

Kırlıoğlu, M. (2020). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel ve Mesleki Güç Algılarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(1), 174-202.

*Araştırma*

*Makale Geliş Tarihi:24.07.2019*

*Makale Kabul Tarihi:21.01.2020*

## **SOSYAL HİZMET UZMANLARININ KİŞİSEL VE MESLEKİ GÜÇ ALGILARININ BAZI DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ<sup>1</sup>**

### **Evaluation of Social Workers' Perceptions of Personal and Professional Power Regarding with Some Variables**

**Mehmet KIRLIOĞLU\***

\* Dr. Öğr. Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, kirlioglumehmet@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0130-0841>

#### **ÖZET**

*Bu araştırmanın amacı iş yerindeki kişisel, kişilerarası ve sosyo-politik güç unsurlarına göre sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki güç algılarını araştırmaktır. Araştırma, tarama modelinde yapılmıştır. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne üye olan 2200 uzmandan 551 uzmana ulaşılmıştır. Veri toplama aracı olarak literatür aracılığı ile oluşturulan anket formu ve Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel ve Mesleki Güç Algıları Ölçeği kullanılmıştır. İş yerindeki kişisel (mesleği isteyerek seçme, başka bir kuruma geçme isteği, sosyal hizmet mesleğini bırakma isteği, doğrudan sosyal hizmet uygulaması yapma, alan deneyimine uygun çalışma), kişilerarası (meslektaşlarından destek ve öneri alma, kurumdaki tüm meslek elemanlarının ortak bir amaca sahip olması, amir yönlendirmesi, üstler ile yaşanan sorunları çözüme kavuşturma, yönetimin tutumu, yönetim ile ilişkiler) ve sosyo-politik (kadro durumu, işin yapılma şekli konusunda müracaatçılardan ve üstlerden gelen baskı, çalışma yoğunluğu, görüşme sayısı, vaka sayısı, çalışma ortamı, otonomi, ilerleme imkânı) düzeydeki güç unsurları bağımsız değişkenler olarak kabul edilmiştir. Sonuç olarak literatürde iş yükü başlığı altında belirtilen çalışma yoğunluğu, görüşme sayısı ve vaka sayısı gibi hususların güçsüzleştirici unsurlardan olduğu ifade edilirken çalışmada güçlendirici unsurlar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.*

**Anahtar Sözcükler:** Sosyal Hizmet, kişisel ve mesleki güç algısı, güçlendirici unsurlar

#### **ABSTRACT**

*The aim of this study is to investigate social workers' perceptions of personal and professional power according to personal, interpersonal and socio-political power factors in*

<sup>1</sup> Bu çalışma Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel ve Mesleki Güç Algılarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi adlı doktora tezinin bir bölümünden oluşmaktadır.

*the workplace. The research was carried out in the screening model. 551 workers were reached from 2200 workers who are members of Turkish Association of Social Workers. As a data collection tool, questionnaire form which was formed through literature and Social Workers' Perceptions of Personal and Professional Scale were used. Factors of power at the personal (the willingness to choose the profession, the desire to move to another institution, the desire to quit the social work profession, direct social work practice, work in accordance with the field experience), interpersonal (to get support and suggestions from colleagues, to have a common purpose of all professional staff in the institution, supervisor, to solve problems experienced with superiors, management attitude, relations with management) and socio-political levels (precarious work, pressure from the applicants and superiors, intensity of work, number of interviews, number of cases, working environment, autonomy, possibility of progress) in the workplace were accepted as independent variables. As a result, while it was stated that the subjects such as work intensity, number of interviews and case numbers mentioned under the workload title are among the weakening factors in the literature, it was concluded that there are empowering factors in this study.*

**Key Words:** *Social work, perceptions of personal and professional power, empowering factors*

## GİRİŞ

Politik bir varoluşa sahip olmasından dolayı nasıl tanımlanacağı, kavramsallaştırılacağı ve uygulanacağı tartışmalı bir konu olarak görülen sosyal hizmet (Thompson, 2013) ile ilgili yapılan tanımlarda güçlendirme konusuna değinilmesi dikkat çekicidir. “Sosyal değişme ve kalkınmayı, sosyal içermeyi, insanların güçlenmesi ve özgürleşmesini hedefleyen uygulama temelli bir meslek ve akademik bir disiplin” (IFSW ve IASSW, 2014) olarak tanımlanan sosyal hizmet içerisinde güçlendirme konusu yer alacak denli önemli görülmektedir. Diğer bir ifade ile güçlendirme konusu sosyal hizmetin yapı taşlarından biri olup sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkışından itibaren en temel vurgulardan biri olagelmıştır. Bu noktada Simon (1990) sosyal hizmetin tarihi boyunca güçlendirmeye bağlı kaldığını ifade etmektedir.

Bireyi çevresi içerisinde ele alan, uygulamalarını ve müdahalelerini bu anlayış içerisinde gerçekleştiren sosyal hizmet için hizmet verdiği müracaatçı grupları kadar müracaatçılara hizmet veren uzmanların da bu anlayışla değerlendirilmesi, güçlü ve güçsüz yönlerine ilişkin çalışmalar yapılması ve nihayetinde sosyal hizmet uzmanlarının güçlendirilmesi önem taşımaktadır. Bu durumun çoğu zaman göz ardı edilen bir ihtiyaç olduğu söylenebilir.

Kişisel, kişilerarası ve sosyo-politik olmak üzere üç düzeyde ele alınan (Duyan ve diğ., 2008; Duyan, 2010; Kırılıoğlu, 2019a; Kırılıoğlu, 2019b; Kırılıoğlu ve Karakuş, 2019) güç konusu güçlendirmenin özünü oluşturmakta ve bu düzeyler güçlenmeyi beslemektedir. Özellikle uzmanı güçsüz kılan çevresel koşulların içerisinde yer alan

kişilerarası ve sosyo-politik düzeyler üzerinde odaklanmak sosyal hizmet uzmanlarının karar süreçlerinde söz sahibi olması konusunda uzmanları güçlendirmektedir. Bu noktada iş yerinde sosyal hizmet uzmanlarını güçsüz kılan etmenleri belirlemek ve bu etmenler üzerinden güç algısını ölçmeye çalışmak önemli görülmektedir. Böylece sosyal hizmet uzmanlarını güçsüzleştiren ya da güçlendiren çevresel unsurların belirlenmesi sağlanacak ve bu konular üzerinde gerekli çalışmalar yapılabilecektir. Dolayısıyla bu araştırma güç ve güçlendirme konusunda müracaatçı üzerindeki vurgunun sosyal hizmet uzmanlarını da kapsayacak şekilde farkındalık oluşturulması ve bu yöndeki çabaların artırılması açısından bir fırsat niteliği taşımaktadır.

### **Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi**

Sosyal hizmet uzmanlarının belirli uygulama ortamlarında nadiren hâkim meslek elemanı olmaları nedeniyle yıllar boyunca sosyal hizmet uzmanlarının tepkiselliğinin alevlendiği ve bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tanınma/kabul için mücadele etmeyi sürdürdükleri belirtilmektedir. Günümüzde bile sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerini meşrulaştırma ve resmi bir şekilde onaylatmak için bir çaba içerisinde olduğu belirtilmektedir (McDonald ve diğ., 2003). Çünkü sosyal hizmet bilgisinin (knowledge) büyük çoğunluğu başka alanlardan alınmıştır ve sosyal hizmeti diğer müttelik disiplinlerden farklılaştıran mesleki işlevinin belirginliği çoğu zaman gözden kaçırılmaktadır. Bu ve diğer etkenler birçok uzman tarafından benimsenen mesleki kırılmalığa yol açmaktadır (Frans, 1993). Sosyal hizmet mesleğinin sınırlarının geçirgen olması (Dominelli, 2015) ve mesleğin herkes tarafından yapılabileceği algısı (Özcan diğ., 2017) ile birlikte tıp gibi kendini mesleki bilgi ve özerkliği ile de sınırlamaması (Flexner, 2001), mesleğin sınırlarını farklı tanımlayan başkaları tarafından tahsis edilen alanlar üzerinde çatışmalar yaşanmasına sebep olmaktadır. Bu noktada Dominelli (2015), sosyal hizmet birimlerinin kurumsal zeminini kaybettiğini, bu durumun da sosyal hizmeti çatısız bıraktığını ve daha geniş kurumsal önceliklerin boy göstermesiyle sosyal hizmetin amaçlarının anlamını yitirdiğini belirtmektedir. Devamında Dominelli, sosyal hizmet uzmanlarının, finansal kaygılarının ön planda olduğu ve müracaatçıların güçlendirilmesini önceliklemeyen çalışma ortamlarında uygulama yapmak durumunda kaldıklarında söz konusu durumun gerçekleşmiş olacağını ifade etmektedir. Sosyal hizmet uzmanları açısından mesleki hayal kırıklığı ve kendinden şüphe duyma sorunlarının çözümü tümüyle mümkün olmasa da sosyal hizmet uzmanları bu sorunlara ilişkin algılarını ve tepkilerini değiştirebilirler. Buna ilişkin olarak genelde

açık ve ölçülebilir (Lafrance ve diğ., 2004), özelde ise kişisel ve mesleki güç algısını değerlendirmeye yönelik standartların geliştirilmesi (Frans, 1993; Pinderhughes, 1983) vurgulanmaktadır. Bu noktada Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel ve Mesleki Güç Algıları Ölçeği'nin bu boşluğu dolduracağı düşünülmektedir. Birincisi uzmanların güç ve güçlendirme ile ilgili mevcut durumunu tahmin etmeyi ve bununla bağlantılı olarak ikincisi uzmanların güçlendirme becerilerini geliştirmek için hazırlanacak bir dizi eğitim programlarını kolaylaştıracağı öngörülmektedir. Bu araştırma ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki güç algısını ele alan ilk çalışma olması açısından önemlidir. Bu bağlamda araştırmanın sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki güçleri konusundaki bilgi eksikliğini gidermesine katkı sunacağı düşünülmektedir. Spreitzer (1995) yaptığı çalışmada iş yerinde güçlendirme ile yenilikçi davranışlar ve yönetsel etkinlik arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Bu nedenle sosyal hizmet örgütlerinde de yenilik ve etkinlikten bahsedilmek isteniyorsa iş yerinde güçlendirme çalışmalarına önem verilmesi gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının uygulama sürecinde rol ve işlevleri de göz önünde bulundurulduğunda güçlü ve güçsüz yönlerinin çeşitli değişkenlere ortaya konması, hangi alanlarda güçlendirilmeleri gerektiğinin belirlenmesi önemli görülmektedir.

### **Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı iş yerindeki kişisel, kişilerarası ve sosyo-politik güç unsurlarına göre sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki güç algılarını araştırmaktır.

Bu genel amaç doğrultusunda çalışmanın alt amaçları şu şekilde sıralanmaktadır:

#### **1. Kişisel düzeydeki güç unsurları**

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki güç algıları mesleği isteyerek seçmelerine, başka bir kuruma geçme isteklerine, sosyal hizmet mesleğini bırakma isteklerine, doğrudan sosyal hizmet uygulamasına, alan deneyimine uygun çalıştırılma durumlarına göre farklılaşmakta mıdır?

#### **2. Kişilerarası düzeydeki güç unsurları**

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki güç algıları meslektaşlarından destek ve öneri almalarına, kurumdaki tüm meslek elemanlarının ortak bir amaca sahip olmasına, amir yönlendirmesine, üstler ile yaşanan sorunlar

çözümüne kavuşturmalarına, yönetimin tutumuna, yönetim ile ilişkilerine göre farklılaşmakta mıdır?

### 3. Sosyo-politik düzeydeki güç unsurları

Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki güç algıları kadro durumlara, işin yapılma şekli konusunda müracaatçılardan gelen baskıya, işin yapılma şekli konusunda üstlerden gelen baskıya, çalışma yoğunluğuna, görüşme sayısına, vaka sayısına, çalışma ortamına, otonomilerine, ilerleme imkânlarına göre farklılaşmakta mıdır?

## YÖNTEM

Araştırma, var olan değiştirmeden gözlemleyebilmeye izin veren, bir durumu olduğu gibi tespit etmeyi amaçlayan tarama modeline göre dizayn edilmiştir (İslamoğlu, 2002; Karasar, 2015).

### Çalışma Grubu

Araştırmanın evrenini Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği ve bağlı şubelerine üye olan 2200 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü Power Analizi (Erdfelder ve diğ., 1996) ile belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğü G\*Power 3.0.10 programı ile bilinen puanı (126,01+13,26) (Frans, 1993) 2 puanlık sapma içinde %95 güçle 551 kişi olarak hesaplanmıştır. Bu noktada Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nden alınan üye listesindeki sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurum ve alan gibi hususlarda maksimum çeşitlilik sağlanmaya çalışılmış olup amaçlı ve uygun örnekleme yöntemleri ile (Büyüköztürk ve diğ., 2013; Özdamar, 2001) belirlenen 551 sayısının da üstüne çıkılarak toplamda 604 kişiye ulaşılmıştır.

Çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yaş ortalamalarının  $30,99 \pm 8,00$  olduğu; meslekte çalıştıkları yıl ortalamasının  $6,93 \pm 7,38$  olduğu; mevcut kurumda çalışılan yıl ortalamasının  $4,18 \pm 4,97$  olduğu; mevcut uygulama alanında çalıştıkları yıl ortalamasının  $5,22 \pm 5,64$  olduğu; aylık bireysel gelir ortalamalarının  $3476,87 \pm 899,49$  olduğu; aylık hane gelir ortalamalarının  $5249,73 \pm 2952,68$  olduğu tespit edilmiştir. Çalışmaya katılanların 390'ünün (%65) kadın, 214'ünün (%35) erkek; 281'inin (%47) evli, 323'ünün (%53) bekâr olduğu; 487'nin (%81) lisans, 117'sinin (%19) lisansüstü eğitimini tamamladıkları; 91'inin (%15) taşeron ve ek ders karşılığı gibi güvencesiz, 78'inin (%13) sözleşmeli ve 435'inin (%72) kadrolu bir şekilde çalıştığı; 271'inin (%44) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve bağlı

kuruluşlarda, 130'unun (%21) Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarda, 74'ünün (%12) Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarda, 15'inin (%3) Gençlik ve Spor Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarda, 34'ünün (%6) belediyelerde, 26'sinin (%4) sivil toplum kuruluşlarında, 29'unun (%5) özel kuruluşlarda, 12'sinin (%2) üniversitelerde, 3'ünün (%1) Milli Savunma Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarda, 5'inin (%1) Başbakanlık ve bağlı kuruluşlarda ve 9'unun (%1) İç İşleri Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarda çalıştığı; 141'inin (%23) aile, çocuk ve gençlik refahında, 31'inin (%5) kadın sorunlarında, 119'unun (%20) engelli ve yaşlı refahında, 117'sinin (%19) tıbbi sosyal hizmet alanında, 58'inin (%10) adli sosyal hizmet alanında, 54'ünün (%9) yoksulluk ve sosyal yardımlar alanında, 34'ünün (%6) psikososyal destek, eğitim ve danışmanlık alanında, 8'inin (%1) göç, sığınmacı ve mülteci alanında ve 42'sinin (%7) tüm alanlarda çalıştığı belirtilmektedir.

### **Veri Toplanması ve Veri Toplama Araçları**

Anket formunun oluşturulmasında öncelikli olarak literatürden (Abu-Bader, 2000; Frans, 1993; İçağasioğlu-Çoban ve Özbesler, 2016; Lloyd ve King, 2004; Oktay, 1992; Özbesler ve İçağasioğlu-Çoban, 2009; Özcan ve diğ., 2017) yararlanılmış olup daha sonra ise form, alan deneyimleri 5-25 yılları arasında değişen dört sosyal hizmet uzmanına ve sosyal hizmet bölümlerinde görev yapmakta olan dört akademisyene gönderilmiştir. Alt amaçlarda belirtilen soruların cevaplarına ulaşabilmek amacıyla 1-2-3-4-5 şeklindeki bir skaladan yararlanılmıştır. Örneğin sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçme düşüncelerinde 1 rakamı isteyerek seçmediğini, 5 rakamı isteyerek seçtiğini ifade etmektedir. Ancak kadro durumları (güvencesiz, sözleşmeli ve kadrolu), çalışılan kurum/kuruluştaki yönetimin tutumu (ilgilidir, önemser, destek olur, ekip çalışmasını destekler, ilgili değildir, destek olmaz, sosyal hizmet disiplini tanımiyor, önemsemez) ve çalışılan kurum/kuruluştaki yönetim ile ilişkilere (çok kötü, iyi değil memnun değilim, iyidir memnunum, oldukça iyidir memnunum) ilişkin sorularda bu skala tercih edilmemiştir.

"Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel ve Mesleki Güç Algıları Ölçeği"nin (SHUKMGAÖ) geçerlilik ve güvenilirliği Frans (1993) tarafından yapılmış olup ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Kırlioğlu ve Karakuş (2019) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin temel amacı uzmanların güç yönlerini belirlemek diğer bir ifade ile kişisel ve mesleki güç algılarını anlamaktır. Ölçek 33 ifadeden oluşmakta olup katılımcılardan bu ifadelere katılım durumlarına göre 1-5 aralığında cevap

vermesi beklenmektedir. Ölçeğin puan aralığı 33-165 arasında değişmektedir. Ölçekten alınan yüksek puanlar kişisel ve mesleki güç algıları açısından olumlu olarak değerlendirilmektedir. Ölçekle ilgili diğer bilgiler Tablo 1’de verilmektedir.

**Tablo 1. Ölçeğin Cronbach’s Alpha Katsayıları ile Madde Sayıları**

	Kırlioğlu ve Karakuş (2019)	Bu Çalışmada	
	Cronbach's $\alpha$	Cronbach's $\alpha$	Madde Sayısı
<b>SHUKMGAÖ</b>	0,931	0,936	33
<b>Kolektif Kimlik</b>	0,783	0,807	6
<b>Bilgi ve Beceri</b>	0,828	0,835	9
<b>Benlik Kavramı</b>	0,837	0,849	7
<b>Eleştirel Farkındalık</b>	0,777	0,811	5
<b>Harekete Geçme</b>	0,791	0,815	6

Veriler 15 Kasım 2017-15 Şubat 2018 tarihleri arasında toplanmıştır. Anket formu <http://www.surveey.com/> aracılığı ile internet tabanlı olarak hazırlanmış olup ilgili web sitesinden oluşturulan link katılımcıların e-postasına ve telefonlarına mesaj olarak atılmıştır.

### **Verilerin Değerlendirilmesi**

İstatistiksel analizler bilgisayar ortamında yapılmıştır. Veriler üzerinde tanımlayıcı istatistikler, t testi, bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizi (varyanslar homojen ise Tukey, değil ise Games-Howell testi) yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde parametrik ya da parametrik olmayan testlere karar verilirken normal dağılım testi yapılmıştır.

## **BULGULAR ve TARTIŞMA<sup>2</sup>**

### **Güvencesiz Çalışma**

Sosyal hizmet uzmanlarının kadro durumlarına göre bilgi ve beceri ( $F=5,415$ ;  $p<0,01$ ), benlik kavramı ( $F=3,554$ ,  $p<0,05$ ) ve eleştirel farkındalık ( $F=3,360$ ,  $p<0,05$ ) puan ortalamalarının anlamlı bir şekilde farklılaştığı belirlenmiştir. Her üç alt boyutta da kadrolu çalışanların puanlarının güvencesiz çalışanlardan anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan kadro durumlarına göre kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=0,118$ ;  $p>0,05$ ), kolektif kimlik ( $F=0,380$ ;  $p>0,05$ ) ve harekete geçme ( $F=0,803$ ;  $p>0,05$ ) puan ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir. Sosyal hizmetin neoliberalizm karşısında her geçen gün güç kaybettiği, esneklik, etkinlik ve modernizasyona yönelik itici güçlerin etkisiyle sosyal hizmete özgü niteliklerin zarar gördüğü (Spolander ve diğ., 2014), sosyal adaleti

<sup>2</sup> Bulgular ve tartışmaya ilişkin daha detaylı bilgi için adı geçen doktora tezine başvurulabilir.

sağlamakla görevli bir mesleğin sosyal adaletsizlikle karşı karşıya kaldığı (Kalaycı-Kırılıoğlu ve diğ., 2017) belirtilmektedir. Güvencesiz çalışan sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini belirsizlik içinde hissettiği, bu durumun yaptığı işten gurur duymasına engel olduğu ve bu yolla uzmanın zihinsel sağlık durumunu da etkileyebildiği; ayrıca, başarılı ve üretken çalışmanın dayandığı kişiler arası ilişkilerin zayıflamasına da neden olabildiği literatürde yer alan çalışmalarda vurgulanmaktadır (Seifert ve diğ., 2007; Özcan ve diğ., 2017; Kalaycı-Kırılıoğlu ve diğ., 2017). Buna dayanarak güvencesiz çalışmanın benlik kavramını olumsuz etkileyebildiği söylenebilir. Güvencesiz çalışan sosyal hizmet uzmanları Frans'ın (1993) bahsettiği olumlu kendilik değeri ve kendine güven konusunda sorun yaşayabilmektedir. Ayrıca bu tür bir çalışma sosyal hizmet uzmanlarının benlik kavramı ile ilişkili olan "çevrelerinde aktif bir katılımcı" olmasını da engelleyebilmektedir.

### **Mesleği İsteyerek Seçme**

Uzmanların sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçme düşüncelerine göre kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=18,413$ ;  $p<0,01$ ), kolektif kimlik ( $F=23,460$ ;  $p<0,01$ ), bilgi ve beceri ( $F=12,211$ ;  $p<0,01$ ), benlik kavramı ( $F=12,211$ ;  $p<0,01$ ), eleştirel farkındalık ( $F=11,092$ ;  $p<0,01$ ) ve harekete geçme ( $F=8,712$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde farklılaştığı belirlenmiştir. Sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçtiğini belirtenlerin puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmüştür.

Literatürde mesleğini isteyerek seçmeyen çalışanların meslek yaşamlarında mutsuz oldukları, mesleklerinin gerekliliklerini yerine getirmede sorun yaşadıkları, işe bağlı gerginlik puanlarının yüksek olduğu, kişisel başarı ve iş doyumunun düşük olduğu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek olduğu, mesleki ilişkiler konusunda sorun yaşadıkları ve tükenmişlik seviyelerinin yüksekliğine ilişkin bulgular yer almaktadır (Aktuğ ve diğ., 2006; Ardıç ve Polatçı, 2008; Mollaoğlu ve diğ., 2010). Dolayısıyla mesleğini isteyerek seçen uzmanların, istedikleri ve benimsedikleri bir işi yapmalarından kaynaklı olarak kişisel ve mesleki güç algılarının yüksek olacağı ifade edilebilir. Rastlantısal ya da yakınlarının önerisi ile değil de (Sayıl ve diğ., 1997) kendi isteği ile sosyal hizmet mesleğini seçenlerin sosyal hizmet mesleğinin gerekliliklerini sosyal hizmetin ruhuna uygun bir şekilde yerine getirecekleri, kişisel başarılarının ve iş doyumlarının yüksek olacağı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma konusunda dirençli ve mesleki ilişkiler konusunda yapıcı olacakları söylenebilir. Bunun yanında sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçmenin getirdiği mesleğin gerekliliklerini önceden tanıma ve bilmenin genelde kişisel ve

mesleki güç algılarını, özelde ise tüm alt boyutlarda olumlu bir etkisinin olabileceği düşünülmektedir.

### **Başka Bir Kuruma Geçme ve İş Bırakma Düşüncesi**

Başka bir kuruma geçme düşüncesi olmayan uzmanların kolektif kimlik ( $F=2,870$ ;  $p<0,05$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Başka bir kuruma geçme düşüncesine göre kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=1,629$ ;  $p>0,05$ ), bilgi ve beceri ( $F=0,477$ ;  $p>0,05$ ), benlik kavramı ( $F=1,943$ ;  $p>0,05$ ), eleştirel farkındalık ( $F=0,957$ ;  $p>0,05$ ) ve harekete geçme ( $F=1,824$ ;  $p>0,05$ ) puanlarının arasında anlamlı bir farkın olmadığı belirlenmiştir. İş bırakma düşüncesi olmayan uzmanların kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=4,898$ ;  $p<0,05$ ), Kolektif Kimlik ( $F=7,216$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=2,458$ ;  $p<0,05$ ), Benlik Kavramı ( $F=3,265$ ;  $p<0,05$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=2,478$ ;  $p<0,05$ ) ve Harekete Geçme ( $F=3,953,712$ ;  $p<0,05$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde özellikle başka bir kuruma geçme isteği olan sosyal hizmet uzmanlarının sadece kolektif kimlik puanlarının düşük olması dikkat çekmektedir. Bu bulgu sosyal hizmet uzmanlarının iş bırakma düşünceleri doğrultusunda düşünüldüğünde önem kazanmaktadır. İş bırakma düşüncesi olan uzmanların kişisel ve mesleki güç algıları puanları ile ölçeğin tüm alt boyut puanlarının düşük olması, diğer taraftan kurum değiştirme isteği olan uzmanların sadece kolektif kimlik puanlarının düşük olması iş bırakma düşüncesi ile başka bir kuruma geçme isteği arasındaki ayırt ediciliği ortaya koymaktadır. Başka bir kuruma geçmek isteyen uzmanlar mevcut kurumlarında birtakım sorunlarla karşılaşmış olabilirler ve bu sorunlar onların eleştirel düşüncelerini, benliklerini, bilgi ve becerilerini kullanmalarını ya da bir eylemi başlatma ve devam ettirmelerini engellememiş olabilir. Çünkü sosyal hizmet uzmanlarının çok temel sebeplerden (ücret, yönetim ile anlaşmazlık, çalışma ortamının uygulamalarını gerçekleştirme açısından uygun olmaması) dolayı kurum değiştirmeyi düşünebildikleri belirtilmektedir (Gellis, 2001; Güzel ve Selcik, 2017) Bu sebepler kişinin, işlevsel bir parçası olduğu sosyal sistemlerin amaçlarını, kaynaklarını ve isteklerini paylaştığı bir kolektif kimlik duygusuna zarar verebilir (Frans, 1993). Kolektif kimlik dışında diğer alt boyutlarda farklılaşmanın olmaması manidardır. Diğer alt boyutları çalışma koşulları ile ilgili olmaktan ziyade daha derinlemesine oluşan kavramlardır. Gerek kişilik gerekse meslek adına alınan eğitim ile ilgili süreçlerdir.

Diğer taraftan işi bırakma düşüncesi kurum değiştirmekten daha radikal bir şey olarak görülmektedir. İş bırakma düşüncesi olmayan uzmanların kişisel ve mesleki güç algıları ve alt boyutları puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olması dikkat çekicidir. Literatürde de işini bırakmak isteyenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek olduğu, kişisel başarı puanlarının düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Siefert ve diğ., 1991; Ardıç ve Polatçı, 2008; Bakan ve Tombak, 2014). Calitz ve diğerleri (2014) iş yükü ile gelen tüm güçsüzleştirici unsurların sosyal hizmet uzmanlarının işi bırakmalarına neden olabileceğini ileri sürmektedir. Literatürde refah sistemi olarak tanımlanan sistemlerde sunulan hizmetlerin daha insancıl bir şekilde ifa edilmesi ve sosyal adaletin gerçekleştirilmesi için işini bırakma düşüncesi olmayan sosyal hizmet uzmanlarının varlığına vurgu yapılmaktadır (Kut, 1988). Bu değerlendirmeler araştırma kapsamında elde edilen bulgularla örtüşmektedir.

### **Meslektaşlardan Destek ve Öneri Alma**

Meslektaşlarından sık sık destek aldıklarını belirtenlerin kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=4,017$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif Kimlik ( $F=7,314$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=2,625$ ;  $p<0,05$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=4,120$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=3,025$ ;  $p<0,05$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir. Ancak meslektaşlarından destek almadığını belirtenlerin Benlik Kavramı ( $F=3,432$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu bulunmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarından müracaatçıları ile ilgili meslektaşlarından sık sık öneri aldıklarını belirtenlerin Kolektif Kimlik ( $F=6,777$ ;  $p<0,01$ ) ve Eleştirel Farkındalık ( $F=3,001$ ;  $p<0,05$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülürken müracaatçıları ile ilgili meslektaşlarından öneri almadıklarını belirtenlerin Benlik Kavramı ( $F=3,066$ ;  $p<0,05$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Uzmanların müracaatçıları ile ilgili meslektaşlarından ne sıklıkla öneri aldıklarına göre kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=0,922$ ;  $p>0,05$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=0,095$ ;  $p>0,05$ ) ve Harekete Geçme ( $F=1,859$ ;  $p>0,05$ ) puanları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

Meslektaşlardan destek ve öneri alma konusu birlikte incelendiğinde uzmanların destek ve öneri konusunu birbirinden ayırttığı ve uzmanların destek konusuna daha çok anlam yükledikleri söylenebilir. Bu noktada sosyal desteğin (Oktay, 1992) öneri almaya kıyasla daha güçlendirici bir etkisinin olduğu söylenebilir. Ancak destek ve öneri konusundaki literatür, genel olarak mesleğin başlangıç yıllarında ya da ileri

süreçlerde sosyal hizmet uzmanlarının kendi içlerindeki dayanışma ve birliktelikle birbirlerine destek olduklarında, vakalarla ilgili birbirlerine öneri sunduklarında, sözel veya fiziksel saldırı ile karşı karşıya kaldıklarında ve kurum/kuruluşun zorunlulukları ve yerel beklentiler arasında ortaya çıkan gerilimleri giderme noktasında meslektaşlarından destek ve öneri aldıklarını, meslektaşların birbirine destek olduğu bir çalışma ortamında uzmanların kendilerini kurumun ve meslektaş ağının bir parçası olarak hissettiklerini, uzmanların birlikte sinema, tiyatro, piknik ve akşam yemeği gibi çeşitli sosyal aktiviteler organize ettiklerini ve bunun da zorluklar karşısında başa çıkma ve eleştirel kapasitelerinin artmasına olumlu katkı sağladığını belirtmektedir (Gellis, 2001; Pugh, 2007; Güzel ve Selcik, 2017). Ayrıca literatürde formel ya da enformel destek mekanizmalarının varlığının sosyal hizmet uzmanlarını stresten koruduğuna ve kişisel başarıyı arttırdığına yönelik çalışmalar bulunmaktadır (Gellis, 2001; Collins, 2007; Yürür ve Sarıkaya, 2012).

Meslektaşlardan destek ve öneri almama konusu da birlikte incelendiğinde meslektaşlarından destek ve öneri almayanların benlik kavramı puanlarının yüksek olduğu bulunmuştur. Bu hususun benlik kavramı ile örtüştüğü söylenebilir. Literatürde olumlu benlik kavramının başarıyı arttırabileceği belirtilmektedir (Bandura, 1982). Çünkü benlik kavramı yüksek olan bireylerin zihinsel süreçlerini daha etkin kullanabildiği söylenmektedir (Fitts, 1972). Bu nedenlerden dolayı benlik kavramı yüksek olan kişilerin destek ve öneri almaya ihtiyacı olmayabileceği düşünülmektedir.

### **İş Yükü (Çalışma Yoğunluğu, Görüşmesi Sayısı ve Vaka Sayısı)**

İş yükünün, çalışma yoğunluğu, görüşme sayısı ve vaka sayısını da kapsayan bir kavram olmasından dolayı bu üç bulgunun sonuçları aynı başlık altında ele alınmıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarından çalışma yoğunluğunun fazla olduğunu söyleyenlerin kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=10,089$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif Kimlik ( $F=7,164$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=6,821$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=6,691$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=7,235$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=6,324$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarından günlük ortalama yaptıkları görüşme sayısının yüksek olduğunu belirtenlerin kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=8,838$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif Kimlik ( $F=6,305$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=6,501$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=6,897$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=5,411$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=4,379$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir

şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarından ortalama vaka sayısının (dosya yükü) yüksek olduğunu belirtenlerin kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=6,888$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif Kimlik ( $F=3,971$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=6,151$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=4,441$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=5,099$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=3,892$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yüksek müracaatçı sayıları, yoğun iş yükü ile mücadele ettikleri, dosya yükü ve yüksek görüşme sayılarının stres ve tükenmişlik kaynağı olduğu belirtilmektedir (Amir ve Kihoro, 2014; Balanuye, 2014; Blomberg ve diğ., 2014; Calitz ve diğ., 2014). Buna rağmen sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yoğunluğu, görüşme sayısı ve vaka sayısı ile ilgili içsel bir motivasyon geliştirmiş oldukları ve bunun da üstesinden gelebildikleri belirtilmektedir (Güzel ve Selcik, 2017). Bunun nedeni özelde sosyal hizmet alanında genelde ise insani hizmetler alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştirdikleri müdahalelerin müracaatçıları üzerinde faydalı olduğunu görme ve hissetmek isteği (Uğur ve Erol, 2015) olarak gösterilebilir. Örneğin Aslanyürek-Zorlu'nun (2014) yapmış olduğu araştırmada denetimli serbestlik uzmanlarının yükümlülerle çalışma yapmaktan, rapor yazmak veya grup çalışması yapmaktan dolayı tükenmediklerini; tam aksine yapılandırılmamış çalışmalar yapmak, işlevsiz raporlar yazmak ya da çalışma saatlerine sığmayacak kadar çok iş yüklenmek gibi sebeplerden tükendikleri sonucuna ulaşmıştır. Yine yapılan nitel bir araştırmada katılımcılardan biri "*Sen iyi bir uygulama yaptığın zaman, kendini iyi, başarılı bir insan olarak hissedebilirsin... Bu, senin yaşamının başka alanlarına da yayılır...*" şeklinde ifade edilmiştir (Acar ve diğ., 2017). Bu nedenle iş yükü başlığı altında incelenen etmenlerin uzmanları güçsüzleştiren değil güçlendiren bir olgu olduğu, işin niceliksel boyutunun aksine niteliksel boyutunun ön planda olduğu söylenebilir. Bu etmenlerin sosyal hizmet uzmanlarının deneyim kazanması ve bilgi ve becerilerini geliştirmeleri için zemin hazırlıyor olabilir. Uzmanların büyük bölümünün iş yoğunluklarına rağmen mesleki gelişimlerini devam ettirmeye çalıştıkları bulunmuştur (Ceylan ve diğ., 2016).

### **Doğrudan Sosyal Hizmet Uygulaması**

Doğrudan sosyal hizmet uygulaması yapan uzmanların kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=11,046$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif Kimlik ( $F=5,353$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=10,116$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=6,239$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık

( $F=7,542$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=8,119$ ;  $p<0,01$ ) puanların anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Hızlı kalkınma için gerekli olan çabaların açtığı yaraları sarmak için gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerde sosyal hizmete başvurulduğu düşünüldüğünde (Kongar, 1972) doğrudan sosyal hizmet uygulaması oranının daha fazla olması beklenebilir. Her ne kadar hastane ortamları gibi tıbbi alanlarda doğrudan sosyal hizmet uygulaması oranının az olduğu (Özbesler ve İçağasıoğlu-Çoban, 2009) belirtilse de doğrudan sosyal hizmet uygulamasının oranının birçok alanda fazla olduğu söylenebilir (Ceylan ve diğ., 2016; Zengin ve Çalış, 2017). Uzmanların doğrudan sosyal hizmet uygulamasında sıklıkla yüz yüze görüşme, gözlem, dinleme, soru sorma, odaklanma, rehberlik etme ve yorumlama ve iklim oluşturma (içtenlik, empati ve yakınlık) gibi becerilerini kullandığı (Duyan, 2010; Sheafor ve Horejsi, 2014) düşünüldüğünde uzmanların müracaatçıları ile aynı ortamda, duygu ve düşünceleri ile temas içerisinde olmalarının, birlikte değerlendirme yaparak çözüm sürecini başlatabilmeleri için ihtiyaç duyulan bilgi ve becerilerini etkin bir şekilde kullanmaları gerektiği söylenebilir. Sosyal hizmet uzmanları doğrudan sosyal hizmet uygulaması yaparak müracaatçısının daha iyi ve dengeli güç ilişkilerine ulaşabilmesi (Frans, 1993) için gerekli olan eleştirel farkındalık konusunda derin çalışmalara yönelebileceği belirtilebilir.

İnsani hizmetler alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları çalışmaların müracaatçıları üzerinde faydalı olduğunu görmek istediği (Uğur ve Erol, 2015) belirtilmektedir. Diğer bir ifade ile sosyal hizmet uzmanlarının doğrudan uygulama yapmak için içsel bir motivasyonları olduğu söylenebilir. Literatürde doğrudan sosyal hizmet uygulaması yapan uzmanların iş doyumlarının daha yüksek olduğu, doğrudan uygulamadan uzaklaşmanın sosyal hizmet alanında çalışmaya dair motivasyonu olumsuz etkilediği belirtilmektedir (Koç, 2015; Ceylan ve diğ., 2016). Buna dayanarak doğrudan uygulama yapmanın doyum ve motivasyonla olan ilişkisinin uzmanların mesleki benliklerini (Kim ve Chung, 2008) olumlu etkileyeceği söylenebilir. Çalışmamızda da literatürü destekler şekilde doğrudan sosyal hizmet uygulaması yapan uzmanların kişisel ve mesleki güç algıları ve alt boyutlarından aldıkları puanları yüksek çıktığı görülmüştür.

### **Çalışma Ortamı**

Sosyal hizmet uzmanlarından çalışma ortamını yapmakla yükümlü olduğu işler için uygun olarak değerlendirenlerin kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=7,137$ ;  $p<0,01$ ),

Kolektif Kimlik ( $F=3,653$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=6,115$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=4,059$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=3,524$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=6,253$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uygulamasında ideal çalışma ortamlarının (fiziksel, sosyal vb) olması gerektiği (Kadushin ve Harkness, 2014) ancak ideal durum yakalanamadığı belirtilmektedir (Güzel ve Selcik, 2017). Çalışma ortamlarının elverişsiz olmasının olumsuz etkilerine (Gellis, 2001; Koç, 2015), çalışma ortamının fiziksel ve psikolojik boyutta rahatsızlık yaratmayacak şekilde düzenlenmesinin önemine değinilmekte (Hayta, 2007), bu çerçevede özellikle fiziksel çevrenin kalitesi arttıkça çalışanların işlerine daha motive oldukları ve başarı düzeylerinin arttığı vurgulanmaktadır (Demirci ve Armağan, 2015). Sosyal hizmet odağında uzmanların ağır çalışma koşullarından dolayı sosyal hizmet uygulamasından beklenen nitelikleri yerine getiremedikleri vurgulanmaktadır (Zengin ve Çalış, 2017). Mesleki uygulamalar için uygun çalışma olanağına sahip olan uzmanların iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu, uzmanların idealist tutumlarının çalışma alanlarının sınırlılıklarıyla çatıştığı, motivasyon ve çalışma ortamı arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur (Çetin ve diğ., 2015). Benzer şekilde Ceylan ve diğerlerinin (2016) çalışmasında uzmanların daha çok örgütsel faktörlere bağlı olarak düşük iş doyum ve yüksek tükenmişlik duygusu yaşadıkları belirtilmiştir. Çalışma ortamı kuşkusuz fiziksel ve psikolojik öğelerin yanında sosyal öğeleri de vurgulamakta ve mesleki uygulamayı etkilemektedir. Nitekim meslektaşlarıyla ilişkilerinden memnun olan çalışanların benlik saygısı ve iş doyum düzeyinin memnun olmayanlara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirtilmiştir (Erbil ve Bostan, 2004).

### **Otonomi**

Uzmanlardan kurum/kuruluşlarındaki otonomileri yüksek olanların kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=11,574$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif Kimlik ( $F=3,917$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve beceri ( $F=7,821$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=10,947$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=6,605$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=9,387$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Literatürde uzmanların otonomilerinin iş doyumunu, çalışma motivasyonu, çalışılan kuruluşa bağlılık ile pozitif; işten ayrılma niyeti, iş stresi ve tükenmişlik ile negatif yönlü ilişki içerisinde olduğunu gösteren çalışmalar yer almaktadır (Abu-Bader, 2000; Kim ve Stoner, 2008). Özellikle sosyal hizmetin bir sanat olduğu (Unrau ve diğ., 2007; Gray ve Webb, 2008) vurgusunun otonomi ile beraber düşünülmesi gerektiği söylenebilir. Sosyal hizmet uzmanlarının

gerçekleştirdiği müdahalelerinde sezgisel-analitik karar verme dengesini barındırması (Polat-Uluocak ve İağasıoğlu-Çoban, 2011), bu müdahalelerin bilgi-beceri-değer üçlüsünü iyi kullanmayı iğermesi ve mracaatçılarının biricikliğinden hareketle, her müdahalenin de biricik olması sebebiyle sosyal hizmetin bir sanat olduğu vurgusunun (Gökçearslan-Çifçi ve Gönen, 2011) otonomi ile beraber düşünülmesi gerektiğini doğrular niteliktedir. Sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları işle ilgili otonomilerinin tükenmişlik ve kendine yabancılaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif ilişki içerisinde olduğu belirtilmektedir (Ben-Zur ve Michael, 2007). Tükenmiş ve kendine yabancılaşmış sosyal hizmet uzmanlarının mracaatçılarının durumlarını bütüncül değerlendiremeyebileceği söylenbilir.

### **Terfi İmknı**

Uzmanlardan kurum/kuruluşlarında terfi imkânı olanların kişisel ve mesleki gç algıları ( $F=5,382$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=5,682$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=5,586$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=4,991$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=6,343$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Terfi imkânlarına göre Kolektif Kimlik puanları arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür. İlerleme imknının olmamasının güçsüzleştirici bir etkisi olduğu, hatta bu konunun uzmanlar üzerinde stres ve baskı oluşturduğu belirtilmektedir (Gellis, 2001; Pugh, 2007). İlerleme imknının olmamasının ayrıca iş doyumunu olumsuz etkilediği (Smerek ve Peterson, 2007) ve işten ayrılmayı kolaylaştırdığı vurgulanmaktadır (Johari, 2013). Diğer bir ifade ile ilerleme imkanının sosyal hizmet uzmanlarını motive ettiği, iş doyumunu arttırdığı ve uzmanların kendilerini geliştirmeleri iğer önemli bir kaynak olduğu söylenbilir. Terfinin birçok birey iğer motivasyon kaynağı olduğu söylenbilir. Aksi durumda bireyler işine, kurumuna ve kendisine karşı yabancılaşabilir ve yaptığı işten gurur duymayan veya benlik kavramı ile bütünleşik olmayan bir meslek hayatı (Demir ve diğer., 2011) sosyal hizmet uzmanlarının başarılı uygulamalar yapmasını da engelleyebilecektir. İlerleme imkanı elinden alınmış bir uzmanın Barker'ın (1995) ifadesi ile " ihtiyaçları kaynaklarla eşleştirme, kaynakları geliştirme ve sosyal yapıları değerirme" motivasyonunu nereden bulabileceği kritik bir soru olarak karşımıza çıkmaktadır.

### **Amir Yönlendirmesi**

Sosyal hizmet uzmanlarından kurum/kuruluşlarındaki amir yönlendirmesini uygun görenlerin Harekete Geçme ( $F=3,733$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ancak amir yönlendirmesine göre kişisel ve mesleki

güç algısı ( $F=1,337$ ;  $p>0,05$ ), Kolektif Kimlik ( $F=1,797$ ;  $p>0,05$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=0,486$ ;  $p>0,05$ ), Benlik Kavramı ( $F=0,579$ ;  $p>0,05$ ) ve Eleştirel Farkındalık ( $F=1,017$ ;  $p>0,05$ ) puanları arasında anlamlı farkın olmadığı tespit edilmiştir. Literatürde formal destek sistemlerinin işlevsellik kazanmasında amir yönlendirmesinin gerekliliğinin altı çizilmektedir (Uğur ve Erol, 2015). Benzer şekilde Özbesler ve İçağasıoğlu-Çoban (2009) de süpervizyon sürecinin uzmanı koruyan bir yanı olduğunu, danışmanlık, yönlendirme, bilgi ve destek alabilen sosyal hizmet uzmanlarının bireysel ve mesleki anlamda daha güçlü olacaklarını belirtmektedirler. Buna karşın bürokratik işlemlerden öteye geçmeyen amir yönlendirmesinin varlığı (Cherniss, 1980) veyahut amir yönlendirmesinin ve desteğinin hiç olmamasının sosyal hizmet uzmanları için bir stres kaynağı olduğu belirtilmektedir (Storey ve Billingham, 2001). Örneğin farklı türlerdeki süpervizyon iletişimlerinin tükenmişlik ve işten ayrılma üzerinde önemli bir rolü olduğu, destekleyici ilişki kalıplarının algılanan stresin etkisi aracılığı tükenmişlik ve işten ayrılma üzerinde dolaylı etkisinin olduğu (Kim ve Lee, 2009) vurgulanmaktadır.

Çalışmamızda sosyal hizmet uzmanlarından kurum/kuruluşlarındaki amir yönlendirmesini uygun görenlerin sadece Harekete Geçme puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni destek sistemlerinin sosyal hizmette iki kategoride ele alınmasından (Collins, 2007) kaynaklanıyor olabileceği yönündedir. Uzmanlar formal destek sistemlerinden (yönetim kademeleri, değerlendirme sistemleri ve süpervizyon) yararlanabileceği gibi enformal destek sistemlerinden (sosyal hizmet ortamlarının içinden ya da dışından gelen destek) de yararlanabilir. Yukarıda ifade edildiği gibi formal destek sistemleri amirlerin yönlendirmesi ile işlevsellik kazanmakta olup enformal destek sistemleri amir yönlendirmesi kapsamı dışında kalmaktadır. Bu nedenle de Harekete Geçme alt boyutu dışındaki alt boyutlarda anlamlı bir farklılık çıkmamış olabilir. Ancak özellikle mesleğe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanların hangi durumda ne yapacaklarını ve ne tür bir yol izleneceklerini bilmemelerinin amir yönlendirmesi ile aşılabileceği belirtilmektedir (Güzel ve Selcik, 2017). Bu durumun da daha dengeli güç ilişkilerine ulaşma (Torre, 1986) anlamına gelen Harekete Geçme alt boyutunun anlamlı çıkmasının nedeni olabileceği söylenebilir.

### **Alan Deneyimlerine Uygun Çalıştırılma**

Sosyal hizmet uzmanlarından kurum/kuruluşlarında alan deneyimlerine uygun bir biçimde çalışanların kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=13,152$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif

Kimlik ( $F=7,805$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=10,138$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=12,292$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=5,770$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=6,663$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. William (1998) sosyal hizmet uzmanlarının yetkin ve donanımlı oldukları alanlarda görev yapmalarının gerek kendi gelişimleri ve gerekse müracaatçıya sağlayacakları yarar açısından son derece önemli olduğunu vurgulamaktadır. Alan deneyimine bakılmaksızın gerçekleştirilen görevlendirmelerin sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişliğe, düşük iş doyumuna ve mutsuzluğa neden olduğu düşünüldüğünde (Eğinli, 2009) uzmanların mesleklerine yönelik bakış açısının olumsuz etkilenebileceği belirtilebilir. Uzun yıllar belirli bir alanda çalışan uzmanların Duyan ve diğerlerinin (2008) ifadesi ile yetersizlik ve kendine yönelik güvensizlik hissedebileceği, bunun da olumlu kendilik değerlendirmesine zarar verebileceği ifade edilebilir. Sonuç olarak hem literatür bilgisi hem de çalışmamızın sonuçlarına göre alan deneyimine uygun bir şekilde çalıştırılmanın sosyal hizmet uzmanlarını güçlendirici bir etkisi olduğu söylenebilir.

### **Üstler İle Yaşanan Sorunlar**

Uzmanlardan üstler ile yaşanan sorunlarda sorunu çözüme kavuşturabilenlerin kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=14,767$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif Kimlik ( $F=9,660$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=8,687$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=11,360$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=8,174$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=12,555$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Literatürde sosyal hizmet uzmanlarının yönetim ile ayrı düşmelerinin şiddetlenmesinden şikâyet etmelerine, amirlerinin farklı meslek gruplarından olmasına, gerçekleştirilen iyi işlerin üstler tarafından onaylanmamasına, üstler tarafından uzmanlara sosyal hizmet mesleği ile bağdaşmayan işler verilmesine rağmen (Gellis, 2001; Kol, 2009) uzmanların sorun çözme becerileri konusundaki başarısının %68,49 olduğu belirlenmiştir. Buna ek olarak üstlerle yaşanan sorunların uzmanların sorun çözme becerilerini olumsuz etkilemediği tespit edilmiştir (Koç, 2015).

### **Müracaatçılardan ve Üstlerden Gelen Baskı**

İşin yapılma şekli konusunda müracaatçılardan gelen baskıya göre kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=0,985$ ;  $p>0,05$ ), Kolektif Kimlik ( $F=1,076$ ;  $p>0,05$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=0,364$ ;  $p>0,05$ ), Benlik Kavramı ( $F=0,361$ ;  $p>0,05$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=2,032$ ;  $p>0,05$ ) ve Harekete Geçme ( $F=1,600$ ;  $p>0,05$ ) puanları arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarından işin yapılma şekli

konusunda üstlerden baskı geldiğini belirtenlerin Eleştirel Farkındalık ( $F=8,174$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. İşin yapılma şekli konusunda müracaatçılardan gelen baskıya göre kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=1,084$ ;  $p>0,05$ ), Kolektif Kimlik ( $F=1,132$ ;  $p>0,05$ ), Bilgi ve Beceri ( $F=1,375$ ;  $p>0,05$ ), Benlik Kavramı ( $F=0,234$ ;  $p>0,05$ ) ve Harekete Geçme ( $F=0,820$ ;  $p>0,05$ ) puanları arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür.

Araştırmalarda sosyal hizmet uzmanlarının zaman zaman mesleki değerler ile yönetsel değerler arasında kalabildikleri, siyasal baskı ve müdahaleler ile karşılaşabildikleri, müracaatçının üst düzey yöneticilerden birini tanınması sebebiyle uzmanların yazdıkları raporları değiştirmek zorunda kaldıkları, çok fazla sayıdaki müracaatçı ile ilgilenmeleri için üstlerden baskı yapıldığı belirtilmektedir (Ceylan ve diğ., 2016; Güzel ve Selcik, 2017). Ancak çalışmamızda işin yapılma şekli konusunda müracaatçılardan ve üstlerden gelen baskının sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki güç algısını etkilemediği söylenebilir. Bunun nedeni sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara ilişkin etik sorumluluklarını (Barsky, 2010; Banks, 2012) önemsemesinden kaynaklanıyor olabilir. Bu sorumluluklar etik kodların ilk sırasında yer almakta (NASW, 2017) olup dezavantajlı gruplardan yana taraf olma ve her koşulda müracaatçılarının iyilik halini hedef alan müdahaleler gerçekleştirme sorumluluğunun (Acar ve diğ., 2017) en somut örneği tüm baskılara rağmen Kanuni Sultan Süleyman Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 115 hamile çocuk ile ilgili kayıtların polise bildirilmediğini ortaya çıkaran uzman İclal Nergiz'dir (Gökçe ve Kulu, 2017)

### **Tüm Meslek Elemanlarının Ortak Bir Amaca Sahip Olması**

Uzmanlardan kurumdaki tüm meslek elemanlarının ortak bir amaca sahip olduğu düşünenlerin kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=6,189$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif Kimlik ( $F=11,802$ ;  $p<0,01$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=6,251$ ;  $p<0,01$ ) ve Harekete Geçme ( $F=6,735$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tüm meslek elemanlarının ortak bir amaca sahip olduğu düşüncesine göre Bilgi ve Beceri ( $F=1,812$ ;  $p>0,05$ ) ve Benlik Kavramı ( $F=1,862$ ;  $p>0,05$ ) puanları arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür.

Sosyal hizmet literatüründe sosyal hizmetin amaçları; müracaatçıların iyilik halini ve refahını arttırmak, kaynaklara erişimini sağlamak, kaynakların adil dağılımı için çalışmalar yapmak, sosyal yaşamı geliştirmek adaletsizlikleri azaltmak, insanlara hizmet sunan sistemlerin insancıl çalışmasını sağlamak, savunuculuk yoluyla

kaynakların devamlılığını sağlamak, müracaatçıların problem çözme, baş etme ve gelişimsel kapasitelerini geliştirmek, uygulamayı geliştirecek bilgi ve becerileri edinmek, bireylerin sosyal işlevselliğini geliştirmek, toplumların sorunlarını belirlemek ve çözümlerine yardımcı olmak şeklinde sıralanabilir (Pincus ve Minahan, 1977; Kut, 1988; Hare, 2004). Bu yüzden sosyal hizmet kurumlarının bu amaçları gerçekleştirmeye dönük yeterli kaynaklara sahip olması gerektiği söylenebilir. Bu kaynaklar içerisinde kuşkusuz en önemlisi de insan kaynağıdır (Açıkalın, 2016). İnsan kaynağının çok çeşitli mesleklerden oluştuğu düşünüldüğünde sosyal hizmet kurumlarında çalışan tüm meslek elemanlarının yukarıda ifade edilen amaçları taşımaları ya da taşınamalarının kurum sistemini olumlu veyahut olumsuz etkileyebileceği söylenebilir. Özellikle bu noktada Koçel (1993)'in ifade ettiği amaç farklılığının kurum içerisinde çatışmalara neden olabileceği vurgusu önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Çatışmaların olduğu sosyal hizmet kurumlarında uzmanların etkili müdahaleler gerçekleştiremeyeceğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bu nedenle sosyal hizmet kurumlarındaki tüm meslek elemanlarının ortak bir amaca sahip olması uzmanları güçlendirici bir unsur olarak değerlendirilebilir.

### **Yönetim Tutumu**

Kurumlarındaki yönetimin tutumlarını ilgili olduğunu düşünen uzmanların kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=2,791$ ;  $p<0,01$ ), Benlik Kavramı ( $F=2,500$ ;  $p<0,05$ ), Eleştirel Farkındalık ( $F=2,646$ ;  $p<0,05$ ) ve Harekete Geçme ( $F=2,923$ ;  $p<0,01$ ) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu bulunmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarının kurumlarındaki yönetimin tutumları ile ilgili düşüncelerine Kolektif Kimlik ( $F=1,998$ ;  $p>0,05$ ) ve Bilgi ve Beceri ( $F=1,533$ ;  $p<0,05$ ) puanları arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür.

Literatürde yönetim tutumunun ilgili olması ile çalışanların iş performansı (DeConinck ve Johnson, 2009), iş doyumu ile pozitif (Griffin ve diğ., 2001; Ng ve Sorensen, 2008); işten ayrılma niyeti (Ng ve Sorensen, 2008) ve stres (Anderson ve diğ., 2002) arasında negatif bir ilişkinin var olduğunu ortaya koyan çalışmalar bulunmaktadır. Nihayetinde yönetim tutumunun ilgili olmasının, uzmanların kişisel ve mesleki güç algısını olumlu bir şekilde etkilediği söylenebilir.

### **Yönetim İle İlişkiler**

Kurumlarındaki yönetim ile ilişkilerini oldukça iyi olduğunu belirten uzmanların kişisel ve mesleki güç algıları ( $F=12,519$ ;  $p<0,01$ ), Kolektif Kimlik ( $F=8,858$ ;  $p<0,01$ ), Bilgi

ve Beceri (F=6,050; p<0,01), Benlik Kavramı (F=7,101; p<0,01), Eleştirel Farkındalık (F=7,826; p<0,01) ve Harekete Geçme (F=13,747; p<0,01) puanlarının anlamlı bir şekilde yüksek olduğu bulunmuştur. Literatürde çalışanlar ve yönetim arasındaki ilişkinin iyi olmaması durumunda yönetim ve kuruma olan güvenin zedeleneceği üzerinde durulmaktadır (Uz, 2006). Yönetim ile ilişkilerin iyi olması ile oluşan güvenin işteki verimliliği (Tokgöz ve Seymen, 2013), morali (Fairholm, 1994) ve doyumunu arttıran (Morgan ve Hunt, 1994) ve stresi azaltan (Baird, 1995) bir etkisinin olduğu belirtilmektedir. Yönetim ile ilişkilerini “Oldukça iyidir, memnunum” olarak tanımlayan uzmanlarının puanlarının yüksek olması literatür ile benzerlik göstermektedir. Diğer bir ifade ile yönetim ile ilişkilerin boyutunun uzmanları güçlendirici bir tarafı olduğu söylenebilir.

Biçimsel kanalların açık olduğu kurumlarda çalışanların yönetim ile ilişkilerini iyi olacağını düşünürsek deneyim ve birikim paylaşma, işle ilgili uygun tavsiyeler ve teknik anlamda öneriler istemenin özelden yöneticiye ve genelde ise kuruma duyulan güveni tesis edeceği belirtilmektedir (Özarallı ve Torun, 2011). Bu tür kurumlarda uzmanların çalıştıkları kurum ve kuruluşla ilgili herhangi bir olumsuz değerlendirmeye sahip olmayabileceği, bu tür bir değerlendirmeye sahip olsalar bile bunu rahatlıkla çözebilecekleri, ifade şansı bulacakları ifade edilebilir. Çalışanların yönetim ile ilişkilerinin iyi olmasının yönetime olan güvenin artmasının yanında kurum içerisinde çalışanların yaratıcılıklarının ortaya çıkması için ortam hazırlayacağı ifade edilmektedir (Uz, 2006).

## **SONUÇ ve ÖNERİLER**

Kişisel düzey ile ilişkili olarak sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçen, işini bırakma düşüncesi olmayan, kurum/kuruluşlarda alan deneyimine uygun bir şekilde çalıştırılan ve doğrudan sosyal hizmet uygulaması yapan uzmanların kişisel ve mesleki güç algılarının yüksek olduğu bulunmuştur. Ancak başka bir kuruma geçme düşüncesine göre kişisel ve mesleki güç algısının farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Kişilerarası düzey ile ilişkili olarak meslektaşlarından sık sık destek alan uzmanların kişisel ve mesleki güç algısının yüksek olduğu bulunmuştur. Ancak meslektaşlarından ne sıklıkla öneri aldıklarına göre kişisel ve mesleki güç algılarının farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının destek ve öneri konusunu birbirinden ayırttığı ve uzmanların destek konusuna daha çok anlam yükledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Kurumdaki tüm meslek elemanlarının ortak bir amaca sahip olduğu düşünülen, üstler ile yaşanan sorunlarda sorunu çözüme

kavuşturan, kurumlarındaki yönetimin tutumlarını ilgili olduğunu düşünene ve kurumlarındaki yönetim ile ilişkileri oldukça iyi olan uzmanların kişisel ve mesleki güç algılarının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sosyo-politik düzey ile ilişkili olarak kadrolu çalışan, iş yükü başlığı altında incelenen etmenlerin fazla olduğu, çalışma ortamını yapmakla yükümlü olduğu işler için uygun değerlendiren, kurum/kuruluşlarındaki otonomileri yüksek ve kurum/kuruluşlarında terfi imkânı olan uzmanların kişisel ve mesleki güç algısının yüksek olduğu bulunmuştur. İşin yapılma şekli konusunda müracaatçılardan ve üstlerden gelen baskıya göre kişisel ve mesleki güç algısının farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak literatürde iş yükü başlığı altında belirtilen çalışma yoğunluğu, görüşme sayısı ve vaka sayısı gibi hususların güçsüzleştirici unsurlardan olduğu ifade edilirken çalışmamızda güçlendirici unsurlar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun dışında özellikle yurt içinde yapılan birçok çalışmada vurgulanan müracaatçılardan ve üstlerden gelen baskının uzmanları güçsüzleştirdiği vurgusu çalışmamıza katılan uzmanların kişisel ve mesleki güç algısı bakımından bir farklılığa yol açmadığı tespit edilmiştir. Ancak güvencesiz çalışma, çalışma ortamının uygun olmaması, otonomiye sahip olmamak, ilerleme imkânından mahrum olmak, alan deneyimine uygun çalışmama, yöneticilerin sosyal hizmet disiplinini tanımaması ve ilgili olmaması, yönetim ile ilişkilerin kötü olması gibi hususların güçsüzleştirici unsurlar olduğu çalışmamız kapsamında ulaşılan sonuçlardandır.

Güvencesiz çalışmanın bir insan hakkı ihlali olduğundan hareketle özelde sosyal hizmet alanında genelde ise tüm iş kollarından kaldırılması önerilebilir. Sosyal hizmet kurumları içerisinde formal ve enformal destek ve öneri mekanizmaların sağlanması konusunda herkesi bağlayıcı yapısal adımların atılması hem sosyal hizmet uzmanları hem de hizmet verdikleri müracaatçıların iyilik hali için önemli görülmektedir. Çalışma ortamı, sosyal hizmet uzmanların etik ilke ve değerlerine uygun olacak şekilde düzenlenmelidir.

Bu araştırma Türkiye özelinde kendi alanında ilk olma özelliğini taşımaktadır. Daha fazla bilgiye sahip olmak için bu konudaki araştırmaların artırılması önerilmektedir. Son olarak uzmanların kişisel ve mesleki güç algılarına yönelik yapılacak bundan sonraki çalışmaların sivil toplum kuruluşları gibi farklı örgütsel ortamlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları örnekleminde yapılması önerilmektedir.

**KAYNAKÇA**

- Abu-Bader, S. H. (2000). Work satisfaction, burnout, and turnover among social workers in Israel: A causal diagram. *International Journal of Social Welfare*, 9(3), 191-200.
- Acar, H., İçağasioğlu-Çoban, A., Polat, G. (2017). *Sosyal hizmetlerde yanlış uygulamalar, etik ihlaller ve sorunlara ilişkin bir araştırma*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Derneği.
- Açıkalın, A. (2016). Çağdaş örgütlerde insan kaynağının yönetimi. *Pegem Atıf İndeksi*, 2016(1), 1-232.
- Adams, R., Dominelli, L., Payne, M. (2015). Eleştirel bir sosyal anlayışına doğru. In R. Adams, L. Dominelli, M. Payne (Eds.), *Sosyal hizmet temel alan ve eleştirel tartışmalar*. Ankara: Nika Yayınevi.
- Aktuğ, İ. Y., Susur, A., Keskin, S., Balcı, Y., Seber, G. (2006). Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesinde çalışan hekimlerde tükenmişlik düzeyleri. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 28(2), 91-101.
- Amir, K., Kihoro, M. F. (2014). Work Stress And Coping Strategies Among Social Workers: A Case of Northern Ugand. *International Journal of Liberal Arts and Social Science*, 2(8), 33-38.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work–family conflict and job-related outcomes. *Journal of management*, 28(6), 787-810.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 1-28.
- Aslanyürek-Zorlu, Ş. (2014). *Denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri*. (Yüksek Lisans), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Ankara.
- Baird, A. (1995). *Trust within the Organization. Monograph Series*. Ottawa: Public Service Commission of Canada.
- Bakan, H., Tombak, N. (2014). İdari personelin tükenmişlik düzeylerinin sosyo-demografik değişkenler açısından incelenmesi: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Örneği. *Journal of International Social Research*, 7(35), 681-695.
- Balanuye, B. (2014). *Cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerin iş yükünün hasta güvenliğine etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi), Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American psychologist*, 37(2), 122.
- Banks, S. (2012). *Ethics and values in social work*. BASW, London: Macmillan.
- Barker, R. L. (1995). *The social work dictionary*. Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Barsky, A. E. (2010). *Ethics and values in social work: An integrated approach for a comprehensive curriculum*. New York: Oxford University Press.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde yeni bir paradigma: Örgütsel bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, 59, 125-139.
- Ben-Zur, H., Michael, K. (2007). Burnout, social support, and coping at work among social workers, psychologists, and nurses: The role of challenge/control appraisals. *Social Work in Health Care*, 45(4), 63-82.
- Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C., Saarinen, A. (2014). Job stress among social workers: Determinants and attitude effects in the Nordic countries. *The British Journal of Social Work*, 45(7), 2089-2105.
- Brown, K., Rutter, L. (2008). *Critical thinking for social work*. London: SAGE Publications.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Calitz, T., Roux, A., Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social Work*, 50(2), 153-169.
- Ceylan, H., Gül, N., Öksüz, M. (2016). Sosyal çalışmacılarda iş doyumunu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*: Sage Publications Beverly Hills, CA.
- Collins, S. (2007). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1173-1193.
- Çetin, E., Avşar, M. K., Temelli, M. E. (2015). *Sosyal hizmet kurumlarında "sosyal hizmetsiz yönetim" ve sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı zorluklar: ASPB çrneği*. Sosyal Hizmet Sempozyumu 2015 Türkiye'de Sosyal Hizmet Uygulamasının 50. Yılı: İnsan Değer ve Onurunu Yüceltmek, Manisa.
- DeConinck, J. B., Johnson, J. T. (2009). The effects of perceived supervisor support, perceived organizational support, and organizational justice on turnover among salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 29(4), 333-350.

- Demir, V., Gürsoy, F., Ada, Ş. (2011). Okulöncesi öğretmen adaylarının mesleki benlik saygılarının incelenmesi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 10(1), 597-614.
- Demirci, M. K., Armağan, K. (2015). Bürolarda fiziksel ortamın düzenlenmesi ve olumsuz çevresel faktörlerin çalışanlar üzerindeki etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi*, (7), 179-192.
- Doğan, S., Kılıç, S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(29), 37-61.
- Dominelli, L. (2015). Sosyal hizmeti yeniden konumlandırmak. In R. Adams, L. Dominelli, M. Payne (Eds.), *Sosyal hizmet temel alanlar ve eleştirel yaklaşımlar* (s. 45-57). Ankara: Nika Yayınevi.
- Duyan, V. (2010). *Sosyal hizmet: temelleri, yaklaşımları, müdahale yöntemleri*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını.
- Duyan, V., Özgür-Sayar, Ö., Özbulut, M. (2008). *Sosyal hizmeti tanımak ve anlamak: Sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet alanında çalışanlar için bir rehber*. Ankara: Öncü Basımevi.
- Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda iş doyumunu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Erbil, N., Bostan, Ö. (2004). Ebe ve hemşirelerde iş doyumunu, benlik saygısı ve etkileyen faktörler. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7(3), 56-66.
- Ercan, F. Z., Tekgöz-Obuz, A. (2016). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Rekreatif Düşüncenin Önemi. *The Journal of Academic Social Science Studies*(49), 457-465.
- Erdfelder, E., Faul, F., Buchner, A. (1996). GPOWER: A general power analysis program. *Behavior Research Methods, Instruments, Computers*, 28(1), 1-11.
- Fairholm, G. W. (1994). *Leadership and the culture of trust*. Westport: Greenwood Publishing Group.
- Fitts, W. H. (1972). *The self concept and behavior: Overview and supplement*. Counselor Recordings and Tests Nashville.
- Flexner, A. (2001). Is social work a profession? *Research on Social Work Practice*, 11(2), 152-165.
- Frans, D. J. (1993). A scale for measuring social worker empowerment. *Research on Social Work Practice*, 3(3), 312-328.

- Gellis, Z. D. (2001). Job stress among academic health center and community hospital social workers. *Administration in Social Work*, 25(3), 17-33.
- Goldstein, H. (1999). The limits and art of understanding in social work practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 80(4), 385-395.
- Gökçe, D., Kulu, L. (2017). Skandalı ortaya çıkaran İclal: Yılda 450-500 hamile çocuk geliyor. <http://www.hurriyet.com.tr/skandalı-ortaya-cikaran-iclal-yilda-450-500-hamile-cocuk-geliyor-40714663>. *Hürriyet Gazetesi*.
- Gökçearsan-Çifçi, E., Gönen, E. (2011). Sosyal hizmet uygulamalarında etik karar verme süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 22(2), 149-160.
- Gray, M., Webb, S. A. (2008). Social work as art revisited. *International Journal of Social Welfare*, 17(2), 182-193.
- Griffin, M. A., Patterson, M. G., West, M. A. (2001). Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 537-550.
- Güzel, B., Selcik, O. (2017b). Sosyal çalışmacıların karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları: Rize örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 14(3), 2848-2864.
- Hare, I. (2004). Defining social work for the 21st century: The International Federation of Social Workers' revised definition of social work. *International Social Work*, 47(3), 407-424.
- Hayta, A. B. (2007). Çalışma ortamı koşullarının işletme verimliliği üzerine etkisi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 21-41.
- İçağasıoğlu-Çoban, M. A., Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi-BÜSBİD*, 1(2), 90-109.
- IFSW, IASSW. (2014). *Global definition of social work*. Retrieved from Kanada: IFSW General Meeting and World Conference 2014.
- İslamoğlu, A. H. (2002). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Johari, J. (2013). A proposed relationship between actual turnover behaviour, career advancement opportunity, frustration at work and perceived alternative job opportunities among faculty members. *Am J Econ*, 3(5C), 82e86.
- Kadushin, A., Harkness, D. (2014). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.
- Kalaycı-Kırlıoğlu, H. İ., Kırlıoğlu, M., Ercan, F. Z. (2017). *A subcontractor of a profession whose main purpose is to provide social justice and prevent from loss of rights:*

*Social workers sample*. III. International Balkan and Near Eastern Social Sciences Congress Series, Edirne.

- Karasar, N. (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. İstanbul: Nobel Akademi Yayınları.
- Kıriloğlu, M. (2019a). Güçlendirmenin Özü "Güç": Sosyal hizmet uzmanlarının iş yerindeki güçleri/güçsüzlükleri. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 22 (2), 646-662.
- Kıriloğlu, M. (2019b). Güçler temelli yaklaşım ve güçlendirme: Kolektif kimlik, bilgi-beceri, benlik kavramı, eleştirel farkındalık, harekete geçme. OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 14(20), 2248-2277.
- Kıriloğlu, M., Karakuş, Ö. (2019). Sosyal hizmet uzmanlarının kişisel ve mesleki güç algıları ölçeğinin geçerlilik ve güvenirlik çalışması. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 88-120.
- Kim, H., Lee, S. Y. (2009). Supervisory communication, burnout, and turnover intention among social workers in health care settings. *Social Work in Health Care*, 48(4), 364-385.
- Kim, H., Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- Kim, W.-K., Chung, K.-H. (2008). The relationship between professional self-concept, organizational commitment and job satisfaction in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14(3), 287-296.
- Koç, S. Ç. (2015). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ankara.
- Koçel, T. (1993). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Kol, E. (2009). *Türkiye’de sağlık işletmelerinde sosyal hizmet uygulamaları*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Kongar, E. (1972). *Sosyal Çalışmaya Giriş*. Ankara: Sosyal Bilimler Derneği Yayınları.
- Kut, S. (1988). Sosyal hizmet mesleği: nitelikleri, temel unsurları, müdahale yöntemleri. *Ankara, Kendi yayını*.
- Lafrance, J., Gray, E., Herbert, M. (2004). Gate-keeping for professional social work practice. *Social Work Education*, 23(3), 325-340.
- Lloyd, C., King, R. (2004). A survey of burnout among Australian mental health occupational therapists and social workers. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 39(9), 752-757.

- Martinez-Brawley, E. E., Zorita, P. M.-B. (1998). At the edge of the frame: Beyond science and art in social work. *The British Journal of Social Work*, 28(2), 197-212.
- McDonald, C., Harris, J., Wintersteen, R. (2003). Contingent on context? Social work and the state in Australia, Britain, and the USA. *British Journal of Social Work*, 33(2), 191-208.
- Mollaoğlu, M., Fertelli, T. K., Tuncay, F. Ö. (2010). Hastanede çalışan hemşirelerin çalışma ortamlarına ilişkin algılarının değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 5(15), 17-30.
- Morgan, R. M., Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- NASW. (2017). *Code of ethics of the National Association of Social Workers*. Washington, Dc: NASW Distribution Center.
- Ng, T. W., Sorensen, K. L. (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes: A meta-analysis. *Group & Organization Management*, 33(3), 243-268.
- Oktay, J. S. (1992). Burnout in hospital social workers who work with AIDS patients. *Social Work*, 37(5), 432-439.
- Özarallı, N., Torun, A. (2011). Biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim, yönetici ile kuruma duyulan güven ve üstün uzmanlık gücü arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi. VI (II)*, 101-113.
- Özbesler, C., İçağasioğlu-Çoban, M. A. (2009). Hastane ortamında sosyal hizmet uygulamaları: Ankara Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(2), 31-45.
- Özcan, E., Özden, S. A., İçağasioğlu-Çoban, A. (2017). Sosyal hizmet uzmanlarının güvencesiz çalışma biçimine ilişkin deneyimlerinin değerlendirilmesi. *Journal of Human Sciences*, 14(1), 376-395.
- Özdamar, K. (2001). *Örnekleme Yöntemleri SPSS ile Biyoistatistik*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Pincus, A., Minahan, A. (1977). A model for social work practice. *Integrating Social Work Methods. London: Allen & Unwin*.
- Pinderhughes, E. B. (1983). Empowerment for our clients and for ourselves. *Social Casework*, 64(6), 331-338.
- Polat-Uluocak, G., İçağasioğlu-Çoban, A. (2011). Çocuk istismarı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları açısından profesyonel karar verme. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 22(2), 161-173.

- Pugh, R. (2007). Dual relationships: Professional and personal boundaries in rural communities. *British Journal of Social Work*, 37, 1405-1423.
- Sayıl, I., Haran, S., Ölmez, Ş., Özgüven, H. D. (1997). Ankara Üniversitesi hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri. *Kriz dergisi*, 5(2), 71-77.
- Seifert, A. M., Messing, K., Riel, J., Chatigny, C. (2007). Precarious employment conditions affect work content in education and social work: Results of work analyses. *International journal of law and psychiatry*, 30(4), 299-310.
- Sheafor, B., Horejsi, C. (2014). *Sosyal hizmet uygulaması temel teknikler ve ilkeler*. Ankara: Nika Yayınevi.
- Siefert, K., Jayaratne, S., Chess, W. A. (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health & Social Work*, 16(3), 193-202.
- Simon, B. L. (1990). Rethinking empowerment. *Journal of Progressive human services*, 1(1), 27-39.
- Smerek, R. E., Peterson, M. (2007). Examining Herzberg's theory: Improving job satisfaction among non-academic employees at a university. *Research in Higher Education*, 48(2), 229-250.
- Spolander, G., Engelbrecht, L., Martin, L., Strydom, M., Pervova, I., Marjanen, P., . . . Adaikalam, F. (2014). The implications of neoliberalism for social work: Reflections from a six-country international research collaboration. *International Social Work*, 57(4), 301-312.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Storey, J., Billingham, J. (2001). Occupational stress and social work. *Social Work Education*, 20(6), 659-670.
- Thompson, N. (2013). *Kuram ve uygulamada sosyal hizmeti anlamak*. Ankara: Dipnot Yayınları.
- Tokgöz, E., Seymen, O. A. (2013). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Bir devlet hastanesinde araştırma. *Öneri Dergisi*, 10(39), 61-76.
- Torre, D. A. (1986). *Empowerment: Structured conceptualization and instrument development*. Ithaca: Cornell University.
- Trinder, L. (1996). Social work research: the state of the art (or science). *Child & Family Social Work*, 1(4), 233-242.

- Uğur, A., Erol, Z. (2015). Sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları stres faktörlerine yönelik kavramsal bir değerlendirme ve stres yönetimi müdahale programları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 987-997.
- Unrau, Y. A., Gabor, P. A., Grinnell, R. M. (2007). *Evaluation in social work: The art and science of practice*: Oxford University Press.
- Uz, O. (2006). *T. C. Kamu sektöründe yönetici-yönetilen ilişkilerinde iletişim ve güven*. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- William, J. R. (1998). The Paradigms and long-term trends in clinical social work. In R. A. Dorfman (Ed.), *Paradims of clinical social work* (pp. 339-340). New York: Brunner-Routledge.
- Yürür, S., Sarıkaya, M. (2012). The effects of workload, role ambiguity, and social support on burnout among social workers in Turkey. *Administration in Social Work*, 36(5), 457-478.
- Zengin, O., alış, O. (2017). Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamaları ve çalışma koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 47-68.