre, depresyon skorlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kalanlar genellikle anne ve babası vefat etmiş, maddi yoksunluk

içerisinde ve çeşitli sebeplerle devlet himayesinde olan kişilerdir. Bu kurumlarda kalanlar daha önceden de bahsedildiği gibi içinde buldukları konum nedeniyle çok hassas bir sosyal hizmet alanını oluşturmaktadır. Bunlar, kendi hayatları hakkında karar alma iradesi zayıf veya neredeyse hiç olmayan kişiler olduğu için, bunların bakımını üstlenen çalışanlar için (Yıldırım ve Yıldırım, 2008) bu durum gerek hukuki, gerek duygusal olarak daha büyük bir sorumluluk anlamına gelmektedir. Bu özel durumları süregelen olan kişilerin bakımını üstlenen kişilerde depresyon skorlarının daha yüksek oranda olması bu çerçevede değerlendirilebilir.

İl Müdürlüğü'nde çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorları rehabilitasyon merkezinde çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Sosyal hizmetler insanların birçok farklı problemleri ile başa çıkma konusunda beceri, emek ve özveri gerektiren bir meslek alanıdır. Sosyal hizmet insanın toplum içerisindeki gelişimi ve gelişim esnasında ihtiyaç duyduğu her türlü yardımı konu edinmektedir. Sosyal hizmet çalışanları birey, grup ve toplulukların refah ve mutluluklarının sağlanmasını amaçlamaktadır. Bu amaca bağlı olarak sosyal hizmetler aileler, çocuklar (korunmaya muhtaç çocuklar, sokakta çalışan veya sokakta yaşayan çocuklar, suça sürüklenen çocuklar), gençler, yoksullar, engelliler, zor şartlarda yaşayan kadınlar, sığınmacı ve göçmenler, tıbbi ve psikiyatrik yardıma muhtaç olan hastalar, sosyal sapma gösteren gruplar (alkolikler, madde bağımlıları, HIV, kanser, lösemi hastaları, eşcinseller vb.), suçlular gibi birey ve grupların yaşamlarında gelişme ve değişim programlarını içermektedir (Yıldırım ve Yıldırım, 2008). İl Sosyal Hizmetler Müdürlükleri'nde çalışanlar yaşanan kentteki bütün dezavantajlı gruplarla başvuru ve sosyal incelemeler nedeniyle ilk karşılaşan işgörenleri oluştururlar. Diyarbakır'da dezavantajlı grupların fazlalığı ve sosyal hizmet kurumlarında yaşanan eleman yetersizliği bu birimde çalışanlar için sıkıntıyı arttıran en önemli nedenlerdendir. İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorlarının yüksek oranda olması hakkında yetkililerle görüşülerek, bu durumun nedenleri irdelenmiştir. Bu kapsamda, dezavantajlı gruplarla ilk karşılaşan ve onların bu olumsuz ve dramatik durumlarına müdahale eden ilk grup olan söz konusu işgörenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorlarının daha yüksek oranda olacağı yargısına varılmıştır.

### **Sonuç**

Sosyal hizmet alanında çalışanlardan 30'lu yaşlarında olanlar 20'li yaştakilere göre, erkekler kadınlara göre, üniversite mezunu olanlar ve dolayısıyla uzman olanlar bakım personeline göre, il müdürlüğünde çalışanlar ise rehabilitasyon merkezinde çalışanlara göre çeşitli derecelerde daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bununla birlikte bakım ve

rehabilitasyon birimlerinde çalışanlar, çocuk yuvası veya yetiştirme yurdunda çalışanlara göre daha fazla depresif belirtiler içerisindedirler. Hangi birimde çalışıyor olurlarsa olsunlar sosyal hizmet çalışanları benzer düzeyde iş tatmini bildirmişlerdir. Sosyal hizmet çalışanlarında tükenmişlik, iş tatmini ve depresyon ile ilişkili unsurların bilinmesi uygun çözüm yollarının üretilmesine yardımcı olacaktır. Böylece bilimsel araştırmalar sonucunda elde edilen veriler sosyal hizmet işgörenleri için uygun çalışma ortamı ve psiko-sosyal yardımcı mekanizmaların oluşturulmasına ve bu konuyla ilgili politikaların geliştirilmesine imkân sağlayacaktır. Bu çalışmaya sadece bir il çalışanları dahil edildiği için, elde edilecek verilerin daha güvenli ve genellenebilir olması için daha fazla ili kapsayacak şekilde olması gerekmektedir.

### Teşekkür

Bu çalışmanın yapılması için gerekli yazışma ve izinlerin alınması ve araştırma için uygun güven ortamının oluşturulmasında, Diyarbakır İl Sosyal Hizmetler Müdürü Oktay Taş'a ve kurum çalışanlarına teşekkür ederiz.

### KAYNAKÇA

- ABACI Z.K. (2004). Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurum'una Bağlı Saray ve Ayaş Rehabilitasyon Merkezlerinde Bakıma İhtiyaç Duyan Bireylerin Bakımından Sorumlu Personelin İş Doyumu, Tükenmişlik, Stres ve Depresyon Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı, Ankara.
- ACKER G.M. (1999). "The Impact of Clients Mental, İllness on Social Workers Job Satisfaction and Burnout", **Health and Social Work**, 24, 112-119.
- ADLER A. (1994). **İnsan Tabiatını Tanıma**, Çev: Yörükhan A., Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
- AKISKAL H.S. (2009). "Mood Disorders: Clinical Features", In: Kaplan and Sadock's Comprehensive Textbook of Psychiatry, 9th Edition, Sadock BJ, Sadock VA, Ruiz P (eds), Lippincott Williams & Wilkins, Philadelphia.
- ARCHES J. (1991). Social Structure, Burnout and Job Satisfaction, **Social Work**, 36(3), 202-206.
- BARTH R.P., LLOYD E.C., CHRIST S.L., CHAPMAN, M.V., DICKINSON, N.S. (2008). "Child Welfare Worker Characteristics and Job Satisfaction: A National Study", **Social Work**, 53(3), 199-209.
- BARUTÇU E. ve SERİNKAN C. (2008). "Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma", **Ege Akademik Bakış**, 8 (2), 441-461.
- BASIM H.N. ve ŞEŞEN H. (2005). "Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma", **Toplum ve Sosyal Hizmet**, 16, 2, 57-70.
- BECK A.T., WARD C.H., MENDELSON M., MOCK J., ERBAUGH J. (1961). "An Inventory for Measuring Depression", **Archives of General Psychiatry**, 4: 561-71.
- BATEMAN, T.S. ve STRASSER, S. (1984). "A Longitudinal Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment", **Academy of Management Journal**, 27(1), 95-96.



- BUDAK G. ve SÜRGEVİL O. (2005). "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama", **Dokuz Eylül İ.İ.B.F. Dergisi**, 20(2), 95-108.
- CAHALANE H., SITES E.W. (2004). "Is It Hot or Cold? The Climate of Child Welfare Employee Retention", Unpublished Manuscript. University of Pittsburgh.
- COSTA-REQUENA G, CRISTÓFOL R, CAÑETE J. (2011). "Caregivers Morbidity in Palliative Care Unit: Predicting by Gender, Age, Burden and Self-Esteem", **Support Care Cancer**, 2011 Aug 4. [Epub ahead of print].
- ÇAM O., AKGÜN E., GÜMÜŞ A.B., BİLGE A., KESKİN G.Ü. (2005). "Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", **Anadolu Psikiyatri Dergisi**, 6, 213-220.
- DAFT R.L. (1991). **Management**, Second Edition, Dryden Press, USA.
- DICKINSON N.S., PERRY R.E. (2002). "Factors Influencing the Retention of Specially Educated Public Child Welfare Workers", **Journal of Health and Social Policy**, 15, 89-104.
- EGAN M. and KADUSHIN G. (2004). "Job Satisfaction of Home Health Social Workers in the Environment of Cost Containment", **Health & Social Work**, 29(4), 287-296.
- ERDOĞAN İ. (1999). **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, İ.Ü. İşletme Fak. Yayınları No: 3, İstanbul.
- ERDOĞAN İ. (1997). **İşletmelerde Davranış**, İ.Ü. İşletme Fak. Yayınları No: 272, İstanbul.
- ERGİN C. (1992). Burnout in Medical Doctors and Nurses and Turkish Version of Maslach Burnout Inventory, in: Bayraktar, E., Dag, I. (Eds), VII. National Psychology Congress Scientific Studies, Turkish Psychological Association Publications, Ankara.
- ERIKSEN H.R., OLFF, M., MURISONA, R., URSINA, H. (1999). "The Time Dimension in Stress Responses: Relevance for Survival and Health", **Psychiatry Research**, 85, 39-50.
- EVANS O. and STEPTOE A. (2002). "The Contribution of Gender-Role Orientation, Work Factors and Home Stressors to Psychological Well-Being and Sickness Absence in Male and Female Dominated Occupational Groups", **Social Science & Medicine**, 54, 481- 492.
- EVERS W., TOMIC W., BROUWERS A. (2001), "Effects of Aggressive Behavior and Perceived Self-Efficacy on Burnout Among Staff of Homes for the Elderly", **Mental Health Nursing**, 22, 439-454.
- FINDIKÇI İ. (1999). **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Alfa Basım, İstanbul.
- GARCIA-ALBERCA J.M, LARA J.P, BERTHIER M.L. (2011). "Anxiety and Depression in Caregivers Are Associated with Patient and Caregiver Characteristics in Alzheimer's Disease", **International Journal of Psychiatry in Medicine**, 41(1), 57-69.
- GLISSON C. and DURICK M. (1988). "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations", **Administrative Science Quarterly**, 35, 61-81.
- GUSTAVSSON N. and MACEACHRON A.E. (2002). "Death and the Child Welfare Worker", **Children and Youth Services Review**, 24(12), 903-915.
- GÜNBAZI İ. (2000). **Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme**, Özen Yayıncılık Ankara.
- GÜZEL S. (2008). **Çalışma Sosyolojisi**, Literatür Yayınları, İstanbul.
- IACOVIDES A., FOUNTOULAKIS K.N., KAPRINIS S.T., KAPRINIS G. (2003). "The Relationship Between Job Stress, Burnout and Clinical Depression", **Journal of Affective Disorders**, 75, 209-221.
- İŞIKHAN V. (2000). "Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları", **Toplum ve Sosyal Hizmet**, Ankara, 1, 38-52.

- IZGAR H. (2001). **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- JANSEN P.G.M., KERKSTRA A., ABUSAAD H.H., DER ZEE J.V. (1996). "The Effects of Job Characteristics and Individual Characteristics on Job Satisfaction and Burnout in Community Nursing", **Journal of Nurse Study**, 33(4), 407-421.
- JAOU L G. and KOVESS V. (2004). "Teacher's Burnout", **Annales Medico Psychologiques**, 162(1), 26-10.
- JAYARATNE S. and CHESS W. A. (1986). "Job Satisfaction: A Comparison of Caseworkers and Administrators", **Social Work**, 31,144-146.
- JAYARATNE S., CHESS W.A., KUNKEL D.A. (1986). "Burnout: Its Impact on Child Welfare Workers and Their Spouses", **Social Work**, 31(1), 53-58.
- KOUVONEN A., KIVIMAKI M., COX S.J., COX T., VAHTERA J. (2005). "Relationship Between Work Stress and Body Mass Index Among 45,810 Female and Male Employees", **Psychosomatic Medicine**, 67(4), 577-583.
- LANDSMAN M.J. (2001). "Commitment in Public Child Welfare", **Social Service Review**, 75, 386-419.
- LIEBERMAN A.A., HORNBY, H., RUSSELL M. (1988). "Analyzing the Educational Backgrounds and Work Experiences of Child Welfare Personnel: A National Study", **Social Work**, 33, 485-489.
- LOCKE E.A. (1968). **What Is Job Satisfaction**, American Psychological Association Convention, San Francisco, California.
- MAK WW, CHEUNG RY. (2011). "Psychological Distress and Subjective Burden of Caregivers of People with Mental Illness: The Role of Affiliate Stigma and Face Concern", **Community Mental Health Journal**, 2011 Jun 17 [Epub ahead of print].
- MANDIRACIOĞLU A. ve ÇAM O. (2004). "Huzurevi Çalışanlarının Sorunları ve Yaşlılar Hakkında Görüşleri", **Türk Geriatri Dergisi**, 7(1), 29-32.
- MARSHALL G. (1999). *Sosyoloji Sözlüğü*, Çeviren Akınhay O.- Kömürcü D., Bilim ve Sanat Vakfı Yayınları, Ankara.
- MASLACH C. and JACKSON S.E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", **Journal of Occupational Behavior**, 2, 99-113.
- MASLACH C., SCHAUFELI W.B., LEITER M.P. (2001). "Job Burnout", **Annual Review of Psychology**, 52, 397-422.
- MCEWEN B.S. (2000). "The Neurobiology of Stress: From Serendipity to Clinical Relevance", **Brain Research**, 886, 172-189.
- OBENG K. and UGBORO I. (2003). "Organizational Commitment Among Public Transit Employees: An Assessment Study", **Journal of The Transportation Research Forum**, 57(2), 83-98.
- ÖNDER C. ve BASIM N. (2008). "Examination of Developmental Models of Occupational Burnout Using Burnout Profiles of Nurses", **Journal of Advanced Nursing**, 64(5), 514-523.
- ÖRÜCÜ E., YUMUŞAK S., BOZKIR Y. (2006). "Kalite Yönetimi Çerçevesinde, Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", **Yönetim ve Ekonomi**, 13(1), 39-51.
- PIKHART H., BOBAK M., PAJAK A., MALYUTINA S., KUBINOVA R., TOPO R., SEBAKOVA H., NIKITIN Y., MARMOT M. (2004). "Psychosocial Factors at Work and Depression in Three Countries of Central and Eastern Europe", **Social Science & Medicine**, 58, 1475-1482.

- RATANAWONGSA N., ROTER D., BEACH M.C., LAIRD S., LARSON S.M., CARSON K.A., COOPER L.A. (2008). "Physician Burnout and Patient-Physician Communication During Primary Care Encounters", **Journal of General Internal Medicine**, 23(10), 1581-1588.
- REGEHR, C., HEMSWORTH D, LESLIE B., HOWE P., CHAU S. (2004). "Predictors of Post-Traumatic Distress in Child Welfare Workers: A Linear Structural Equation Model", **Children and Youth Services Review**, 26(4), 331-346.
- RUE L.W. and BAYARS L.L. (1995). **Management: Skills And Application**, Seventh Edition, Chicago.
- SAĞLAM A., GÜLER Ç., BAL E. (2008). "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", **Yönetim ve Ekonomi**, 15(1), 131-148.
- SLUITER J.K., FRINGS-DRESENA M.H.W., VAN DER BEEKA A.J., MEIJMAN T.F. (2001). "The Relation Between Work-Induced Neuroendocrine Reactivity and Recovery, Subjective Need for Recovery, and Health Status", **Journal of Psychosomatic Research**, 50, 29-37.
- SPECTOR P.E. (1997). **Job Satisfaction, Application, Assessment, Causes and Consequences**, Sage Publication, London.
- STORR C.L., TRINKOFF, A.M., ANTHONY, J.C. (1999). "Job Strain and Non-Medical Drug Use", **Drug and Alcohol Dependence**, 55, 45-51.
- SÜRGEVİL O. (2006). "Stres ve Stres Yönetimi", Çağdaş Yönetim Araçlarından Seçmeler, Editör: Şimşek, Ş.M. ve KINGİR, S., 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- TENNANT C. (2001). "Work-Related Stress and Depressive Disorders", **Journal of Psychosomatic Research**, 51, 697-704.
- UM M. and HARRISON D.F. (1998). "Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction: A Stress-Strain-Outcome Model and an Empirical Test", **Social Work Research**, 22, 100-115.
- ÜNGÜREN E. ve YILDIZ S. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Demografik Değişkenlerinin İş Tatminine Etkilerinin Saptanması Yönelik Bir Araştırma", **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi** (düsbed), 1(1), 37-47.
- WAGNER III, J.A. and HOLLENBECK J.R. (1992). **Management of Organizational Behavior**, Printice Hall, New Jersey.
- WYNN G.P. and MINDEL C. (1999). "A Proposed Model for Predicting Job Satisfaction Among Nursing Home Social Workers", **Journal of Gerontological Social Work**, 32, 1007-1018.
- YAŞAR M.R. (2007). "Depresyonun Kadınlaşması", **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 17(2), 251-281.
- YILDIRIM N. ve YILDIRIM K. (2008). **Sosyal Hizmete Giriş**, Sakarya Yayıncılık, Adapazarı.
- YILDIZ H. (2010). "Çalışma Üzerine Sosyolojik Perspektif", **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Sayı 58, 129-161.
- ZLOTNIK J.L., DEPANFILIS D., DAINING C., LANE M.M. (2005). Factors Influencing Retention of Child Welfare Staff: A Systematic Review of Research. Washington, DC: Institute for the Advancement of Social Work Research.