

The Effect of Work-Family Life Conflicts of Social Workers on Job Burnout: Sivas Example

Sosyal Hizmet Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Çatışmalarının Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sivas Örneği

Ahmet TÜRK⁽¹⁾

Cited/Atıf: Türk, A. (2022). Sosyal Hizmet Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Çatışmalarının Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sivas Örneği, *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 2 (2), 159-169.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of work-family life conflicts on job burnout levels of employees. The research was carried out in the institutions and organizations affiliated to the Sivas Provincial Directorate of Family and Social Services. Correlational survey model was used in the present study. 147 female and 107 male employees between the ages of 22-57 participated in the study. The average age of the employees is 35.96±8.59 years. In the study, personal information form, Work-Family Life Conflict Scale and Maslach Burnout Scale were used. It was used online survey technique in the research. The research data were examined by Multiple Linear Regression Analysis. According to the findings, there is a significant positive relationship between work-family conflict and family-work conflict and job burnout. The work-family conflict sub-dimension explains job burnout at a significant level. The findings were interpreted within the framework of the literature

ÖZET

Bu çalışma Aile ve Sosyal Hizmetler Sivas İl Müdürlüğüne bağlı kurum ve kuruluşlarda çalışanların iş-aile yaşam çatışmalarının mesleki tükenmişlik düzeylerine etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmaya 22-57 yaş aralığında yer alan 147 kadın ve 107 erkek çalışan katılmıştır. Çalışanların yaş ortalaması 35,96±8,59'dır. Çalışmada kişisel bilgi formu, İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği çevrimiçi anket tekniği ile katılımcılara ulaştırılmıştır. Araştırma verileri Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi ile incelenmiştir. Bulgular, iş-aile çatışma ve aile-iş çatışması ile mesleki tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğunu, iş-aile çatışması alt boyutunun mesleki tükenmişliğin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir. Araştırmanın bulguları literatür kapsamında yorumlanmıştır

ARTICLE HISTORY

Received :25.09.2022
Accepted :29.09.2022
Published :30.09.2022

KEYWORDS

Social work, job burnout,
work-family conflict,
family-work conflict

MAKALE TARİHİ


Geliş :25.09.2022
Kabul :29.09.2022
Yayımlama :30.09.2022

ANAHTAR KELİMELEK

Sosyal hizmet, mesleki
tükenmişlik, iş-aile
çatışması, aile-iş
çatışması

GİRİŞ

Sosyal hizmet, hassas ve incinebilir (örneğin; istismar/ihmal mağduru çocuklar, yaşlılar, engelliler, aile içi şiddet mağdurları vb.) müracaatçı gruplarıyla çalışmakla birlikte doğası gereği tüm insanların işlevsel hale gelmeleri, güçlenmeleri ve özgürleşmeleri için psiko-sosyal refahı artıracak mikro, mezzo ve makro boyutta uygulamalar gerçekleştiren bir meslektir (Thompson, 2005).

¹ Öğr., Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, shu.ahmetturk@gmail.com,  0000-0001-5782-3794

Sosyal hizmet; bireylerin sosyal işlevselliklerini artırmak, sorun çözme kapasitelerini geliştirmek, psikososyal ve sosyoekonomik sorunlarını çözüme kavuşturmak, insan onur ve haysiyetini korumak, sosyal adaleti tesis etmek, toplumsal ihtiyaçların karşılanması için sosyal politikalar geliştirmek, kaynak ve olanaklarla müracaatçıları buluşturmak, sistemleri insanlar için insancılaştırmak gibi yüksek idealleri amaçlamaktadır (Pincus ve Minahan, 1973; Zastrow, 2013). Sosyal hizmet çalışanları amaçladığı bu yüksek idealleri gerçekleştirmeye çalışırken doğal olarak yoğun bir şekilde duygusal emek harcamaktadır (Işıkhani, 2011). Ayrıca çalışanlar yoğun olarak aşırı iş yükü, vaka sayısının fazlalığı, zaman baskısı, etik ikilemler, vaka yönetiminde yaşanan sorunlar, örgütsel çatışmalar gibi problemlerle karşı karşıya kalmaktadır (Aslan-Açan ve Özbesler, 2020; Bell ve diğ., 2003). Nitekim travma, yoksulluk, istismar, şiddet, sosyal eşitsizlik gibi sorunların etkilerine, duygusal taleplere ve örgütsel baskılara maruz kalmak sosyal hizmet çalışanları için tükenmişliği, günlük kelime dağarcığının bir parçası haline getirmektedir (Hoffarth, 2017; Risser ve Abulhosn, 2022).

Maslach (1982) tükenmişliği, çevresel ve bireysel faktörler arasındaki ilişkiye odaklanarak sosyal psikolojik bir olgu olarak ele almış olup duygusal bir tükenme, işe ve/veya meslektaşlara yönelik duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ile karakterize bir sendrom olarak tanımlamış, üç boyutlu bir tükenmişlik modeli geliştirmiştir. Maslach tükenmişlik modeline göre duygusal kaynakları tükenen ve enerjisini yitiren birey duygusal anlamda bir tükenmişlik yaşamaktadır. Bu noktada üzerindeki duygusal baskıyı azaltmak için kendisine bir kaçış yolu aramaktadır. Bu kaçış yolunu çevresi ile etkileşimini azaltıp psikolojik olarak uzaklaşmada bulunmaktadır. Bu durum duyarsızlaşmayı beraberinde getirerek bireylerin işine ve meslektaşlarına yabancılaşmasına ve hizmet sunduğu bireylere yönelik olumsuz tutum sergileyerek onları birer nesne gibi görmesine neden olmaktadır. Duyarsızlaşma boyutunda başkalarına karşı oluşturulan olumsuz tutum zaman içerisinde bireyin kendisi hakkında da olumsuz düşünceler geliştirmesine yol açmaktadır. Bu noktada birey, olumsuz ve hatalı tutumlarından dolayı kendini suçlamakta, hizmet sunma noktasında artık kendisinin yetersiz kaldığını ve kişisel olarak başarısızlık içerisinde olduğunu düşünmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Zimbardo, 1982).

Bireylerin psikolojik, fizyolojik, sosyal ve örgütsel faaliyetlerinde birçok zararlı etkiye yol açabilen tükenmişlik, sonuçları itibariyle hem bireysel boyutta hem de örgütsel boyutta kaygı veren bir sendromdur (Cordes ve Dougherty, 1993). Pek çok çalışmada sosyal hizmet çalışanlarının insani hizmet sunumu gerçekleştiren benzer meslek gruplarına kıyasla daha yüksek düzeyde tükenmişlik hissettiği ortaya konulmuştur (Bakker ve diğ., 2002; Gleasonwynn ve Mindel, 1999; Philbin ve Turner, 2022). Bunun bir sonucu olarak sosyal hizmet çalışanlarında da fizyolojik, psikolojik ve örgütsel pek çok sorun yaşanmaktadır (Aslan-Açan ve Özbesler, 2020). Tükenmişlik; iş verimliliğinin azalmasına, çalışanlarda motivasyon düşüklüğüne, işle ilgili olumsuz tutumlar oluşturulmasına, işten ayrılma niyetinin artmasına, iş doyumsuzluğuna, eş ve aile bireylerinden uzaklaşmaya, insan ilişkilerinde uyumsuzluğa, depresyona, umutsuzluğa, dikkat dağınıklığına ve fizyolojik sağlık sorunlarına neden olabilmektedir (Kim ve diğ., 2009; Maslach ve Jackson, 1981; Salmela-Aro ve diğ., 2009). Sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişlik yaşamaları da sosyal hizmetlerden yararlanan müracaatçılar ile çalışanların ilişkilerini, hizmet sunumunun kalitesini, devamlılığını ve işlevselliğini olumsuz etkilemektedir. Bu durum bireysel manada çalışanlar için örgütsel ve sosyal manada hizmet alan incinebilir gruplar için telafisi mümkün olmayan ciddi sorunlar meydana getirebilmektedir (Kim ve Stoner, 2008). Bu nedenle sosyal hizmet gibi insani hizmet mesleklerinde tükenmişlik sendromunu ortaya çıkaran faktörlerin belirlenip önleyici ve rehabilite edici çalışmalar yapılması hem bireysel hem örgütsel hem de sosyal manada tam iyilik halinin tesis edilmesi için oldukça önem taşımaktadır.

Literatür kapsamında tükenmişliğe neden olan faktörler incelendiğinde tükenmişliğin kaynakları örgütsel faktörler ve bireysel faktörler şeklinde sınıflandırılabilir (Dalkılıç-Sürgevil, 2014). Aşırı iş yükü, ücret, kontrol eksikliği, örgüt içi rol çatışmaları, yetersiz ödüllendirme ve örgüt iklimi gibi unsurlar örgütsel faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır (Angerer, 2003; Cordes ve Dougherty, 1993; Işıkhani, 1999; Işıklı, 2018). Kişilik, yüksek empati, yaş, cinsiyet,

medeni durum, eğitim ve aile yaşamı gibi unsurlar ise bireysel faktörler olarak ifade edilebilir (Blanch ve Aluja, 2012; Dalkılıç-Sürgevil, 2014; Kaşlı, 2009; Maslach ve Jackson, 1981). Bireysel faktörlere odaklanan çalışmalar, bireylerin iş ve aile yaşamlarının birbirini etkileyen unsurlar olduğunu (Öztürk ve Türk, 2020), her iki alanda da meydana gelen değişimlerin bireylerin yaşamlarında çatışma ortaya çıkardığını ifade etmektedir (Efeoğlu, 2006).

Sosyal hizmet mesleği güçlü bir şekilde müracaatçı odaklı bir meslektir. Sosyal hizmet çalışanları karmaşık psiko-sosyal sorunlarla karşı karşıya kalan müracaatçıların gereksinimlerini gidermek, sorunlarını çözmek, işlevselliğini artırmak için yoğun zaman ve enerji harcamaktadır. Bu durum sosyal hizmet çalışanlarının kendilerinin ve ailelerinin ihtiyaç ve sorunları ikinci planda kalmasına yol açabilmektedir (Altın, 2022). Bireylerin iş ya da aile yaşamlarından birinin görev ve sorumluluklarına daha çok zaman ve enerji harcaması, diğer tarafın ihmal edilebilmesine yol açmaktadır. Bu durum iş-aile yaşam çatışmalarını karşımıza çıkarmaktadır (Çoban, 2014).

İş-aile yaşam çatışması, "iş ve aile yaşam alanlarından gelen rol baskılarının bazı yönlerden karşılıklı olarak uyumsuz olduğu bir roller arası çatışma biçimi" olarak tanımlanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985:77). Sosyal hizmet çalışanlarının profesyonel mesleki uygulamalarından kaynaklanan zihinsel ve duygusal yorgunluğunun iş ve aile yaşamları arasında yayılabileceği, bu durumun aile ve iş yaşamlarında olumsuz sonuçlar doğuran yaşam çatışmaları meydana getirebileceği yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur (Jia ve Li, 2022; Voydanoff, 2005). İş ve aile rolleri arasındaki bu çatışma işteki rollerin ailevi rolleri engellemesi ve ailevi rollerin işteki rolleri engellemesi olmak üzere iki yönlüdür. İş-aile çatışmasında bireyler iş rollerinden dolayı ailevi rol ve sorumluluklarını aksatabilmekte, yerine getirilmeyen sorumluluklar ailede rol çatışmalarına yol açmaktadır. Aile-iş çatışmasında bireyler ailevi rollerinden dolayı iş yaşamındaki rol ve sorumluluklarını aksatabilmekte, yerine getirilmeyen sorumluluklar iş yaşamında rol çatışmalarını meydana getirebilmektedir (Netemeyer ve diğ., 1996; Nurmajanti ve diğ., 2014; Voydanoff, 2005).

İş-aile yaşam çatışmasının zaman esaslı, gerginlik esaslı ve davranış esaslı olmak üzere üç çatışma boyutundan dolayı yaşandığı ifade edilmektedir. Zaman esaslı çatışma, bireyin aile veya iş yaşamlarından birine ait rollerini yerine getirirken harcadığı zamanın diğer yaşam alanındaki rollerin yerine getirilmesi için kullanılacak zamana engel olmasıyla meydana gelen çatışmadır. Gerginlik esaslı çatışma, bireyin yaşam alanlarından (iş veya aile) herhangi birindeki rol ve sorumluluklarını yerine getirirken mevcut yaşam alanındaki rollerden kaynaklanan zihinsel veya duygusal gerginliklerin diğer yaşam alanındaki rol performansını olumsuz yönde etkilemesiyle ortaya çıkan çatışmadır. Davranış esaslı çatışma, iş veya aile yaşamlarından birindeki rol ve sorumlulukların gerektiği davranışların diğer yaşam alanındaki rollere ilişkin davranışlarla uyumlu olmaması durumunda meydana gelen çatışmadır (Elloy ve Smith, 2004; Greenhaus ve Beutell, 1985).

Yapılan literatür incelemesinde sosyal hizmet çalışanları özelinde iş-aile yaşam çatışması (Kalliath ve Kalliath, 2013; Öztürk ve Türk, 2020) ve tükenmişlik (Aslan-Açan ve Özbesler, 2020; Force ve Makkie, 2008; Gibson ve diğ., 1989; İçağasioğlu-Çoban ve Özbesler, 2016; Koçak, 2019; Oral ve Karakurt, 2021) değişkenlerini ayrı ayrı ele alan birçok çalışma olduğu, bu iki değişkenin birlikte ele alındığı sınırlı sayıda çalışmanın (Jia ve Li, 2022; Lizaona ve Barak, 2012) uluslararası ölçekte olduğu görülmüştür. Ulusal literatürde ise sosyal hizmet çalışanlarının iş-aile yaşam çatışmaları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye odaklanan çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu noktada bu çalışmanın ulusal literatürdeki önemli bir boşluğu doldurması, sosyal hizmet alanında yönetici olan kişilere ve sosyal hizmet akademisyenlerine bilgi kaynağı oluşturması açısından alana önemli bir katkı sunacağı düşünülmektedir.

Verilen bilgiler ışığında bu çalışma sosyal hizmet kurum/kuruluşlarında görev alan personellerin iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının mesleki tükenmişlik düzeylerini yordayıp yordamadığını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda mevcut çalışmada aşağıdaki sorulara cevap aranmaktadır:

- Sosyal hizmet çalışanlarının iş-aile yaşam çatışması ve mesleki tükenmişlikleri ne düzeydedir?
- İş-aile çatışması, sosyal hizmet çalışanlarının mesleki tükenmişliğini etkilemekte midir? Etkiliyorsa ne yönde ve ne düzeyde etkilemektedir?
- Aile-iş çatışması, sosyal hizmet çalışanlarının mesleki tükenmişliğini etkilemekte midir? Etkiliyorsa ne yönde ve ne düzeyde etkilemektedir?

1. YÖNTEM

1.1. Araştırmanın Modeli

Nicel yaklaşımın benimsendiği bu kesitsel çalışmada araştırmanın amacı doğrultusunda ilişkisel tarama deseni kullanılmıştır.

1.2. Evren ve Örneklem

Aile ve Sosyal Hizmetler Sivas İl Müdürlüğü'nden edinilen bilgi çerçevesinde bu çalışmanın evrenini Aile ve Sosyal Hizmetler Sivas İl Müdürlüğü'ne bağlı kurum ve kuruluşlarda çalışan 450 personel (sosyal hizmet meslek elemanı, bakım/destek personeli, işçi, idareci/memur) oluşturmaktadır. Evrenin bilindiği durumlarda örneklem hacminin hesaplanmasında $n=N/(1+N \times e^2)$ formülü kullanılmaktadır (Yamane, 1967). Yapılan hesaplamada %95 güven aralığında 0,05'lik hata payı ile gerçekleştirilen bu çalışmada örneklem hacmi için 211 kişinin yeterli olacağı görülmüştür [$n=450/(1+450 \times (0,05)^2)$]. Evrenin küçük olmasından dolayı temsil gücünü artırmak adına maksimum örneklem sayısına ulaşılması hedeflenmiştir. Çevrimiçi anket tekniğinin kullanıldığı bu çalışmaya 254 çalışan katılmıştır. Böylece mevcut örneklem hacmi ile evrenin %56,4'üne ulaşılmıştır.

1.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında kişisel bilgi formu; İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

1.3.1. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği (İAYÇ)

Ölçek, Netemeyer ve arkadaşları (1996) tarafından geliştirilmiştir. Toplam 10 maddeden oluşan ölçekte iş-aile çatışması (5 madde) ve aile-iş çatışması alt boyutlar bulunmaktadır. Ölçek, 5'li likert tarzında cevaplanmaktadır. Aile-iş çatışması (AİÇ) boyutu aile kaynaklı çatışmaları; iş-aile çatışması (İAÇ) işten kaynaklı çatışmaları ölçmektedir. Ölçeklerden alınan puan yükseldikçe bireylerin çatışma düzeyleri yükselmektedir. Ölçeğin Türkçeye adaptasyonu Efeoğlu (2006) tarafından yapılmıştır. Efeoğlu'nun (2006) yaptığı adaptasyon çalışmasında ölçeğin toplamı için Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,82$ olup iş-aile çatışması alt boyutu için $\alpha=0,88$ ve aile-iş çatışması alt boyutu için $\alpha=0,85$ olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada ise tüm ölçek için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,91$; iş-aile çatışması için $\alpha=0,91$; aile-iş çatışması için $\alpha=0,86$ olarak bulunmuştur.

1.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

Ölçek, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin orijinalinde 7'li likert tipinde cevaplardan oluşan 3 alt boyut ve 22 madde bulunmaktadır. Ölçeğin Türkçeye adaptasyonu Ergin (1992), geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Çam (1992) tarafından yapılmıştır. Ergin'in (1992) adaptasyon çalışmasında ölçekte bazı revizyonlar yapılmıştır. Buna göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyut ve 22 maddeden oluşan ölçek 5'li likert tarzında (0=hiçbir zaman, 4=her zaman) yeniden düzenlenmiştir. Ölçeğin alt boyutlarından ayrı ayrı puan alınabildiği gibi kişisel başarı alt boyutunun olumlu ifadelerden oluşan 8 maddesi ters kodlanarak "düşük kişisel başarı" puanı elde edilip alt boyutlarının yönü eşitlenen ölçekten toplam tükenmişlik puanı alınabilmektedir (Ergin, 1992; Maslach ve Zimbardo, 1982). Ölçekten 0,00-0,79 arası puan almak çok az tükenmişliği, 0,80-1,59 arası puan almak az tükenmişliği, 1,60-2,39 arası puan almak orta düzeyde tükenmişliği, 2,40-3,19 arası puan almak çoğunlukla tükenmişliği, 3,20-4,00 arası puan almak çok fazla tükenmişliği ifade etmektedir (Yılmaz, 2007). Çam'ın (1992) yaptığı

geçerlik ve güvenilirlik çalışmasında Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları duygusal tükenme alt boyutu için $\alpha=0,89$, duyarsızlaşma alt boyutu için $\alpha=0,71$ ve düşük kişisel başarı alt boyutu için $\alpha=0,72$ olarak saptanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı bu çalışmada ise tüm ölçek için $\alpha=0,92$ olup duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutları için sırasıyla $\alpha=0,88$; $\alpha=0,75$ ve $\alpha=0,85$ 'dir.

1.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma için Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan 29.04.2022 Tarihli E-60263016-050.06.04-159599 Sayı numaralı etik kurul izni alınmıştır. Araştırmanın ölçme araçları "Google Formlar" kullanılarak oluşturulan çevrimiçi anket formu aracılığıyla 10.05.2022-20.06.2022 tarihleri arasında sosyal ağlar (Whatsapp, e-posta ve Telegram grupları) üzerinden katılımcılara ulaştırılmıştır.

Araştırma kapsamında SPSS 25 paket programı kullanılarak veriler analiz edilmiştir. Verilerin analizinden önce normallik varsayımının karşılanıp karşılanmadığı test edilmiştir. Normallik analizi çarpıklık ve basıklık testleri ile gerçekleştirilmiş olup değerlerin ± 2 aralığında yer aldığı (George ve Mallery, 2010) ve verilerin normal dağılıma sahip olduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 1). Verilerin normalliği varsayımı karşılandığından parametrik testlerden yararlanılabileceği anlaşılmıştır. Verilerin analizinde frekans, yüzde, ortalama, standart sapma vb. hesaplamaları yapılmış; bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni yordayıp yordamadığı çoklu doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir.

2. BULGULAR

2.1. Sosyodemografik Özelliklere Ait Betimsel İstatistikler

Araştırmaya 147'si kadın (%57,9), 107'si erkek (%42,1) ve 170'i evli (%66,9), 84'ü (%33,1) bekar olmak üzere 254 kişi katılmıştır. Yaş aralığı 22-57 olan katılımcıların yaş ortalaması $35,96 \pm 8,59$ 'dır. Katılımcıların 92'si (%36,2) sosyal hizmet merkezinde, 76'sı (%29,9) çocuk (sevgi) evleri sitesinde, 30'u (%11,8) huzurevinde, 22'si (%8,7) çocuk evlerinde, 19'u (%7,5) Aile ve Sosyal Hizmetler Sivas İl Müdürlüğünde, 15'i (%5,9) ŞÖNİM ve kadın konukevinde görev yapmaktadır. Katılımcıların 94'ü (%37) sosyal hizmet meslek elemanı (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, rehber öğretmen, çocuk gelişimci vb.), 86'sı (%33,9) bakım ve destek personeli, 50'si (%19,7) işçi (şoför, güvenlik personeli, aşçı vb.) ve 24'ü (%9,4) idareci ve memurdur. Çalışanların 153'ünün (%60,2) 5 ve altı yıl, 66'sının (%26) 6-10 yıl, 35'inin (%13,8) 11 ve üzeri görev süresi bulunmaktadır.

2.2. Araştırmanın Değişkenlerine İlişkin Betimsel İstatistikler

Araştırmanın değişkenlerine ilişkin betimleyici analizler yapılmıştır. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların iş-aile çatışması ortalaması $2,30 \pm 1,12$; aile-iş çatışması ortalaması $1,87 \pm 0,87$ puandır. Katılımcıların duygusal tükenme ortalaması $1,69 \pm 0,94$; duyarsızlaşma ortalaması $1,34 \pm 0,90$; düşük kişisel başarı ortalaması $1,80 \pm 0,86$ puan olup tükenmişlik ölçeğinden almış oldukları toplam puan ortalaması $1,65 \pm 0,80$ 'tir. Elde edilen bulgulara göre sosyal hizmet alanında çalışan bireyler orta düzeyde mesleki tükenmişlik, duygusal tükenme, düşük kişisel başarı ve iş-aile çatışması, düşük düzeyde aile-iş çatışması ve duyarsızlaşma yaşamaktadır (Tablo 1).

Tablo 1. Araştırmanın Değişkenlerine Dair Betimsel İstatistikler

Değişkenler	n	Min.	Max.	\bar{x}	ss.	Çarpıklık (Skewness)		Basıklık (Kurtosis)		Cronbach's Alpha
						İstatistik	S.H	İstatistik	S.H	
İAÇ	254	1,00	5,00	2,30	1,12	0,51	0,15	-0,86	0,30	0,91
AİÇ	254	1,00	5,00	1,87	0,87	1,24	0,15	1,42	0,30	0,86
DT	254	0,00	4,00	1,69	0,94	-0,16	0,15	-0,79	0,30	0,88
DYS	254	0,00	4,00	1,34	0,90	0,35	0,15	-0,08	0,30	0,75
DKB	254	0,00	4,00	1,80	0,86	0,00	0,15	-0,98	0,30	0,85

MTÖ	254	0,18	4,00	1,65	0,80	0,08	0,15	-0,75	0,30	0,92
------------	-----	------	------	------	------	------	------	-------	------	------

İAÇ=İş-Aile Çatışması, AİÇ=Aile-İş Çatışması, DT=Duygusal Tükenme, DYS=Duyarsızlaşma, DKB=Düşük Kişisel Başarı, MTÖ=Maslach Tükenmişlik Ölçeği Toplam

2.3. Araştırmanın Değişkenleri Arasındaki İlişki ve Mesleki Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Araştırmada iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması alt boyutları bağımsız değişkenler, mesleki tükenmişlik bağımlı değişken olarak çoklu doğrusal regresyon analizine dahil edilmiş ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni yordayıp yordamadığı test edilmiştir.

Çoklu doğrusal regresyon analizinin ilk aşamasında bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki korelasyonlara bakılmıştır. Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucunda iş-aile çatışması ile duygusal tükenme ($r=0,581$; $p<0,01$), duyarsızlaşma ($r=0,424$; $p<0,01$) ve mesleki tükenmişlik ($r=0,495$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü orta düzeyde; düşük kişisel başarı ($r=0,278$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü düşük düzeyde istatistiksel manada anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Aynı zamanda aile-iş çatışması ile duygusal tükenme ($r=0,374$; $p<0,01$), duyarsızlaşma ($r=0,302$; $p<0,01$) ve mesleki tükenmişlik ($r=0,354$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü orta düzeyde; düşük kişisel başarı ($r=0,249$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü düşük düzeyde istatistiksel manada anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Tablo 2).

Tablo 2. Araştırmanın Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
1. İAÇ	1					
2. AİÇ	0,623**	1				
3. DT	0,581**	0,374**	1			
4. DYS	0,424**	0,302**	0,814**	1		
5. DKB	0,278**	0,249**	0,594**	0,649**	1	
6. MTÖ	0,495**	0,354**	0,920**	0,899**	0,842**	1

** $p<0,01$; İAÇ=İş-Aile Çatışması, AİÇ=Aile-İş Çatışması, DT=Duygusal Tükenme, DYS=Duyarsızlaşma, DKB=Düşük Kişisel Başarı, MTÖ=Maslach Tükenmişlik Ölçeği Toplam

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni ne yönde ve ne düzeyde yordadığını tespit etmek amacıyla uygulanan çoklu doğrusal regresyon analizinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ($F_{(2,251)}=41,524$; $p<0,05$). Analizde aile-iş çatışmasının ($\beta=0,074$; $p>0,05$) mesleki tükenmişliğin anlamlı bir yordayıcısı olmadığı; iş-aile çatışmasının ($\beta=0,449$; $p<0,05$) ise mesleki tükenmişliğin pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir yordayıcısı olduğu görülmüştür. Bulgudan çalışanların iş-aile çatışmaları yükseldikçe mesleki tükenmişlik düzeylerinin de yükseldiği sonucuna ulaşılabılır. Yapılan analiz sonucunda bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni $R^2=0,24$ düzeyinde yordadığı saptanmıştır. Buna göre bağımlı değişkendeki toplam varyansın %24'ü bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır (Tablo 3).

Tablo 3. Değişkenlerin Mesleki Tükenmişliği (MTÖ) Yordama Düzeyi

Değişkenler	β	t	p	F	Tolerans	VIF	Durbin-Watson	R^2
İş-Aile Çatışması	0,449	6,422	0,00*	41,524	0,612	1,635	1,67	0,24
Aile-İş Çatışması	0,074	1,055	0,29					

* $p<0,05$

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın amacı sosyal hizmet alanında çalışan bireylerin iş-aile yaşam çatışması alt boyutlarının mesleki tükenmişlik düzeylerini ne yönde ve ne düzeyde etkilediğini ortaya koymaktır. Bu amaç çerçevesinde çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılarak iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının ne düzeyde mesleki tükenmişliği etkilediği analiz edilmiştir. Araştırma Sivas ilinde Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı kurum/kuruluşlarda görev yapan 254 çalışanla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın birinci bulgusu, sosyal hizmet alanında çalışan bireylerin duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı düzeylerinin orta düzeyde, duyarsızlaşma düzeylerinin düşük düzeyde olduğudur. Sosyal hizmet alanında çalışan bireyler üzerine yapılan tükenmişlik odaklı çalışmalar incelendiğinde farklı bulguların ortaya çıktığı görülmektedir. İçağasıoğlu-Çoban ve Özbesler (2016) hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini inceledikleri çalışmada çalışanların yüksek düzeyde kişisel başarı ve duygusal tükenme hissettiklerini, orta düzeyde duyarsızlaşma yaşadıklarını saptamıştır. Oral ve Karakurt (2021) engelli ve yaşlı bakım merkezi çalışanlarıyla yaptıkları çalışmada çalışanların orta düzeyde duygusal tükenme yaşadıklarını tespit etmiştir. Farklı sosyal hizmet kurumlarındaki 152 sosyal hizmet uzmanıyla gerçekleştirilen bir başka çalışmada katılımcıların orta düzeyde duygusal tükenmişlik ve düşük düzeyde duyarsızlaşma yaşadıklarını saptamıştır (Aslan-Açan ve Özbesler, 2020). Koçak'ın (2019) Erzurum ilinde 74 sosyal hizmet çalışanıyla yaptığı çalışmada katılımcıların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta; düşük kişisel başarı hislerinin yüksek olduğu görülmüştür. Amerika Birleşik Devletleri'nin 8 eyaletinde 1.665 sosyal hizmet uzmanıyla yapılan bir çalışmada hem kırsalda hem de kentte görev alan çalışanlar orta düzeyde duygusal bir tükenmişlik ve düşük kişisel başarı hissi, düşük düzeyde duyarsızlaşma yaşadıklarını belirtmiştir (Force ve Makkie, 2008). Gibson ve arkadaşlarının (1989) Kuzey İrlanda'da 176 sosyal hizmet uzmanıyla yaptığı çalışmada katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeyleri orta; duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi yüksek olarak saptanmıştır. Araştırma bulgularının farklılık göstermesinin sebebi örgüt iklimindeki farklılıklar, bireysel faktörler ve kültürel farklılıklar gibi unsurlar olabilir. Aynı zamanda sosyal hizmet çalışanlarının orta düzeyde genel tükenmişlik düzeyine sahip olmalarının nedeni, ailen işe yönelik çatışmanın işten aileye yönelik çatışmaya kıyasla düşük olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Araştırmanın ikinci bulgusuna göre sosyal hizmet çalışanlarının iş-aile çatışması düzeyleri orta, aile-iş çatışma düzeyleri de düşüktür. Bulguya göre sosyal hizmet çalışanları işten aileye yönelik çatışmayı (iş-aile çatışması), aileden işe yönelik çatışmaya (aile-iş çatışması) kıyasla daha fazla hissettiği söylenebilir. Bulgu literatürle paralellik göstermektedir. Öztürk ve Türk (2020) tarafından 183 sosyal hizmet personeliyle yapılan çalışmada çalışanların iş-aile çatışmalarının orta düzeyde, aile-iş çatışmalarının düşük düzeyde olduğu saptanmıştır. Sosyal hizmet çalışanları amaçladığı yüksek idealleri gerçekleştirmeye çalışırken harcadığı duygusal emek ve örgütsel faaliyetler sonucunda iş-aile yaşam çatışmasına karşı savunmasız kalmaktadır (Kim ve Stoner, 2008). Örgütsel yaşamdaki uzun çalışma saatleri, rol belirsizlikleri, aşırı iş yükü, zorlu müracaatçı gruplarıyla çalışma, örgütsel iklimin karmaşıklığı gibi (Cherniss, 1980; Işıkhani, 2011) sebeplerden dolayı ailelerine zaman ayıramayan çalışanlar ailevi rol ve sorumluluklarını yerine getirmekte zorlanabilmektedir. Çoğu sosyal hizmet çalışanı eve dönerken işle ilgili düşüncelerini ve duygularını işyerinde bırakamaz. Bu çalışanlar mesleki kaygılarını diğer rol ve sorumluluklarından ayrı tutmaya çalışabilir ancak işlerinin doğası bunu zorlaştırabilmektedir (Sheafor ve Horejsi, 2016). Bu durum sosyal hizmet çalışanlarının iş-aile çatışmalarının aile-iş çatışmalarına kıyasla daha yüksek olmasına neden olmuş olabilir. Aynı zamanda çalışanların aileden işe yönelik çatışmayı işten aileye yönelik çatışmaya göre daha düşük hissetmeleri ailevi rollerin daha esnek ve kontrol edilebilir olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Araştırmanın üçüncü bulgusu iş-aile yaşam çatışması alt boyutlarıyla mesleki tükenmişlik alt boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğudur. Bulgu, iş-aile çatışması alt boyutunun aile iş çatışması alt boyutuna göre mesleki tükenmişliğin alt boyutlarıyla daha yüksek bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmanın bulgusu literatürle paralellik göstermektedir. Lizano ve Barak (2012) tarafından çocuk refahı alanından 335 sosyal hizmet çalışanıyla gerçekleştirilen çalışmada katılımcıların iş tükenmişlikleriyle iş-aile yaşam çatışmalarının pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu saptanmıştır. Benzer şekilde Çin'de 1.414 sosyal hizmet uzmanıyla yapılan bir başka çalışmada da iş-aile yaşam çatışmasıyla tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır (Jia ve Li, 2022).

Araştırmanın son bulgusu çoklu doğrusal regresyon analizinde iş-aile yaşam çatışması alt boyutlarının mesleki tükenmişliğin %24'ünü açıkladığıdır. İş-aile yaşam çatışması alt boyutlarından iş-aile çatışması mesleki tükenmişliği pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamaktadır. Buna göre işten aileye yönelik çatışma arttıkça sosyal hizmet çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır. Yapılan çalışmalar araştırmanın bulgusunu desteklemektedir. Lizano ve arkadaşlarının (2014) 361 çocuk refahı çalışanıyla gerçekleştirdiği çalışmada iş-aile çatışmasının tükenmişliği pozitif yönde anlamlı düzeyde yordadığı görülmüştür. Benzer şekilde Çin'de 1.414 sosyal hizmet uzmanıyla yapılan bir çalışmada iş-aile yaşam çatışmasının iş tükenmişliğinin anlamlı bir yordayıcısı olduğu saptanmıştır (Jia ve Li, 2022). Çocuk refahı çalışanlarıyla yapılan bir başka çalışmada da tükenmişliği etkileyen önemli faktörlerden birinin iş-aile çatışması olduğu ortaya konulmuştur (Lizano ve Barak, 2012). Ayrıca Kalliath ve Kalliath'ın (2013) 439 sosyal hizmet uzmanıyla gerçekleştirdiği çalışmada iş-aile yaşam çatışması alt boyutlarının çalışanların iş doyumlarına etkisi incelenmiş, iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasına göre iş doyumunun negatif yönlü daha güçlü bir yordayıcısı olduğu saptanmıştır. Buna göre iş kaynaklı çatışmalar arttıkça çalışanların iş doyumunu azalmakta, böylece mesleki tükenmişlik düzeyi artabilmektedir. İş-aile çatışması alt boyutunun çalışanların tükenmişliği üzerindeki anlamlı etkisi çalışanın iş yaşamındaki rollerini yerine getirirken harcadığı zamanın aile yaşamındaki rollerini yerine getirmesine engel olmasıyla meydana gelen zaman esaslı çatışma ve çalışanların iş yaşamındaki rol ve sorumluluklarını yerine getirirken ile yaşamındaki rol ve sorumluluklarını aksatmasının meydana getirdiği zihinsel ve duygusal gerginlikle ortaya çıkan gerginlik esaslı çatışma ile açıklanabilir (Elloy ve Smith, 2004; Greenhaus ve Beutell, 1985).

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan yola çıkarak iş-aile yaşam çatışmasının sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişlik düzeyini azaltmak için önemli bir faktör olduğu söylenebilir. Bulgular sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde iş kaynaklı çatışmaların önemli düzeyde etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bireylerle etkileşimin yüksek olduğu sosyal hizmet gibi mesleklerde uygulamaların işlevsel bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için hem hizmet alan hem de hizmet sunumu yapan açısından yönetim sürecinin dengeli bir şekilde planlanması gerekmektedir. Bu noktada çalışanların tükenmişlik düzeylerini azaltmak, iş doyumlarını ve örgütsel verimliliği artırarak müracaatçıların hizmetlerden etkin bir şekilde yararlanmasını sağlamak için yöneticilere önemli sorumluluklar düşmektedir. Öncelikle çalışan dostu örgüt iklimi sağlanarak çalışanların tükenmişlik yaşamaması önleyecek proje ve politikalar geliştirilebilir. Periyodik olarak çalışanların tükenmişlik ve işten memnuniyet düzeyleri takip edilip ihtiyaç duyulan çalışanlara profesyonel destek sağlanabilir. Tükenmişlikle mücadele stratejileri geliştirilirken iş-aile yaşam çatışmaları göz önüne alınabilir, çalışanların aile ve iş yaşamları arasında yaşadıkları bu çatışmaların önüne geçebilmek için üzerlerindeki iş yükünü azaltıcı uygulamalar hayata geçirilebilir. Bunların yanı sıra çalışanlar, bilişsel yeniden yapılandırma ve problem çözme gibi aktif başa çıkma stratejileri geliştirerek, sosyal destek mekanizmalarını güçlendirerek ve süpervizyon desteği alarak bireysel boyutta tükenmişlikle mücadele edebilir.

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Araştırma için Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulundan 29.04.2022 Tarihli E-60263016-050.06.04-159599 Sayı numaralı etik kurul izni alınmıştır.

ÇATIŞMA BEYANI

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Altın, G. (2022). *Sosyal hizmet uzmanlarının stres ile baş etme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin sosyal hizmet kapsamında incelenmesi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Angerer, J. M. (2003). Job burnout. *Journal of Employment Counseling*, 40(3), 98–107. doi:10.1002/j.2161-1920.2003.tb00860.x

- Aslan-Açan, B. ve Özbesler, C. (2020). Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(1), 106-130.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Demerouti, I.E., Janssen, P.M.P., Van Der, H.I.R. ve Brouwer, J. (2002). Using Equity Theory To Examine the Difference Between Burnout and Depression. *Anxiety, Stress and Coping*, 13, 247-268.
- Bell, H., Kulkarni, S. ve Dalton L. (2003). Organizational prevention of vicarious trauma. *Families in Society*, 84 (4), 463-470. doi: 10.1606/1044-3894.131
- Blanch, A. ve Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work–family conflict, and burnout: Sex differences. *Human Relations*, 65(7), 811–833. doi:10.1177/0018726712440471
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: job stress in the human services*. California: SAGE.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Çam, O. (1992, Eylül 25). *Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenirliğinin Araştırılması*. R. Bayraktar ve İ. Dağ (Ed.), VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları (ss. 155-160), Ankara.
- Çoban, H. (2014). *İş-aile çatışması ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Bankacılık sektöründe bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dalkılıç-Sürgevil, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Efeoğlu, İ.E. (2006). *İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyum ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Elloy, D.F. ve Smith, C. (2004). Antecedents of work-family conflict among dual-career couples: An australian study. *Cross Cultural Management*, 11(4), 17-27. doi:10.1108/13527600410797927
- Ergin, C. (1992, Eylül 25). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. R. Bayraktar ve İ. Dağ (Ed.), VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları (ss. 143-154), Ankara.
- Force, P. ve Mackie, E. (2008). Are social workers really burned out? An analysis between rural and urban social workers. *Journal of Rural Mental Health*, 32(2), 3–18. doi:10.1037/h0095947
- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update* (10th ed.) Boston: Pearson
- Gibson, F., McGrath, A. ve Reid, N. (1989). Occupational stress in social work. *British Journal of Social Work*, 19(1), 1–6.
- Gleasonwynn, P. ve Mindel C. (1999). A proposed model for predicting job satisfaction among nursing home social workers. *Journal of Gerontological Social Work*, 32 (3), 1007-1018. doi:10.1300/J083v32n03_05
- Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Hoffarth, M.J. (2017). The Making of Burnout: From Social Change to Self-Awareness in the Postwar United States, 1970-1982. *History of Human Sciences* 30(5), 30–45. doi: 10.1177/0952695117724929
- Işıkhan, V. (1999). Sosyal hizmet ve sağlık alanında görev yapan yöneticileri etkileyen iş stresi faktörleri. *Amme İdaresi Dergisi*, 32 (2), 43-57.
- Işıkhan, V. (2011). *Sosyal hizmet ve tükenmişlikle başa çıkma*. Ankara: Vizyon Ofset ve Matbaa.
- Işıklı, E.İ. (2018). Hastane çalışanlarında tükenmişlik: Düzce ve Sakarya ili örneği. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 53 (1), 259-272.
- İçağasioğlu-Çoban, M.A. ve Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyum. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(2), 90-109.

- Jia, C.X. ve Li, J.C. (2022). Work-family conflict, burnout, and turnover intention among chinese social workers: The moderating role of work support. *Journal of Social Service Research*, 48(1), 12-27. doi:10.1080/01488376.2021.1942393
- Kalliath, P. ve Kalliath, T. (2013). Work – family conflict and its impact on job satisfaction of social workers. *British Journal of Social Work* (2013), 1–19 doi:10.1093/bjsw/bct125
- Kaşlı, M. (2009). *Otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kim, H. ve 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. doi:10.1080/03643100801922357
- Kim, H.J., Shin, K.H. ve Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the big five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 96-104. doi:10.1016/j.ijhm.2008.06.001
- Koçak, B.K. (2019). *Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Lizano, E.L. ve Barak, M.E.M. (2012). Workplace demands and resources as antecedents of job burnout among public child welfare workers: A longitudinal study. *Children and Youth Services Review*, 34(9), 1769-1776. doi: 10.1016/j.childyouth.2012.02.006
- Lizano, E.L., Hsiao, H., Barak, M.E.M. ve Casper, L.M. (2014). Support in the workplace: Buffering the deleterious effects of work–family conflict on child welfare workers' well-being and job burnout. *Journal of Social Service Research*, 40(2), 178-188, doi:10.1080/01488376.2013.875093
- Maslach, C. (1982). *Burn out-the cost of caring*. New York: Prentice Hall.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981).The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout – the cost of caring*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. ve McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Nurmayanti, S., Thoyib, A. ve Irawanto, D. (2014). Work family conflict: A review of female teachers in Indonesia. *International Journal of Psychological Studies*, 6(4), 134-142.
- Oral, M. ve Karakurt, N. (2021). Engelli ve Yaşlı Bakım Personelinin Tükenmişlik ve Ruhsal Belirti Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Kıbrıs Türk Psikiyatri ve Psikoloji Dergisi*, 3 (2), 123-131. doi:10.35365/ctjpp.21.2.14
- Öztürk, M. ve Türk, A. (2020). Sosyodemografik değişkenler ve iş-aile yaşam çatışmasının algılanan iş stresi üzerindeki etkisi: Sosyal hizmet kuruluşları örneği. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 44 (1), 187-202.
- Philbin, J. ve Turner, V. (2022, Mayıs 11). *Surviving social work burnout: prevention strategies & advice*. 12 Haziran 2022 tarihinde <https://www.publicservicedegrees.org/resources/surviving-burnout-social-work/> adresinden erişildi.
- Pincus, A. ve Minahan, A. (1973). *Social work practice: Model and method*. Itasca, IL: Peacock.
- Risser, M. ve Abulhosn, R. (2022, Mart 15). *Social worker burnout: signs, causes & 15 tips to manage self-care*. 26 Mayıs 2022 tarihinde <https://www.choosingtherapy.com/social-worker-burnout/> adresinden erişildi.
- Salmela-Aro, K., Tolvanen, A. ve Nurmi, J.E. (2009). Achievement strategies during university studies predict early career burnout and engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 162-175. doi:10.1016/j.jvb.2009.03.009
- Sheafor, B.W. ve Horejsi, C.J. (2016). *Sosyal hizmet uygulaması: Temel teknikler ve ilkeler* (3.baskı). Ankara: Nika Yayınları.

- Thompson, N. (2005). *Understanding social work. Preparing for practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Voydanoff, P. (2005). Work demands and work-to-family and family-to-work conflict: Direct and indirect relationships. *Journal of Family Issues*, 26(6), 707–726. doi:10.1177/0192513X05277516
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Yılmaz, A. (2007). *İlköğretim müfettişlerinin mesleki görevlerini yerine getirme durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Zastrow, C. (2013). *Sosyal hizmete giriş*. Ankara: Nika Yayınları.