

# Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi<sup>1</sup>

Harun CEYLAN<sup>2</sup>

Niğmet GÜL<sup>3</sup>

Metin ÖKSÜZ<sup>4</sup>

## Özet

Bu çalışma, sosyal hizmet mesleğini icra eden sosyal çalışmacıların farklı sosyal hizmet alanlarına göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini örgütsel ve bireysel faktörler bağlamında tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda çalışma, farklı illerde yer alan çeşitli sosyal hizmet kurumlarında görev yapan 192 sosyal çalışmacı ile gerçekleştirilmiş olan mülakat ve anket yoluyla elde edilen verilerin istatistiksel yöntemlerle analiz edilmesi sonucu elde edilen bulguların değerlendirilmesi ve yorumlamasından oluşmaktadır.

Araştırma bulgularına göre sosyal çalışmacıların iş doyumu ve tükenmişlik durumlarının yönetsel ve bireysel faktörlere bağlı olarak değişkenlik gösterdiği ve söz konusu bu faktörlerin birincil ve ikincil sosyal hizmet alanlarına göre farklılaştığı görülmüştür. Araştırma sonucuna göre sosyal çalışmacıların daha çok örgütsel faktörlere bağlı olarak düşük iş doyumu ve yüksek tükenmişlik duygusu yaşadıkları anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra yoğun iş yükü ve yeterli sayıda sosyal çalışmacı istihdam edilmemesinin de iş doyumunun düşmesine ve tükenmişlik duygusu yaşanmasına neden olduğu anlaşılmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Hizmet, İş Doyumu, Tükenmişlik, Sosyal Hizmet Alanları

## The Comparative Analysis of Factors Affecting Job Satisfaction and

- 1 Bu makalede kullanılan veriler Niğmet Gül'ün yürüttüğü "Sosyal Çalışmacıların Mesleki Problemleri ve İş Doyumu" projesinden alınmıştır.
- 2 Yrd.Doç. Dr., Yalova Üniversitesi İ.İ.B.F., Sosyal Hizmet Bölümü Öğretim Üyesi.
- 3 Öğr. Gör., Yalova Üniversitesi Çınarcık MYO, Gençlik Hizmetleri Bölümü
- 4 Öğr. Gör., Yalova Üniversitesi Çınarcık MYO, Sosyal Hizmet ve Danışmanlık Bölümü

## **Exhaustion Level of Social Workers' in Fields of Social Work**

### **Abstract**

In this study, the social work profession who perform social workers' job satisfaction and exhaustion levels according to different social services aims to identify in the context of organizational and individual factors. In this context study consists of 192 social workers working in different cities in one of the various social services, with the realization that the interpretation and evaluation of the data obtained by analyzing statistical methods through surveys and comments.

According to research data, social workers job satisfaction and exhaustion levels vary in dependence of executive and individualistic factors, and it is seen that this factors become different according to primary and secondary social service's areas. In terms of result of the research, it is seen that social workers experience low job satisfaction and high exhaustion sense more of independence of organisational factors. Besides, intense job charge and lack of enough number of social workers in fields cause declining job satisfaction and occurring exhaustion sense.

**Key Words:** Social Work, Job Satisfaction, Exhaustion, Fields of Social Work

### **Giriş**

Toplumsal yaşamın sürdürülmesinde işbölümü önemli bir yer tutmaktadır. İşbölümünün gerçekleştirilmesinde de mesleklere önemli bir ihtiyaç duyulduğu bilinmektedir. Toplumların ilk oluşma aşamasında geleneksel kodlara bağlı olarak gelişen meslekler, zaman içerisinde modernitenin karmaşıklığı ve belirsizliği içinde ortaya çıkan sosyal sorunlarla baş edebilmek için profesyonel yöntem ve tekniklerle sunulmaya başlanmıştır. Profesyonel meslekler, bilgi temeline dayanan ve uzun bir eğitim süresi sonrasında belgelendirilmiş onay ile yetkilendirilmiş meslek elemanlarıca yürütülmektedir.

Bu mesleklerden biri olarak sosyal hizmetlerin temel çalışma alanları-

nın başında gelen yoksul ve korunmaya muhtaç birey ve gruplara yönelik hizmetler 19. yüzyılın başlarına kadar devlet dışı organizasyonlar tarafından yürütülmüştür. Söz konusu hizmetler daha çok dini ve geleneksel temellere dayalı yardımseverlik anlayışını barındırmaktaydı. Ancak sanayi devrimi, toplumsal hayatın her alanında köklü dönüşümleri ortaya çıkarmıştır (Zincirkıran, 2012:4). Bu dönüşümlerden biri de geleneksel tarım toplumundaki yardımlaşma anlayışının yerini profesyonel yardım anlayışına bırakmasıdır. Profesyonel yardım ise ancak bir meslek aracılığıyla yürütülebilir.

Sosyal hizmet; sosyal işlev kapasitelerini yenilemek, artırmak ve amaçlarına uygun sosyal koşulları oluşturmak için bireylere, gruplara, ailelere, örgütlere ve topluluklara profesyonel yardım etme mesleğidir (Zastrow, 2013: 34).

Birleşmiş Milletler raporunda sosyal hizmet meslek olarak şu şekilde tanımlanmıştır;

“Sosyal hizmet ülkeden ülkeye değişmekle birlikte; kamu ya da özel kuruluşlar tarafından, kişi, grup ve toplulukların dertlerini çözmeleri, her tür aksaklık veya eksikliklerini gidermeleri, asgari ekonomik ve sosyal iyiliğe kavuşmaları için kişisel ve ticari kazanç gözetmeksizin düzenlenen sosyal yönden yardım etme işidir.” (Koşar, 1989: 1).

Sosyal hizmet mesleği, niteliği gereğince hassas ve incinebilir özelliklere sahip birey ve gruplara yönelik müdahaleleri içermektedir. Mesleğin profesyonel uygulayıcıları olan sosyal çalışmacılar da bu bilinç doğrultusunda işlevlerini yerine getirmeye çalışmaktadırlar.

Profesyonel meslek elemanları, aldıkları eğitimler doğrultusunda mesleklerini icra ederken kendi geçimlerini sağlayacak kazancı elde etmenin yanı sıra iş doyumunu yaşamayı da arzu ederler. İş doyumunun düşüklüğü ise tükenmişlik duygusunun yaşanmasına neden olabilmektedir. Profesyoneller tükenmişlik yaşamaya başladıklarında mesleklerine ve çalıştıkları kurumlara olan inançlarını ve aidiyetlik duygularını yitirmeye başlarlar.

Sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcısı olan sosyal çalışmacılar uzun süren bir akademik ve uygulama eğitimi sonrasında belgelendirilmiş onay almaktadırlar. Eğitimlerine dayanan bir statüleri vardır. Bunun yanında kendilerine yasalarla mesleki kimlik ve roller tanımlanmıştır. Öte yandan

sosyal çalışmacılar da diğer birçok profesyonel meslek elemanları gibi çalışma yaşamında bazı olgularla karşı karşıya kalabilmektedirler. Çalışmamızın da konusu olan bu olgular; iş doyumunu ve tükenmişliktir. İş doyumunu ve tükenmişlik olgusu gerek bireysel gerekse örgütsel ve dolaylı olarak toplumsal etkileri bakımından birçok akademik çalışmaya konu olmuştur.

Türkiye son on yıl içerisinde birçok alanda sosyal, siyasal ve ekonomik bağlamda dönüşüm içerisine girmiştir. Küreselleşmenin de etkisiyle baş döndürücü bir hızda gelişen bu değişim ve dönüşüm iş yaşamında yoğun çalışma temposu, yüksek sorumluluk, teknik bilgiye duyulan ihtiyacı da beraberinde getirmektedir. Bu durum ise diğer profesyonel meslek elemanları gibi sosyal çalışmacılar üzerinde de baskı oluşturmaktadır. Tüm profesyoneller gibi sosyal çalışmacılar da idealizmleri doğrultusunda iş tatminini yaşamak istemektedirler.

Sosyal çalışmacılara olan ihtiyacın artması ve vazgeçilmezliği onların sorunlarına da eğilmeyi gerekli kılmıştır. Sosyal çalışmacıların mesleklerini icra ederken, çalıştıkları kurumlar, bürokrasi, yöneticiler, çevrelerindeki çalışma arkadaşlarının mesleklerini farklı değerlendirmeleri, taşıdıkları unvan karmaşası vb. konularda yaşadıkları sorunlar nedeniyle iş doyumunu sağlayamamakta ve tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu bağlamda; araştırmanın konusunu sosyal çalışmacıların iş doyumunu ve tükenmişliklerine etki eden faktörlerin incelenmesi oluşturmaktadır.

Bu çalışma; sosyal hizmet mesleğinin profesyonel uygulayıcısı olan sosyal çalışmacıların iş doyumunu ve tükenmişlik durumlarının sosyal hizmet alanlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda çalışmada, sosyal çalışmacıların iş doyumunu ve tükenmişliği üzerinde etkili olan faktörler, farklı sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırılmalı olarak ele alınmıştır.

Sosyal çalışmacıların mesleki sorunlarının ve bunlara ilişkin çözüm önerilerinin kendi değerlendirmeleri ile ortaya çıkarılması, devletin sosyal politika yapıcılarına ve sahanın eğitimcilerine faydalı veriler sağlayacaktır. Bunun yanı sıra sosyal çalışmacıların kendi durumları hakkında farkındalık kazanmaları ve yaşadıkları sorunları dile getirerek rahatlamaları konusunda katkı sağlaması beklenmektedir. Ayrıca elde edilen sonuç ve

önerilerin sosyal hizmet alanlarında çalışan sosyal çalışmacılar ve yöneticiler ile sosyal çalışmacı adayları olan lisans öğrencilerine faydalı olacağı düşünülmektedir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş doyumunu ve tükenmişlik olguları kavramsal çerçevede ele alınarak literatürde yer alan benzer çalışmalara yer verilmiştir. İkinci bölümü araştırmanın yöntemi oluşturmaktadır. Üçüncü bölümde ise araştırmanın bulguları ve yorumları yer almaktadır.

## **1. Kavramsal Çerçeve**

### **1.1. İş Doyumu**

İş doyumunu, insanın mesleğini icra ederken ondan en üst düzeyde verim alabilmesi, işini sevmesi ve bağlanması adına çok önemli bir husustur. İş doyumunu; bireyin, ekonomik anlamda yaptığı iş karşılığında sağladığı doyumdur. İşin verimini artırır, bireyi mutlu kılar (Tomanbay, 1999: 132).

Çalışanın işini yapması karşılığı duyduğu manevi hazdır. Doğal olarak iş doyumunun, işin özellikleriyle çalışanın isteklerinin birbirine uyduğunda gerçekleştiğini ifade edebiliriz. Çalışanın işine karşı duyduğu olumsuz tavırlar da, iş doyumsuzluğuna neden olacaktır. İş doyumunu birçok yazar ve araştırmacı tarafından değişik biçimlerde tanımlanmıştır. Örneğin; Balcı'ya göre iş doyumunu, çalışanların işin boyutlarına ilişkin istekleri ile bunların işinde kazandırılması derecesine ilişkin algılamaları arasındaki farkın bir işlevi olan duygusal tepkilerdir (Balcı, 1985). Başka bir ifade ile yaptığı işten memnun olmak, işini sevmek, aldığı ücreti yeterli bulmak, işin kendisine statü ve prestij sağladığının farkında olmak vb. birçok olumlu faktör çalışanın iş doyum düzeyini artırmaktadır (Çelikkol, 2001).

Telman ve Ünsal (2004)'a göre ise iş doyumunu; "Kişinin işi ile ilgili değerlerinin karşılandığını algılaması ve bu değerlerin bireyin gereksinimleri ile uyumlu olmasıdır." (Telman ve Ünsal, 2004:12). Zira işin özellikleri ile bireylerin kendinde bulduğu özelliklerin uyum içinde olması işten doyum elde etmeyi sağlamaktadır.

#### **1.1.1. İş Doyumuna Etki Eden Faktörler**

Eğer bir insan, çalıştığından ve ürettiğinden daha fazla beklentiye sahipse mutsuz olur. Mutlu olabilmesi için istediği miktarın gerçekleşmesi önemli değildir. İstedigine yakın bir sonuç elde etmelidir. Bundan uzaklaştıkça mutsuzluk artar. Her zaman beklentinin altında sonuç elde etmek mutsuzluk yaratmaz. Beklenenin üstünde ödüllendirme de suçluluk ve adaletsizlik duygusu yaratır ve doyumsuzluğa neden olur (Işıkhana, 1993).

İş doyumunu ile ilgili literatür incelendiğinde bazı araştırmacıların, iş doyumunu etkileyen etmenleri iki grupta toplayarak (bireysel ve çevresel özellikler) ele aldıkları, bazılarının da doyum ve doyumsuzluğa yol açan etmenler diye tek grupta ele aldığı görülmüştür. Birinci grupta yer alan, iş doyumunu etkileyen bireysel özelliklerde cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, çalışanın kişiliği, medeni durum, ücret ve çalışma süresi etkilidir. İkinci grupta ise iş doyumunu ve çevresel özellikler statü, amirin mesleği, övülme, amirinden hoşnutluk, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, meslek dışı iş ve görevlere yöneltilme, çalışma koşulları, kararlara katılma, işin sıkıcılığı, başarı duygusu, hizmet içi eğitim, mesleki örgüte katılım ve mesleğin seçimi yer almaktadır.

İş doyumunu etkileyen etmenler arasında yönetim biçimi, çalışma olanakları, gelişme ve yükselme olanakları, iş arkadaşları, fiziksel ortam, ücret ve personel, iş ve niteliği, saygı görme, çalışanlar arası ilişkiler ve yönetici davranışları sayılmaktadır (Çetinkanat, 2000; İncir, 1990: 401). Ayrıca bireyin örgüte uyum sağlamasının bireyin iş doyum düzeyini artıracığı diğer yandan bireyin örgüte uyum sağlayamamasının ya da uyum sağlama sürecinde karşılaşacağı güçlüklerin iş doyumsuzluğuna yol açacağı söylenebilmektedir (Cantekin, 2003).

## 1.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik bir çalışanın, duygusal çaba harcamayı gerektiren iş koşullarına uzun süre maruz kalması sonucunda ortaya çıkan fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak tanımlanmaktadır (Yürür ve Sarıkaya, 2011). Işıkhana (2010) tükenmişliği; bireyin iş ortamında yaşadığı yoğun iş stresine tepki olarak ortaya çıkan ve mevcut başa çıkma yeteneklerinin yetersiz kaldığı durumlarda yaşanan olumsuz bir deneyim olarak

tarif etmektedir.

Tükenmişlik yaşayan sosyal çalışmacı işe geç gelmeye, işten uzaklaşmaya, işten doyum almamaya, müracaatçılarıyla ilgilenmemeye ve onlara arzu edilen hizmeti sunmamaya başlar. Müracaatçıya karşı olumsuz, yargılayıcı ve soğuk davranışlar gösterir. Müracaatçıların sorunlarını çözmede kendini yetersiz hissetme duygusunu yaşar. Bu durumlar mesleki anlamda tükenmişliğe neden olur. Tükenmişlik; işi gereği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olanlarda görülen bir tür strestir (Işıkhani, 2010: 1-3).

### 1.2.1. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Kuşkusuz çalışanları tükenmişliğe götüren tek neden yoktur. Beemsterboer ve Baum tükenmişliğe çok sık neden olan bazı faktörleri şu şekilde ifade etmişlerdir.

“Yetersiz ücret, aşırı çalışma, kariyerin sona ermesi, meslektaşlarla çatışma, müracaatçıları ve süpervayzırlarca yapılan taktiklerin azalması, güçsüzlük, müracaatçıların ihtiyacını karşılayamayan sorumsuz bir sistem (yapı), zayıf olan örgütsel yapıyı düzenlemedeki bazı boşluklar, amirlerle çatışma.” (Akt: Işıkhani: 2010: 39).

Tükenmişliğe etki eden faktörler hem bireysel hem de örgütsel unsurlardan ortaya çıkabilmektedir (Dalkılıç, 2014). Örmən (1993)’e göre de, “Bireysel faktörler, kişinin tükenmişliğine neden olan örgütsel kaynaklı (çevresel) faktörlerden etkilenmesini hem azaltıcı hem de güçlendirici bir etkiye sahiptir.” (Akt. Dalkılıç, 2014: 77). Bireysel faktörler; A tipi kişilik<sup>1</sup>, dış kontrol odaklı olma, kendine yeterlilikten yoksun olma, empati yeteneği, beklenti düzeyi, demografik değişkenler olarak ele alınmaktadır. Örgütsel faktörler ise; iş yükü, kontrol, ödülleri, aidiyet- birlik duygusu- grup olma, adalet, değerler olarak ele alınmıştır (Dalkılıç, 2014).

1 *A Tipi Kişilik:* Kaygı düzeyi yüksek, üzerinde sürekli zaman baskısı hisseden, başarı güdüsü yüksek, kendisiyle yada başkalarıyla sürekli yarış halinde olan, yaptığı işi gereğinden fazla ciddiye alan, başkalarına karşı öfke, saldırganlık ve düşmanlık büyüyen, sürekli eksiksiz, kursuz, tam ve yetkin görünmeye çabalayan, her şeyi eleştiren, sonu gelmeyen amaç ve beklentiler taşıyan, ilkelere kurallara bağımlı olan, çalışma ve çabayı yeterli bulmayan, yaratıcı olamayan veya yarattıklarından mutluluk duymayan, aşırı çaba ve çalışma eğilimi gösteren bireyler olarak tanımlanmaktadır (Altuntaş, 2003: 60’dan aktaran: Dalkılıç, 2014: 78).

### 1.3. Literatür: Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişlik

Sosyal çalışmacılar, ağırlıklı olarak dezavantajlı olarak tanımlanan birey ve gruplara yönelik hizmetlerin sunulduğu sosyal hizmet alanlarında görev yapan profesyonel meslek elemanlarıdır. Uzun süren teorik ve uygulamalı lisans eğitimleri sonrasında edindikleri bilgileri sosyal hizmet mesleğinin değer ve etik ilkeleri ile bütünleştirerek mesleki müdahalelerini yürütürler.

Sosyal çalışmacılar, sorun sahibi birey ve gruplara yönelik sosyal hizmet müdahalelerini gerçekleştirmeye çalışırken doğal olarak duygusal taleplerin yoğunluğu ile karşılaşır. Bu taleplerin karşılanabilmesi durumunda sosyal çalışmacılar mesleki doyuma ulaşabilirken taleplerin karşılanamaması durumunda ise başarısızlık duygularını da yaşayabilmektedirler. Başaramama duygusunun sıklıkla yaşanması ise sosyal çalışmacıları mesleki tükenmişliğe doğru sürükleyebilmektedir. Zira yaptıkları işler, yüksek düzeyde stres potansiyeli taşımaktadır (Işıkkhan, 2011). Sosyal çalışmacılar bir yandan müracaatçıların var olan sorunlarını çözmelerine yardımcı olmaya çalışırken bir yandan da gelecekte yaşanabilecek sorunların önlenmesine yönelik mesleki çalışmaları da yürütmek zorundadırlar (Işıkkhan, 2011).

Profesyonel meslek elemanı olan sosyal çalışmacılar doğal olarak mesleki ideolojileri doğrultusunda hak ettikleri prestiji de yaşamak isterler (Marx, 1969'dan aktaran: Seçer, 2009). Zira profesyonel olmanın gereklerinden biri de prestij sahibi olmaktır. Sosyal çalışmacıların hak ettikleri prestiji edinmemesi ya da engellenmesi durumunda mesleki doyum duygusunun yerini tükenmişlik duygusunun alması kaçınılmazdır (Seçer, 2009).

Sosyal çalışmacılar, sosyal hizmet mesleğinin niteliği gereğince (dışlanmış, yoksul, ihmal/istismar mağduru, suça sürüklenmiş/bulaşmış, suç mağduru, mülteci/sığınmacı, savaş/terör mağduru, madde bağımlısı birey/gruplar) şefkat yorgunluğu yaşayabilmektedirler. Bourassa, şefkat yorgunluğunu, travmatik bireylerle ilgilenmenin ve bakım vermenin psikik maliyeti olarak ifade etmektedir (Hablemitoğlu ve Özmeye, 2012: 183).



Hablemitoğlu ve Özmete (2012) tarafından sosyal çalışmacılara yönelik yapılan bir araştırmada şu tespitlere yer verilmektedir:

“Sosyal çalışmacıların kendilerini değersiz, umutsuz ve çökmüş hissettikleri; zihinsel tükenme ile ilgili olarak kendilerini kapana kısılmış, insanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ya da gücünmüş ve mutsuz olarak değerlendirdikleri; fiziksel tükenme ile ilgili olarak da yorgun oldukları buna karşın değerli bir iş yaparak topluma katkıda bulunuyor olmaktan tatmin oldukları belirlenmiştir.” (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012: 199).

Sosyal çalışmacılar, almış oldukları eğitimin gereği olarak; savunuculuk, aktivist, toplum sözcüsü, harekete geçirici, danışman, güçlendirici vb. rolleri üstlenmektedirler (Duyan vd., 2008). Dolayısıyla dezavantajlı birey ve grupları toplumda hak ettikleri yere gelebilmelerine destek olma yönünde bir idealizmle yetişmektedirler. Bu idealizm sosyal çalışma mesleğinde özellikle idealist ve istekli kişilerde görülebilmektedir. Diğer insanlara hizmet verme yönünde yoğun istek ve heyecana sahip bu bireyler, tükenmişliği ağır boyutlarda yaşayabilmektedirler (Basım ve Şeşen, 2005: 61).

Sosyal çalışmacıların tükenmişlikleri üzerine birçok akademik çalışma yapılmıştır. Araştırmalarda sosyal çalışmacıların yüksek derecede tükenmişlik yaşadıkları ortaya konulmuştur (Martin ve Shinke, 1998; Prosser vd., 1999; Rabin ve Zilner, 1992’den aktaran: Basım ve Şeşen, 2005: 61). Abu-Bader (2000), yaşanan tükenmişliklere rağmen iş başında sahip olunan otonomi, çalışırken yüksek lisans, doktora vb. eğitimlere devam edebilme, kariyer ve terfi imkânları, yetkin yöneticiler tarafından yönlendirilme ve desteklenme, uygun çalışma ortamlarına sahip olmanın iş tatminini artırarak tükenmişliği azalttığını belirtmektedir (Basım ve Şeşen, 2005).

Sosyal çalışmacılar meslekleri ve hizmet sundukları dezavantajlı birey ve grupların niteliği gereğince kritik kararlar vermek durumundadırlar. Karar verme sosyal çalışma mesleğinin en temel aktivitelerinden biridir. Örneğin bir evlat edinme başvurusu yapan müracaatçının o hizmete uygun olup olmadığı sosyal çalışmacının kararı ile belirlenir. Ayrıca bir çocuğun evlat edindirme hizmetinden yararlanıp yararlanmayacağı yine bir sosyal

çalışmacının raporuna istinaden belirlenir. Dolayısı ile bu karar verme süreci sosyal çalışmacılar açısından oldukça zor bir süreçtir. Öyle ki ne tür karar verilirse verilsin bu karardan müracaatçılar olumlu ya da olumsuz etkileneceklerdir.

Sosyal çalışmacılar verdikleri her türlü kararlardan kendilerinin sorumlu olduklarını bilmektedirler. Olumlu karar verdiklerinde genellikle pek takdir edilmeyen sosyal çalışmacılar verdikleri kararın bir şekilde olumsuzluğa neden olmasından dolayı ciddi cezalarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Bazı durumlarda da hizmet alıcılar, sosyal çalışmacıların kararlarından hoşnut olmamaktadır. Bu durumda müracaatçılar tarafından sosyal çalışmacılara yönelik tehdit, taciz, yıldırma vb. olumsuz eylemler yöneltilebilmektedir. Sosyal çalışmacıların vermiş oldukları kararlara siyasi müdahalelerin varlığı da bir gerçektir. Böyle durumların yaşanması sosyal çalışmacıların iş tatminini düşürmekte ve tükenmişlik duygusunu yaşamalarına neden olabilmektedir.

Sosyal hizmet uygulamalarına yabancı, dezavantajlı birey ve gruplara yönelik sosyal hizmet bilgi ve becerisine sahip olmayan bazı amirlerin vermiş oldukları kararlar sosyal çalışmacıların etik ikilemler yaşamalarına neden olabilmektedir. Yaşanan etik ikilemlerin yoğunlaşması ise sosyal çalışmacıların iş doyumunun düşmesine ve tükenmişlik duygusunun artmasına neden olabilmektedir. Nitekim, Yürür ve Sarıkaya (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada yönetici desteğinin tükenmişlikle baş etmede etkili olduğu vurgulanmaktadır. Basım ve Şeşen (2005), “Özellikle yönetici pozisyonundaki kişilerin, çalışanların tükenmişliklerini azaltıcı tedbirler alması gerekliliği” üzerinde durmaktadırlar (Basım ve Şeşen: 2005:66).

Son yıllarda sosyal hizmet (özellikle sosyal yardım) politikalarında görülen genişlemeler ve çeşitlenmeler de sosyal çalışmacılar için daha fazla iş yükü anlamına gelmektedir. Örneğin 30.07.2006 tarih ve 26244 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “*Bakıma Muhtaç Özürlülerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik*”<sup>2</sup>(<http://eyh.aile.gov.tr>, 08.05.2015) ile birlikte illerdeki takip

2 **Detaylı bilgi için bknz:** <http://eyh.aile.gov.tr/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/bakima-muhtac-ozurlulerin-tespiti-ve-bakim-hizmeti-esaslarinin-belirlenmesine-iliskin-yonetmelik>.

edilmesi gereken dosya sayısında ciddi artışlar yaşanmıştır. Özellikle ağır engelli bireylere yönelik sunulan evde bakım hizmeti dosyalarının büyük çoğunluğunun engellinin ömür boyu takip edilmesini gerektirdiği göz önüne alındığında meslek elemanına düşen iş yükü ortadadır.

2005 yılında yürürlüğe giren 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu (<http://www.mevzuat.gov.tr>, 08.05.2015) kapsamında çocuk mahkemelerinin sayılarının yaygınlaşmasından dolayı adli işlemlerde sosyal çalışmacılara düşen dosya sayısının artmasına yol açmıştır. 2005 tarih ve 5402 sayılı Denetimli Serbestlik Kanunu (<http://www.mevzuat.gov.tr>, 08.05.2015) kapsamında yürütülen iş ve işlemlerin çeşitlenmesi de sosyal çalışmacıların iş yükünü artırmaktadır. Atamtürk (2010) tarafından aile mahkemelelerinde çalışan meslek elemanlarına yönelik yapılan çalışmada;

“İş yükü sorunu ile duygusal tükenme arasında; mesleki değerlendirmeleri özgürce yapamama sorunu ile iş doyumunu arasında; vakalar hakkında görüş bildirmek için yeterli zaman olmaması sorunu ile duygusal tükenme ve iş doyumunu arasında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır.”(Atamtürk, 2010: v-vi).

Atamtürk (2010)'ün çalışmasına benzer olarak Zorlu (2014) tarafından Denetimli Serbestlik Müdürlüklerinde çalışan meslek elemanlarına yönelik bir çalışma yapılmıştır. Söz konusu çalışma sonucunda da işyükü fazlalığının meslek elemanlarının tükenmişliklerini artırdığı belirtilmektedir (Zorlu, 2014).

Söz konusu yoğunluğun karşılanabilmesi için üretilen ve bir şekilde yasalaşan “*Sosyal Çalışma Görevlisi, Meslek Elemanı*”<sup>3</sup> gibi çatı kavramları ile meslek elemanı çeşitliliğine gidilmiştir. Ancak bu çatı kavram altına yerleştirilen mesleklerin sosyal hizmet bölümleri hariç hiçbirinin lisans eğitim müfredatlarında sosyal hizmet müdahalelerine yönelik dersler yer almamaktadır. Dolayısıyla aynı çatı kavram altında benzer roller yüklenen

3 **Sosyal Çalışma Görevlisi:**Psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensuplarını (5395 sayılı çocuk koruma kanunu, 3/e; maddesi).

**Meslek Elemanı:**Psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensuplarını (03.03.2015 tarih ve 29284 sayılı Resmi Gazetede Yayımlanan Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliğin 4/k maddesi).

meslek elemanlarının ortak mesleki dili konuşamamalarının getirdiği huzursuzluklar iş doyumunuduşürebilmektedir. Bu durum diğer disiplinleri temsil eden meslek elamanları için de geçerlidir.

Türkiye literatürüne bakıldığında sosyal çalışmacılarda iş doyumunu ve tükenmişlik üzerine araştırmaların henüz 2000’li yıllarda başladığı görülmektedir. Bununla birlikte yapılan araştırmalar ya aynı alanda mesleki farklılıkları, ya da farklı alanlarda tek meslek üzerinde olduğu görülmektedir. Çalışmamızı diğerlerinden ayıran nokta; farklı sosyal hizmet alanlarında görev yapan sosyal çalışmacıların iş doyumunu ve tükenmişliklerinin örgütsel ve bireysel faktörler bağlamında değerlendirilmesidir.

## 2. Yöntem

Araştırma 2013 yılında İstanbul, Bursa, Yalova, Diyarbakır, Elazığ, Samsun, Çorum, Denizli, Düzce illeri ağırlıklı olmak üzere bütün illerde çalışan 192 sosyal çalışmacı ile gerçekleştirilmiş mülakat ve anket sonuçlarını içermektedir. Araştırmada Köylü (2000) ve Ceylan (2012)’in çalışmalarından yararlanılarak oluşturulan anket; İstanbul’daki sosyal çalışmacılarla yüz yüze, diğer illerdeki sosyal çalışmacılarla ise Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Başkanlığı’ndan alınan izinle “*sosyalhizmetuzmanlaridernegi@googlegroups.com*” grubu üyesi sosyal çalışmacılara elektronik posta yoluyla ulaşılarak uygulanmış ve elde edilen veriler istatistiksel olarak (SPSS) analiz edilmiştir.

## 3. Bulgular ve Yorum

Bu bölümde sosyal çalışmacıların; amirleri ile kendileri hakkında yaptıkları değerlendirmelere dair bulgular ve yorumlara yer verilmiştir.

### 3.1. Araştırmaya Katılan Sosyal Çalışmacıların Çalıştıkları Sosyal Hizmet Alanları ve Amirlerine Dair Bulgular

#### Tablo 1: Sosyal Çalışmacıların Çalıştıkları Alanlara İlişkin Bul-

## gular

	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Çalıştığı Alanlar	Aile ve Çocuk Refahı	53	27,6
	Gençlik Refahı	15	7,8
	Yaşlı Refahı	8	4,2
	Engelli Refahı	22	11,5
	Genel Sosyal Hizmet	45	23,4
	Tıbbi Sosyal Hizmet	34	17,7
	Adli Sosyal Hizmet	15	7,8
	Toplam	192	100,0

Sosyal çalışmacıların çalıştığı alan değişkenine göre %27'si aile ve çocuk refahı, %7'si gençlik refahı, %4'ü yaşlılık, %11'i özürlülük, %23'ü genel sosyal hizmet, %17'si tıbbi sosyal hizmet, %7'si adli sosyal hizmet olarak dağılmaktadır. Sosyal çalışmacıların tıbbi sosyal hizmet ve adli sosyal hizmet alanlarında sayısal olarak diğerlerine oranla az görünmesi doğal bir sonuçtur.

Zira adli sosyal hizmet ve tıbbi sosyal hizmet alanları sosyal çalışmacıların ikincil meslek elemanı olarak çalıştıkları alanlardır. Sosyal çalışmacıların birincil meslek elemanı olarak yoğunluklu olarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde yer alan “Aile refahı, gençlik refahı, yaşlı refahı, engelli refahı ve genel sosyal hizmet alanlarında” görev aldıkları görülmektedir.

**Tablo 2: Amirin Mesleğine İlişkin Bulgular**

	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
--	---------	-------------	-----------

<b>Çalıştığı Kurumdaki Amirinin Mesleği</b>	Sosyal Çalışmacı	48	25,0
	Psikolog	6	3,1
	Öğretmen	45	23,4
	Çocuk Gelişimi ve Eğitimsi	5	2,6
	Doktor	42	21,9
	Diğer	46	24,0
	Toplam	192	100,0

Tablodan da anlaşıldığı üzere araştırmaya katılan 192 sosyal çalışmacının amirinin sadece %25’i sosyal hizmet alanından gelmektedir. Tabloda yer alan en dikkat çekici bulgu ise öğretmenlik mesleğinden gelen amirlerin oranının %23 olarak görünmesidir. Amirlerin dağılımında doktorların sayısı da yüksek görünmektedir. Ancak bu doğal bir sonuçtur.

Zira araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların %17, 7’si zaten tıbbi sosyal hizmet alanında yer almaktadır. Doğal olarak amirleri doktor olan başhekim ve yardımcılarıdır. Adli sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların da amirleri doğal olarak hâkim ve savcılardır. “Diğer” grubunda ise “İmam, işletmeci, iktisatçı, gazeteci vb.” meslek sahipleri yer almaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere sosyal hizmet gibi hassas ve incinebilir birey ve gruplara yönelik müdahalelerin yürütüldüğü alanda çok değişik meslek temsilcilerinin amir olarak görev almaları sağlıklı kararlar alınması konusunda tereddütler oluşturmaktadır.

### **Tablo 3: Sosyal Çalışmacıların Çalıştığı Kurumdaki “Amirinin Mesleği İle Kendi Mesleğine İlişkin Düşünce ve Tavırları” Arasındaki İlişkiye Dair Bulgular**

Branşlar		Sosyal Çalışmacı		Psikolog		Öğretmen		Çocuk Gelişimci		Doktor		Diğer		P
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Çalıştığım kurumda idarenin mesleğime ilişkin düşünce ve tavırlarının etkisi	Çok olumlu	17	35,4	0	0,0	8	17,8	2	40	14	33,3	5	10,9	P=0,002 X <sup>2</sup> =43,170
	Olumlu	17	35,4	2	33,3	7	15,6	0	0	7	16,7	17	37,0	
	Kararsızım	8	17	3	500	1	22,2	3	60	11	26,2	9	19,6	
	Olumsuz	3	6,2	0	0,0	16	35,6	0	0	4	9,5	10	21,7	
	Çok olumsuz	3	6,2	1	16,7	4	8,9	0	0	6	14,3	5	10,9	

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların çalıştığı kurumda performanslarını olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek durumlardan “çalıştığım kurumda idarenin mesleğime ilişkin düşünce ve tavırları” ile çalıştığı kurumdaki amirinin mesleği arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ( $X^2=43,170$ ;  $p=0,002<0.05$ ). Tabloda yer alan bulgular doğrultusunda değişik meslek gruplarında yer alan amirlerin düşünce ve tavırları, sosyal çalışmacılar üzerinde değişik oranda etki düzeylerine sahip olduğu görülmektedir. Sosyal çalışmacılar üzerinde en yüksek olumlu etki düzeyine sahip amirin mesleği %70 ile “sosyal çalışmacı” iken en yüksek olumsuz etki düzeyine sahip amirin mesleği % 43 ile “öğretmen” olarak görülmektedir.

Tabloda yer alan bulgularda en dikkat çekici nokta; öğretmenlik mesleği dışından gelen amirlerin olumsuz etkileri olmalarına rağmen olumlu etki düzeylerinin daha fazla olduğudur. Başka bir ifade ile sadece öğretmenlik mesleğinden gelen amirlerin, olumsuz etkilerinin olumlu etkilerinden daha yüksek olmasıdır. Her meslek grubunda yer alan amirlerin çalışanlar üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilerinin olması doğal bir beklenti iken olumsuz etkilerin daha yüksek olması bir sorundur. Kaldı ki bu durumun bir meslek üzerinde yoğunlaşması ise ayrıca tartışılması gerekmektedir.

**Tablo 4: Sosyal çalışmacıların “İdarecilerin Sosyal Çalışmacıları Nasıl Çalıştıracaklarını Bilmemeleri” Görüşlerine Dair Bulgular**

	Evet		Hayır		Kısmen		Ort.	sss.
	n	%	n	%	n	%		
İdareciler sosyal çalışmacıları nasıl çalıştıracaklarını bilmemektedir.	66	47,5	33	23,7	40	28,8	1,81	0,856

“İdarecilerin sosyal çalışmacıları nasıl çalıştıracaklarını bilmemele-ri” ifadesine çalışanların, % 47’i evet, %23’ü hayır, % 28’i kısmen yanıtını vermiştir. Çalışanların “idarecilerin sosyal çalışmacıları nasıl çalıştıracaklarını bilmemeleri” ifadesine çok yüksek (1,810 ± 0,856) düzeyde katıldıkları saptanmıştır. Elde edilen bulgulardan hareketle bu sonucun elde edilmesinde; idarecilerin çoğunluğunun sosyal hizmet alanlarına, yöntem ve tekniklerine yabancı olmasının etkili olduğunu söylemek mümkündür. Sosyal hizmet alanlarında görev yapan idarecilerin sosyal çalışmacıları yönetme ve yönlendirme konusundaki yetersizlikleri doğal olarak meslek elemanlarının iş doyumunu düşürecek ve tükenmişlik yaşamalarına yol açacaktır.

**Tablo 5: Çalışılan Alan ve Kurumda Verimli Bir Sosyal Hizmet Uygulamasının Bulunmadığını Düşünmede “Evrak Yüğü”nün Önemi**

Çalışılan Alan	Sosyal Çalışmacıların Üzerinde Çok Fazla Evrak Yüğü Olması								X <sup>2</sup> /p
	Evet		Hayır		Kısmen		Toplam		
	N	%	n	%	n	%	n	%	
Aile ve Çocuk Refahı	29	33,7	4	15,4	6	22,2	39	28,1	X <sup>2</sup> =22,762 p=0.030
Gençlik Refahı	8	9,3	0	0	2	7,4	10	7,2	
Yaşlı Refahı	5	5,8	1	3,8	2	7,4	8	5,8	
Engelli Refahı	13	15,1	5	19,2	0	0	18	12,9	
Genel Sosyal Hizmet	20	23,3	5	19,2	7	25,9	32	23,0	
Tıbbi Sosyal Hizmet	5	5,8	8	30,8	6	22,2	19	13,7	
Adli Sosyal Hizmet	6	7,0	3	11,5	4	14,8	13	9,4	
Toplam	86	100	26	100	27	100	139	100	

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı alanlar ile çalıştığı kurumda gerçek anlamda verimli bir sosyal hizmet uygulama-



sı olduğunu düşünmeme nedenlerinden “Sosyal çalışmacılar üzerinde çok fazla evrak yükü olması” nedeni arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ( $X^2=22,762$ ;  $p=0,030<0.05$ ).

Tıbbi sosyal hizmet ve adli sosyal hizmet dışında kalan tüm alanlar ayrı ayrı incelendiğinde sosyal çalışmacıların çalıştıkları kurumda gerçek anlamda verimli bir sosyal hizmet uygulaması olmadığını düşündükleri anlaşılmaktadır.

Tablo incelendiğinde evrak yükü en fazla olan alanın % 33,7 ile “aile ve çocuk refahı” alanı ve % 23,3 ile genel sosyal hizmet alanlarının olduğu görülmektedir. Evrak yükünün en az olduğu alan ise adli sosyal hizmet alanıdır. Bu sonucun sağlıklı olarak yorumlanabilmesi için söz konusu alanların özelliğine dikkat etmek gerekmektedir. Şöyle ki; aile ve çocuk refahı alanı kendi içinde birçok alt başlıkları içermektedir. Örneğin, koruyucu aile, evlat edinme, korunmaya muhtaç çocukların koruma altına alınması ve durumlarının düzenli olarak değerlendirilmesi gibi. Söz konusu işlemler gerek karmaşık yapısı gerekse içinde barındığı olası riskler nedeniyle yoğun bürokratik işlemleri gerektirmektedir.

Genel sosyal hizmet alanında ise daha çok sosyal yardımlar söz konusudur. Sosyal yardım taleplerinin çokluğu, düzenli olarak izleme ve değerlendirmelerin yapılmasını gerektirmesi nedeniyle evrak yoğun işlerdir. Ayrıca gerek aile ve çocuk refahı gerekse genel sosyal hizmet alanlarında sosyal çalışmacılar birincil meslek elemanları olarak profesyonel karar vericilerdir. Bu alanlarda sosyal çalışmacıların mesleki kanaatleri idarelerin kararlarında etkili olmaktadır.

Adli sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların evrak yükü sorunlarının diğerlerine oranla en az düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durumu şu şekilde yorumlamak mümkündür. Adli sosyal hizmet alanında birincil karar vericiler hâkim ve savcılardır. Hâkim ve savcılara gelen her dosya sosyal çalışmacılara yönlendirilmemektedir. Gerekli görülmesi halinde dosyalar sosyal çalışmacılara yönlendirilmektedir. Ayrıca çalışma sistemi genellikle randevu sistemine dayalı olarak işlemektedir. Başka bir ifade ile yapılandırılmış bir sistem söz konusudur.

Tıbbi sosyal hizmet alanı ile ilgili bulgular incelendiğinde de sosyal çalışmacıların fazla evrak yükünden şikâyetçi olmadıkları anlaşılmakta-

dır. Adli sosyal hizmet alanında olduğu gibi tıbbi sosyal hizmet alanında da benzer durum söz konusudur. Sosyal çalışmacılar tıbbi sosyal hizmet alanında ikincil meslek elemanıdırlar. Ayrıca tıbbi sosyal hizmet alanında ara eleman istihdamı da dikkate alındığında fazla evrak yükünden şikâyetçi olmamaları doğaldır.

Buna karşın aile ve çocuk refahı ile genel sosyal hizmet alanlarında ise tam tersi bir durum söz konusudur. Müracaatçılardan gelen başvurular, ihbarlar vb. direkt olarak sosyal çalışmacılara gelir. Sosyal çalışmacılar dosyalar üzerinde gerekli mesleki çalışmaları tamamladıktan uygun görüşleri onaylanmak üzere amirlere sunulur. Dolayısıyla vakalarla ilgili tüm yazışmaları sosyal çalışmacılar gerçekleştirmektedir. Bu da sosyal çalışmacıların fazla evrak yükü altında kalmalarına neden olmaktadır.

Sosyal çalışmacılar lisans eğitimleri süresince mesleki müdahale becerileri kazanma yoğunluklu olarak yetiştirilmektedirler. Dolayısıyla mesleğe atandıklarında sosyal hizmet müdahalelerini uygulama beklentisi ile mezun olmaktadır. Buna karşın yoğun büro işleri mesleki uygulamalarına zaman ayırmalarına ve odaklanmalarına engel olmaktadır. Bu durum ise sosyal çalışmacıların mesleki yönden kendilerini gerçekleştirmeleri yönünde tatminsizliğe neden olmaktadır. Bu tatminsizliği yaşayan sosyal çalışmacıların iş doyumunun düşmesi ve tükenmişliği yaşaması ise kaçınılmazdır.

Oysaki sosyal çalışmacıların büro işlerinden ziyade sosyal hizmet alanlarında sahada aktif olmaları beklenmektedir. Aslında bu durum sosyal çalışmacılar kadar hizmet bekleyen müracaatçıları da olumsuz olarak etkilemektedir. Öyle ki sosyal çalışmacıların büro işlerinde geçirdikleri uzun süreler, müracaatçıların taleplerinin hızlı, etkin ve verimli olarak sonuçlandırılmaması sorununu da beraberinde getirmektedir. Hızlı, etkin ve verimli sonuca ulaşamama sosyal çalışmacıların idare ve müracaatçılarla karşı karşıya gelmelerine neden olmaktadır. Bu durumun yaşanması ise sosyal çalışmacıların iş doyumunu düşürmekte ve tükenmişlik duygusunu yaşamalarına neden olmaktadır.

**Tablo 6. Sosyal Çalışmacıların “Müracaatçı Sayısının Çok Olmasına Karşın Yeterli Sayıda Sosyal Çalışmacı Olmaması” Görüşlerine**

## Dair Bulgular

	Evet		Hayır		Kısmen		OOrt.	Sss
	n	%	n	%	n	%		
Müracaatçı sayısı çok fazla olmasına karşın kuruluşlarda yeterli sayıda sosyal çalışmacı bulunmamaktadır.	82	59,0	33	23,7	24	17,3	1,58	0,77

“Müracaatçı sayısının çok fazla olmasına karşın kuruluşta yeterli sayıda sosyal çalışmacı olmaması” ifadesine çalışanların, %59,0’ı evet, %23,7’si hayır, %17,3’ü kısmen yanıtını vermiştir. Çalışanların “müracaatçı sayısının çok fazla olmasına karşın kuruluşta yeterli sayıda sosyal çalışmacı olmaması” ifadesine çok yüksek (1,58 ± 0,77) düzeyde katıldıkları saptanmıştır. Bu sonuç “**Tablo 5’te**” yer alan bulgularla birlikte değerlendirildiğinde sosyal çalışmacıların düşük iş doyum ve yüksek tükenmişlik yaşamalarının kaçınılmaz bir sonuç olacağını ortaya koymaktadır.

### 3.2. Sosyal Çalışmacıların Kendilerine Dair Bulgular

**Tablo 7: Sosyal Çalışmacıların Mesleğe İlişkin Düşüncelerinin Çalıştıkları Alanlarda Verimli Sosyal Hizmet Uygulama Yapabilmelerine Etkisine Dair Bulgular**

Sosyal Hizmet Alanları	Aile ve Çocuk		Genç		Yaşlı		Engelli		Genel		Tıbbi		Adli		p	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Mesleğine ilişkin düşüncemin etkisi	Çok olumlu	29	54,7	6	40	3	37,5	13	59,1	25	55,6	12	35,3	7	46,7	X <sup>2</sup> =40,030 p=0,021
	Olumlu	15	28,3	7	46,7	5	62,5	9	40,9	18	40	12	35,3	7	46,7	
	Kararsız	3	5,7	2	13,3	0	0	0	0	2	4,4	7	20,6	1	6,7	
	Olumsuz	1	1,9	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8,8	0	0	
	Çok olumsuz	5	9,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların çalıştıkları kurumda performanslarını olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek durumlardan “benim

mesleğime ilişkin düşüncem” ile çalıştığı alan arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ( $X^2=40,030$ ;  $p=0,021<0.05$ ). Elde edilen bulgulara genel olarak bakıldığında tüm alanlarda sosyal çalışmacıların mesleğe ilişkin düşüncelerinin, verimli sosyal hizmet uygulama yapabilmelerinde olumlu etki yaptığı görülmektedir.

Bu sonuçtan hareketle sosyal çalışmacıların lisans eğitimi sürecinde aldıkları eğitimlerin kendilerinin mesleğe yönelik aidiyetlik duygularının geliştiği, mesleği özümstedikleri ve uygulama alanlarında kendilerini gerçekleştirme fırsatı bulabildikleri yorumu yapılabilir. Kendini gerçekleştirme duygusu çalışanlarda iş doyumunu artırıcı bir unsurdur. Bu bağlamda sosyal çalışmacıların tükenmişlik yaşadıkları gibi iş doyumunu da yaşadıkları yönde yorum yapmak mümkündür.

Tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacıların diğerlerine oranla daha düşük olumlu görüş belirttikleri görülmektedir. Tıbbi sosyal hizmet, Türkiye’de öncelerden beri uygulanmakla birlikte kurumsallaşma süreci ise 2011 yılında başlamıştır(<http://www.saglik.gov.tr/TR/dosya/1-71513/h/img071372.pdf>, 10.05.2015). Dolayısıyla sağlık alanında daha çok medikal modelin ağırlıkla uygulandığı sosyal modelin henüz benimsenemediği görülmektedir (Oral ve Tuncay, 2012). Öte yandan sosyal hizmet lisans eğitimi sürecinde tıbbi sosyal hizmet müdahalelerine yönelik gerekli donanımına sahip olup olmama durumu da bu sonuçta etkili olabilmektedir.

**Tablo 8: Sosyal Çalışmacıların Sosyal Hizmet Yöntemlerini Uygulayabilmelerine Yönelik Olarak Kendilerini Değerlendirmeleri**

	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Sosyal Hizmet Yöntemlerini Uygulayabilme Puanları	Bir	6	3,1
	İki	6	3,1
	Üç	27	14,1
	Dört	113	58,9
	Beş	40	20,8
	Toplam	192	100

Sosyal hizmet uzmanlar sosyal hizmet mesleği ve yöntemlerini uygulama bakımından kendilerine verdiği puanlar değişkenine göre %3’ü bir, %3’ü

iki, %14'ü üç, %58'i dört, %20'si beş olarak dağılmaktadır. Tabloda yer alan bulgulardan; sosyal çalışmacıların büyük bölümünün (% 70) sosyal hizmet yöntemlerini uygulayabilme puanlarının yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bir profesyonelin almış olduğu eğitimi uygulayabilmesi iş doyumunu yaşamasına katkı sağlamaktadır. Bu ise arzu edilen bir durumdur.

**Tablo 9: Sosyal Çalışmacıların Uygulamalar Sırasında Karşılaşabilecekleri Sorun/Engeller Hakkındaki Kendilerine Dair Bulgular**

	Evet		Hayır		Kısmen		Ort.	ss.
	n	%	n	%	n	%		
Eğitimim yeterli değil, bilgi eksikliğim var	13	6,8	119	62,0	60	31,2	2,240	0,567
İş yoğunluğu nedeniyle kendimi geliştiremiyorum	49	25,5	69	35,9	74	38,5	2,130	0,792
Meslekte yeniyim, deneyimim az	33	17,2	133	69,3	26	13,5	1,960	0,555
Aldığım eğitim ile yaptığım iş çok farklı	34	17,7	93	48,4	65	33,9	2,160	0,702

“Eğitimim yeterli değil, bilgi eksikliğim var ” ifadesine çalışanların, %6'sı evet, %62'si hayır, %31'i kısmen yanıtını vermiştir. Çalışanların “eğitimim yeterli değil, bilgi eksikliğim var ” ifadesine çok yüksek (2,240 ± 0,567) düzeyde katılmadıkları saptanmıştır. Meslek elemanının almış olduğu eğitimi yeterli bulması, mesleğe hazır olma ve kendine güven geliştirme bakımından önemlidir. Elde edilen bulgular, sosyal hizmet okullarının alandaki uygulamalara yönelik güncel programlar uyguladıklarını da göstermektedir. Eğitimi “kısmen” yeterli bulanların oranı (% 31) da önemsenmeli ve üzerinde tartışılmasında yarar görülmektedir.

“İş yoğunluğu nedeniyle kendimi geliştiremiyorum” ifadesine çalışanların, %25'i evet, %35'i hayır, %38'i kısmen yanıtını vermiştir. Çalışanların “iş yoğunluğu nedeniyle kendimi geliştiremiyorum” ifadesine çok yüksek (2,130 ± 0,792) düzeyde katılmadıkları. Elde edilen bulgulardan sosyal çalışmacıların büyük bölümünün iş yoğunluklarına rağmen mesleki gelişimlerini devam ettirmeye çalıştıkları anlaşılmaktadır. Mesleki gelişimi devam ettirmede; kurumların gerçekleştirmiş oldukları hizmet içi eğitim programları ve bireysel akademik çalışmaların katkı sağladığı düşünülmektedir.

“Meslekte yeniyim, deneyimim az” ifadesine çalışanların, %17,2’si (n=33) evet, %69’u hayır, %13’ü kısmen yanıtını vermiştir. Çalışanların “meslekte yeniyim, deneyimim az” ifadesine çok yüksek ( $1,960 \pm 0,555$ ) düzeyde katılmadıkları saptanmıştır. Araştırmaya katılanların % 70’i, 31 yaş ve üzerindedir. Dolayısıyla sonucun bu şekilde çıkması doğal olarak yorumlanmaktadır.

“Aldığım eğitim ile yaptığım iş çok farklı ” ifadesine çalışanların, %17’si evet, %48’i hayır, %33’ü kısmen yanıtını vermiştir. Çalışanların “aldığım eğitim ile yaptığım iş çok farklı” ifadesine çok yüksek ( $2,160 \pm 0,702$ ) düzeyde katılmadıkları saptanmıştır. Elde edilen bulgulara göre sosyal çalışmacıların, yüksek oranda (% 48) aldıkları eğitim ile yaptıkları işin uygun olduğu inancına sahip oldukları anlaşılmaktadır. Buna karşın “evet (% 17) ve kısmen (% 33)” cevabını verenlerin oranları da önemsenmeli ve akademik platformlarda tartışılmasında yarar görülmektedir.

## Sonuç ve Öneriler

Araştırmamızın bulguları, literatürde yer alan diğer çalışmalara benzer olarak sosyal çalışmacıların iş doyumunu ve tükenmişlik duygusunu yaşadıklarını desteklemektedir.

Buna göre araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların, çalıştıkları sosyal hizmet alanlarında birincil ve ikincil meslek elamanı olma durumları yaşadıkları iş doyumunu ve tükenmişlik duygusu yaşamalarında etkili olmaktadır. Birincil meslek elamanı olarak çalışılan sosyal hizmet alanlarında amirlerin meslek dışından olmaları, sosyal çalışmacıların iş doyumunu düşürmekte ve tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır. Başka bir deyişle değişik meslek gruplarından olan amirlerin sosyal çalışmacıların iş doyumunu ve tükenmişliklerinde olumlu ya da olumsuz etkilerinin olduğu göstermektedir.

Ayrıca öğretmenlik mesleği dışından gelen amirlerin olumsuz etkileri olmalarına rağmen olumlu etki düzeylerinin daha fazla olduğudur. Başka bir ifade ile sadece, öğretmenlik mesleğinden gelen amirlerin, olumsuz etkileri olumlu etkilerinden daha yüksek bulunmuştur. Her meslek grubunda

yer alan amirlerin çalışanlar üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilerinin olması doğal bir beklenti iken olumsuz etkilerin daha yüksek olması bir sorundur. Kaldı ki bu durumun bir meslek üzerinde yoğunlaşmasının ayrıca tartışılmaya ihtiyacı vardır. Bu bağlamda; sosyal hizmet alanlarında özellikle birincil sosyal hizmet alanlarına (çocuk yuvası, çocuk koordinasyon merkezi, sosyal hizmet merkezi, huzurevleri, bakım ve rehabilitasyon merkezleri vb.) yönetici atamalarında sosyal hizmet alan bilgisine sahip profesyonellerin öncelikle tercih edilmesi önerilmektedir.

Araştırmanın sonuçlarından bir diğeri de yöneticilerin sosyal çalışmacıları nasıl çalıştıracaklarını bilmemeleri yönünde yüksek düzeyde ortak görüşün olmasıdır. Sosyal hizmet alanlarında görev yapan idarecilerin sosyal çalışmacıları yönetme ve yönlendirme konusundaki yetersizlikleri doğal olarak meslek elemanlarının iş doyumunu düşürecek ve tükenmişlik yaşamalarına yol açacaktır. Bu bağlamda; yönetici pozisyonundaki kişilerden özellikle alan dışından olanlara hizmet içi eğitim yoluyla sosyal hizmet yönetimi konusunda güçlendirme eğitimleri verilebilir ya da sosyal hizmet alanında yüksek lisans yapmış olanlar tercih edilebilir.

Tıbbi ve adli sosyal hizmet alanlarının dışındaki diğer alanlarda çalışan sosyal çalışmacıların, iş doyumunu düşüren ve tükenmişlik yaşamalarına yol açan faktörlerden bir diğeri olarak fazla evrak yükünün olması araştırmamızın önemli sonuçlarından biridir. Oysaki sosyal çalışmacıların büro işlerinden ziyade sosyal hizmet alanlarında sahada aktif olmaları beklenmektedir.

Türkiye’de sosyal hizmet alanında ara eleman ihtiyacını karşılamak üzere eğitim veren ön lisans sosyal hizmet okullarının mezunlarının istihdamı sağlanarak sosyal çalışmacıların üzerindeki evrak yükü büyük ölçüde azaltılabilir. Bu bağlamda; özellikle Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının sosyal hizmetin birincil sunucusu olduğu dikkate alındığında ön lisans sosyal hizmet okulu mezunlarının istihdamına yönelik acil politikalar üretmesi ve uygulaması, gerek sosyal çalışmacılar gerekse hizmet alıcılar açısından büyük katkı sağlayacaktır.

Araştırmanın bir diğer sonucu; müracaatçı sayısının çok olmasına rağmen yeterli sosyal çalışmacı istihdamının olmamasıdır. Başta Aile ve

Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Adalet Bakanlığı olmak üzere sosyal çalışmacı kadro sayılarının artırılması bu sorunun ortadan kaldırılmasında katkı sağlayacaktır.

Araştırmada sosyal çalışmacıların iş doyumu ve tükenmişliklerinde bireysel faktörlerin de etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulgulara genel olarak bakıldığında tüm alanlarda sosyal çalışmacıların mesleğe ilişkin düşüncelerinin, verimli sosyal hizmet uygulaması yapabilmelerinde olumlu etki yaptığı görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle sosyal çalışmacıların lisans eğitimi sürecinde mesleğe yönelik aidiyet duygularının geliştiği, mesleği özümstedikleri ve uygulama alanlarında kendilerini gerçekleştirme fırsatı bulabildikleri anlaşılmaktadır. Buna karşın tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal çalışmacılarda bu durumun düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda Türkiye’de yeni kurumsallaşmaya başlamış olan tıbbi sosyal hizmet alanında sosyal çalışmacıların aktif görev almalarının sağlanması için meslek örgütlerinin öncülüğünde akademik düzeyde çalışmaların yapılması sağlanabilir.

Araştırma sonucunda; sosyal çalışmacıların büyük bölümünün (% 70) sosyal hizmet yöntemlerini uygulayabilme puanlarının yüksek olduğu anlaşılmıştır. Bu durum sosyal çalışmacıların iş doyumu yaşamalarına katkı sağlayan önemli faktörlerden biridir. Bu durumun korunarak diğer % 30’luk dilimde yer alan sosyal çalışmacıların da güçlendirilmesi gerek mesleğe gerekse hizmet alıcılara sağlayacağı katkı bakımından önemsenmelidir.

Sosyal çalışmacıların büyük bir bölümü (% 62) sosyal hizmet alanlarına dair aldıkları eğitimi yeterli bulmuşlardır. Bu pozitif bir durumdur. Bununla birlikte diğer dilimde yer alanların görüşleri de önemsenerek sosyal hizmet okullarının eğitim müfredatlarını güncellemelerinde fayda görülmektedir.

Sosyal çalışmacıların önemli bir bölümü iş yoğunluğuna rağmen mesleki açıdan kendilerini geliştirebildiklerini belirtmiş olmalarına rağmen % 25’lik bir bölümü de kendilerini geliştiremediklerini belirtmişlerdir. Mesleki gelişim profesyonel meslek elemanları için sürekli bir ihtiyaçtır. Aksi halde çağdaş uygulamaların gerisinde kalmaları söz konusu olacaktır ki bu durum onların iş doyumunun düşmesine ve tükenmişlik yaşamalarına



yol açar. Bu bağlamda; sosyal çalışmacıların görev aldıkları kurumların mesleki gelişimi sağlayıcı ve destekleyici tedbirler alması gerekmektedir.

Araştırmanın önemli sonuçlarından bir diğeri de sosyal çalışmacıların aldıkları eğitim ile yaptıkları işi uygun bulmalarıdır. Elde edilen bulgulara göre sosyal çalışmacıların, yüksek oranda (% 48) aldıkları eğitim ile yaptıkları işin uygun olduğu inancına sahip oldukları anlaşılmaktadır. Buna karşın “uygun bulmayan (% 17) ve kısmen uygun bulanların (% 33)” oranları da önemsenmeli ve akademik platformlarda tartışılması sağlanmalıdır.

Sonuç olarak sosyal hizmet alanlarında görev yapan sosyal çalışmacıların iş doyumunu ve tükenmişliklerinde gerek bireysel gerekse örgütsel faktörlerin etkili olduğunu söylemek mümkündür. Bununla beraber örgütsel faktörlerin daha baskın olduğu bir gerçektir. Zira profesyonel meslek elemanları bireysel yönlerini değiştirme şansına sahip iken örgütsel faktörleri değiştirebilme konusunda etkili olamamaktadır. Bu nedenle kurumların kendilerini liyakat temelli modern yönetim anlayışı doğrultusunda güçlendirici çalışmalar yapması, meslek elemanlarının çağdaş evrensel sosyal hizmet yöntem ve tekniklerini yerelle bütünleştiren mesleki gelişimlerini artırmaları, meslek örgütlerinin de üyelerinin gelişimini ve savunuculuğunu sağlayacak tedbirler alması sosyal çalışmacıların yüksek iş doyumunu daha az tükenmişlik yaşamalarında katkı sağlayacaktır.

## KAYNAKÇA

- ATAMTÜRK, Elvan; (2010), “Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BAKIMA MUHTAÇ ÖZÜRLÜLERİN TESPİTİ VE BAKIM HİZMETLERİNİN BELİRLENMESİNE İLİŞKİN YÖNETMELİK; (2006), <http://eyh.aile.gov.tr/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/bakima-muhtac-ozurlulerin-tespiti-ve-bakim-hizmeti-esaslarinin-belirlenmesine-iliskin-yonetmelik>, 08.05.2015.
- BALCI, Ali (1985), “Eğitim Yöneticisinin Doyumu” Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, Ankara.

- BASIM, H. Nejat, ve Harun Şeşen; (2005), “Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal çalışmacı ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, Cilt.16, Sayı. 2, s. 57-69.
- CANTEKİN, Ömer Faruk; (2003), “Üniversitelerdeki İngilizce Okutmanlarının Örgüte Uyum Sorunlarının İş Doyumu Açısından Yol Açtığı Sorunlar”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- CEYLAN, Cesur; “Samsun İlinde SHÇEK’e Bağlı Kuruluşlarda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamalarda Karşılaştıkları Güçlükler”, <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/samsunSHU1.htm>, 14.04.2012.
- ÇELİKKOL, Ahmet; (2001), Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı, Alfa Yayınları, İstanbul.
- ÇETİNKANAT, Canan; ( 2000) Örgütlerde Güdülenme ve iş Doyumu, Anı Yayıncılık, İstanbul.
- ÇOCUK KORUMA KANUNU; (2005), <http://www.mevzuat.gov.tr/Mevzuat-Metin/1.5.5395.pdf>. 08.05.2015.
- DALKILIÇ SÜRGEVİL Olca; (2014), Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayınları, 2. Basım, Ankara.
- DENETİMLİ SERBESTLİK KANUNU; (2005), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5402.pdf>, 08.05.2015.
- DUYAN, V., Ö. Ö. Sayar ve M. Özbulut; (2008), *Sosyal Hizmeti Tanımak ve Anlamak*, 1. Baskı, Öncü Basımevi, Ankara.
- GÜL, Niğmet; (2013), “Sosyal Çalışmacıların Mesleki Problemleri ve İş Doyumu” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- HABLEMİTOĞLU, Şengül ve Emine Özmete; (2012), “*Sosyal Çalışmacıların İş Yaşam Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları*”, Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi.
- IŞIKHAN, Vedat (2011), *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma*, 1.Baskı, Ankara.
- IŞIKHAN, Vedat; (1993), “Sosyal Hizmet Uzmanları İş Doyumları” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- IŞIKHAN, Vedat; (2010), *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlik, Vizyon Kırtasiye-Of-*

- set Matbaa-Yayınevi, Ankara.
- İNCİR, Gülten; (1990), “Çalışanların İş Doymu Üzerine Bir İnceleme”, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Yeniçağ Basın-Yayın Sanayi, Ankara.
- KOŞAR, Nesrin Güran; (1989), Sosyal Hizmetlerde Aile ve Çocuk Refahı Alanı, Yargıçoğlu Matbaası, Ankara.
- KÖYLÜ, Mustafa; (2000), Din Görevlilerinin Mesleki Problemleri: Amasya ve Çorum Alevi- Bektaşî Köyleri Üzerine Bir Araştırma, Samsun.
- ORAL, Meltem ve Tarık TUNCAY; (2012), “Ruh Sağlığı Alanında Sosyal Hizmet Uzmanlarının Rol ve Sorumlulukları”, *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, Cilt.23, Sayı.2, s.93-114.
- SEÇER, H. Şebnem; (2009), “Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması ve Mesleki Analizlerde Kullanımı”, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:7, Sayı:1, s. 35-56.
- TELMAN, Nursel ve Pınar Ünsal; (2004), Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayıncılık, İstanbul.
- TIBBİ SOSYAL HİZMET YÖNERGESİ; (2011), <http://www.saglik.gov.tr/TR/dosya/1-71513/h/img071372.pdf>, 10.05.2015.
- TOMANBAY, İlhan; (1999), Sosyal Çalışma Sözlüğü, Selvi yayınevi, Ankara.
- YELBOĞA, Atilla; (2007), Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doymu İle İlişkinin Finans Sektöründe İncelenmesi”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), Aralık.
- YÜRÜR, Senay ve Muammer SARIKAYA; (2011), “Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt.11, Sayı.4, ss.537-552.
- ZASTROW, Charles; (2013), Sosyal hizmete Giriş, Nika Yayınevi-2, Ankara.
- ZİNCİRKIRAN, Memet; (2012), “Örgüt Sosyolojisi”, Editör: Zincirkıran, M., *Örgüt ve Yönetim Kuramları*, Dora Yayınları, s.3-55.
- ZORLU, Şehrezat ASLANYÜREK; (2014), “Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.