

## Sosyal Hizmet Uzmanlarının Algılanan Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki\*

### The Relationship Between Perceived Stress and Burnout Levels of Social Workers

Erhan ATEŞ<sup>1</sup>, Abdulhakim BEKİ<sup>2</sup>

#### ÖZ

Sosyal hizmet uzmanları, yoğun iş temposu, müracaatçıların yaşadıkları travmalar ve çeşitli sorunlar nedeniyle ciddi iş stresi ve tükenmişlik duygusuyla karşı karşıya kalmaktadır. Bu durum, iş performanslarını olumsuz etkileyen önemli bir faktördür. Bu çalışmada nicel bir araştırma yöntemi tercih edilerek sosyal hizmet uzmanlarının algılanan stres düzeyleri ve tükenmişlik düzeyi arasındaki korelasyon araştırılmıştır. Bu bağlamda Google Forms üzerinden katılımcılardan Algılanan Stres Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde kendilerine uygun olan seçenekleri işaretlemeleri istenmiştir. Çalışmaya 163 kadın ve 90 erkek olmak üzere toplamda 253 kişi katılmıştır. Verilerin analizi SPSS programıyla yapılmıştır ve önce açıklayıcı istatistikler yapılmıştır ve daha sonra ölçekler arasında herhangi bir ilişki olup olmadığının araştırılması için ANOVA, T-Test, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır. Analizlerin sonucunda katılımcıların ölçeklerden aldıkları puan ortalamalarına göre orta düzeyde bir tükenmişlik düzeyine ve yüksek düzeyde algılanan strese sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Ayrıca, katılımcıların demografik bilgilerine bağlı olarak ölçeklerde istatistiksel farklılık olup olmadığı da araştırılmış ve çoğu demografik değişkenin ölçekler üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Bununla birlikte, Ayrıca, demografik değişkenler ile tükenmişlik ve stres düzeyleri arasındaki ilişki de incelenmiştir. Bu bağlamda, duygusal tükenme ile cinsiyet arasında, yaş ile genel tükenmişlik ve kişisel başarısızlık arasında, eğitim durumu ile duygusal tükenme arasında, çalışma yeri ile tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Algılanan stres, Sosyal hizmet, Tükenmişlik düzeyi

#### ABSTRACT

Social workers are exposed to intense work stress and a sense of burnout due to their busy work schedule, traumas experienced by clients, or various problems. This situation is a major factor negatively affecting their job performance. In this study, a quantitative research method was chosen to investigate the correlation between perceived stress levels and burnout levels of social workers. In this context, participants were asked to mark the appropriate options on the Perceived Stress Scale and Maslach Burnout Scale via Google Forms. A total of 253 people, 163 women and 90 men, participated in the study. The data were analyzed using the SPSS program, with descriptive statistics conducted first, followed by ANOVA, T-tests, correlation, and regression analyses to explore the relationship between the scales. As a result of the analysis, it was revealed that the participants had a medium level of burnout and a high level of perceived stress, according to the average scores they received from the scales. Additionally, the relationship between demographic variables and burnout and stress levels was also investigated. In this context, significant differences were found between emotional exhaustion and gender, age and both general burnout and personal failure, education level and emotional exhaustion, and workplace and both burnout and depersonalization.

**Keywords:** Perceived stress, Social work, Burnout level

\* Bu makale Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Yüksek Lisans programında hazırlanan "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Manevi Yönelimlerinin Algılanan Stres ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi" konulu yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

<sup>1</sup> Sosyal Hizmet Uzmanı- Aydın ADÜ Hastanesi, Aydın, Türkiye, ORCID: 0000-0003-1881-5243

<sup>2</sup> Doç. Dr., Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, Türkiye, ORCID: 0000-0001-5572-2113

## Giriş

*İş gözle görünür kılınmış aşktır. Eğer aşkla çalışmıyor ve hoşnutsuzluktan başka bir şey duyamıyorsanız, işinizi bırakıp tapınak kapısında oturmak ve sevinçle çalışanların sadakalarını almak yeğdir.*

-Halil Cibran (1965, s. 28)

Müracaatçıların genellikle sosyal, psikolojik ve ekonomik sorunlarını, arabuluculuk ile savunuculuk gibi rolleri ve terapötik ile didaktik yolları kullanarak çözmeye yardımcı olan meslek elemanlarına Sosyal Hizmet Uzmanı (SHU) denir. (Barnett ve Cooper, 2009). Müracaatçıların maruz kaldığı travmalarla, madde kullanımı, çocuk istismarı, cinsel istismar, zihinsel hastalıklar, evsizlik, yoksulluk gibi karmaşık ve çetrefilli konularla sürekli ilgilenen SHU (Sheafor ve Horejsi, 2016, s. 23) aynı anda farklı mesleki rolleri yürütmek zorunda kalabilir. Hem farklı mesleki rollere bürünmek hem de grupların niteliği, müracaatçıların sahip oldukları sorunlar, karar verme sürecinde yaşanan zorluklar gibi durumlar sosyal hizmet uzmanlarının stres düzeyini arttırmaktadır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012).

Literatürdeki yapılan araştırmalar da SHU'ların ciddi bir stres yüküne maruz kaldığını, bu stres yükü neticesinde zaman zaman tükenmişlik de hissettiklerini ortaya çıkarmıştır (Altın, 2022; Arrington, 2008; Çoban ve Özbeşler, 2016; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Işıklı, 2018; Kim ve Stoner, 2008; Mänttärivan der Kuip, 2016; Senreich ve ark., 2020). Bu stres yükü, SHU'nun müracaatçısına vereceği desteği olumsuz yönde etkileyerek SHU ve müracaatçı arasındaki ilişkinin olumsuz etkilenmesine ve buna bağlı olarak SHU'nun bakım sağlama yeteneğinin azalmasına sebep olabilir (Çoban ve Özbeşler, 2016).

Çalışanların iş yerinde maruz kaldıkları stresin sonucunda yaşadıkları sağlık sorunları, performanslarındaki ve üretkenliklerindeki düşüş ile alakalı çok sayıda çalışma yapılmıştır (Altın, 2022; Anderson ve ark., 2012; Arrington, 2008; Barutçu ve Serinkan, 2008; Carnes, 2023; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Işıkhani, 2018; Kim ve Stoner, 2008; Maddock, 2024; Tang ve Xiao, 2021; Çetinkaya Büyükbodur, 2018). Fakat literatür tarandığında Türkiye'deki SHU'ların tükenmişlik düzeyleri ve iş stresleri arasındaki herhangi bir ilişki olup olmadığıyla ilgili kapsamlı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Halbuki iş yükünün fazlalığı, müracaatçıların sorunlarının ağırlığı ve kaynakların yetersizliği gibi zorluklarla karşılaşan SHU'lar, hem fiziksel hem de ruhsal olarak stresle başa çıkmak zorunda kalabilirler; bu durum da tükenmişliğe yol açabilir. Buna bağlı olarak da SHU'lar müracaatçı merkezli bakım vermekten çok uzak bir noktada olabilirler ve müracaatçı ile daha iyi ilgilenebilecekken yeterince verimli olamayabilirler. Literatürde tespit edilen bu eksiklik neticesinde bu araştırma, SHU'ların var olan iş yüklerine bağlı streslerini ve buna bağlı olarak yaşadıkları tükenmişlik duygusunu saptamak ve katılımcıların demografik bilgileriyle tükenmişlik ve algılanan stres arasında herhangi bir bağlantı olup olmadığını ortaya çıkarmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda SHU'ların algılanan stres düzeyleri ve

tükenmişlik düzeyleriyle alakalı açıklayıcı bir veriye sahip olmak çözüm yolları bulmak için oldukça önemlidir. Bu kapsamda bu araştırmanın soruları aşağıdaki gibidir:

1. Sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldıkları iş stresi ve tükenmişlik duygusu arasında herhangi bir ilişki var mıdır?
2. Sosyal hizmet uzmanlarının demografik özelliklerine bağlı olarak algılanan iş stresi ve tükenmişlik duygusu ölçeklerinden aldıkları puanlarda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

## **1. Literatür**

### **1.1 Sosyal hizmet uzmanı**

2014 yılında Uluslararası Sosyal Hizmet Federasyonu sosyal hizmeti “uygulamaya dayalı bir meslek ve sosyal değişim, gelişim, toplumsal uyum ile bireylerin güçlendirilmesi ve özgürleşmesini teşvik eden bir akademik disiplin” olarak tanımlamıştır ve odak noktasına “sosyal adalet, insan hakları, kolektif sorumluluk ve farklılıklara saygı ilkelerini” aldığını belirtmiştir. Sosyal hizmetin esas amacı mesleğin gerektirdiği değer ölçütlerini baz alarak başvuran kişilerin taleplerini mümkün olduğunca karşılamak, sorunlarını çözüme kavuşturmaya çalışmak ve ihtiyacı olan desteği sağlamaktır (Şeker, 2004, s. 23).

Sosyal hizmet görevini yürüten meslek elemanlarına sosyal hizmet uzmanı (SHU) ya da sosyal çalışmacı denilmektedir (Altın, 2022; Hablemitoğlu & Özmete, 2012; Şeker, 2004). Zastrow (2014, s. 6) kitabında SHU'nun tanımını üniversitelerin lisans bölümlerinden sosyal hizmet eğitimi tamamlayan ve neticesinde bilgi ve becerisini kullanarak müracaatçılara sosyal hizmet desteği sağlayan kişi olarak vermiştir.

Bulunduğu pozisyona göre eğitimcilik, arabuluculuk, süpervizörlük, yöneticilik gibi farklı rollere bürünen SHU'ların bu sorumlulukları yerine getirirken stres ve tükenmişlikten uzak olmaları beklenir, zira bu iki kavram da iş performansını ciddi ölçüde olumsuz etkilemektedir.

### **1.2 Stres**

En basit tabirle stres biyolojik bir tepki uyandıran herhangi bir içsel ve dışsal uyarana verilen addır. Kinman ve Jones (2005, s. 101) stresi “bireysel kaynaklar ile çevresel taleplerin değerlendirilmesi sırasında ortaya çıkan dengesizliğin ürünü” olarak tanımlıyor. Bu dengesizliğe bağlı olarak bireyde ortaya çıkan psikolojik ve fiziksel tepkilere stres denilmektedir (Maslach ve Leiter, 2016; Durak ve ark., 2023).

İş yerinde maruz kalınan stres ciddi bir sorundur. İş yerindeki stresi çözemeyen bireyin rahatsızlanması kişinin çalışma performansını azaltmakla birlikte, iş yerinin genel üretkenlik seviyesini de düşürür (Beheshtifar ve Zare, 2013). Stres genellikle iş tatminsizliğine, işten ayrılma düşüncesine ve bunlara bağlı olarak performansta düşüslere sebep olur ((Maddock, 2024; Smeds ve ark., 2020). Benzer şekilde

algılanan stres düzeyi arttıkça kişilerin aralarında ciddi rahatsızlıkların da bulunduğu çeşitli hastalıklara yakalanma riskleri de artmaktadır (Rantonen ve ark., 2017; Stansfeld ve ark., 2012). Bu bağlamda alanda yapılan çalışmalar, SHU'ların işleri dolayısıyla dolaylı yoldan ciddi bir stres yüküne maruz kaldığını göstermektedir. Madde bağımlılığından korunmaya muhtaç çocuklarla ilgilenmeye, onkoloji hastalarına destek vermekten ruh sağlığı ve tıbbi sosyal hizmet uzmanlığına kadar çok çeşitli alanlarda sorunlarla ilgilenen SHU'lar buna bağlı olarak ikincil travmaya maruz kalmaktadır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Işıkhani, 2018). Tüm bunlara ek olarak SHU'lar müracaatçılarına destek olmaya çalışırken zaman zaman etik olarak ikilemede kalmaları da onlarda ciddi bir iş stresi yaratmaktadır (Mänttari-van der Kuip, 2016; O'Donnell ve ark., 2008). Alandaki diğer araştırmalar da düşük gelir, kısıtlı zaman ve çalışan sayısını yetersiz olmasına rağmen var olan iş yükünün yoğunluğu, SHU'ların görev tanımının net olmamasından kaynaklı belirsiz iş yükleri ve müracaatçıların içinde bulunduğu zor durumlar gibi nedenlerle SHU'ların stresle karşı karşıya kaldıklarını belirtmiştir (Kim ve Stoner, 2008; Calitz ve ark., 2014). Tüm bu sorunlar öncelikle SHU'larda iş stresi yaratmakta ve uzun süreli maruz kalınan iş stresi de çalışanlar üzerinde mesleki tükenmişliğe yol açmaktadır (Maslach, 2003; Leiter ve Maslach, 2009).

### **1.3 Tükenmişlik**

Tükenmişlik hemşireler, aile terapistleri, doktorlar, psikologlar, psikiyatrlar, SHU'lar gibi özellikle insan odaklı işlerde çalışan bireylerde görülen duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı duygusunu kapsayan bir sendromdur (Maslach, 2003). Aynı ilaç bağımlılığı gibi etkilere sahip olan ve kişinin duygusal tükenmeye maruz kalarak motivasyon kaynağını kaybetmesine sebep olan tükenmişlik kavramı, iş hayatında maruz kalınan strese bağlı olarak ortaya çıkan hem bedensel hem de ruhsal çöküş durumunu ifade etmek için kullanılır (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001, s. 399). Tükenmişlikle ilgili çalışmalarıyla alana büyük katkılar sunan Cay Cherniss (1980) tükenmişliği "bireyin yoğun stres ya da doyumсуzluğa bir karşılık olarak, yaptığı işten soğuma şeklinde gösterdiği bir tepki" olarak adlandırmıştır. Kaçmaz (2005) ise tükenmişlik kavramını kişinin yaptığı işle ilgili özgün amaçlarından uzaklaşması, mesleğinin gereklilikleriyle ilgilenmemesi, aşırı strese ve işle ilgili yaşadığı doyumсуzluğa bağlı tepkisel olarak kişinin işle ilgili görevlerini yerine getirmedeki isteksizliği olarak tanımlanmıştır. Benzer şekilde Barutçu ve Serinkan (2008)'in tükenme tanımı bireyin kişisel kaynaklarının yetersiz kalması, günlük sıradan olaylar karşısında kişinin sürekli bir olumsuzluk ve umutsuzluk duygusuna sahip olması ve gerekli yaşamsal enerjiyi artık bulamaması şeklindedir.

Tükenmişlik genelde birbirini takip eden duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel olarak başarı duygusunun azalması gibi üç alt boyuttan oluşur (Maslach ve Leiter, 2016; Maslach ve ark., 1996) ve literatürde de genelde bu üç alt boyutu ölçen çalışmalar vardır. Tükenmişliğin her bir alt boyutu birbirinden bağımsız olarak hareket eder ama her bir boyut aynı zamanda diğeriyle iç içedir. Ortaya ilk çıkan boyut duygusal tükenme olmaktadır. Bunun genel sebebi kişinin yoğun iş yükü ve sorumluluklarıyla diğeri kişilerle yaşadığı çatışmalar olarak görülmektedir. Duygusal tükenme

sonucunda eğer kişi yöneticilerinden ve diğer iş arkadaşlarından yeterli desteği göremezse bu duygusal tükenme hızlanarak duyarsızlaşmaya yol açmakta ve son olarak kişinin hissettiği bu işi başaramama duygusu kişinin bireysel olarak düşük kişisel başarı hissetmesine sebep olur.

Literatürdeki çalışmalarda Cherniss Modeli (1980), Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli (1982), Meier Tükenmişlik Modeli (1983), Suran ve Sheridan Modeli (1985) gibi farklı modellerin olduğu görülmüş ama araştırmacıların daha çok Maslach modelini tercih ettiği tespit edilmiştir, bu yüzden bu çalışmada da SHU'ların tükenmişlik düzeylerini ölçmek için Maslach ve ark., (1996) tarafından geliştirilmiş olan Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Mesleğin yapısı gereği çoğu zaman karmaşık müracaatçı sorunlarıyla ilgilenmek zorunda kalan SHU'ların bu karmaşık ve problemlili süreçleri efektif ve doğru bir şekilde yönetmeleri beklenir (Johnson ve Yanca, 2004). Tüm bu süreç karmaşık birtakım uygulamalar gerektirdiği için SHU'lar işlerini yaparken özerkliğe ihtiyaç duyar. Bu özerklik niteliği bakımından tam bir özerklik olmaktan ziyade SHU'ların meslektaşlarıyla birlikte hareket ederek kendi bilgileri dâhilinde süreçleri yönetmesine olanak sağlayan süreçtir. Alanında yetkin olan profesyonel bir SHU müracaatçılarında hizmet verirken örgütsel ilkeler ve sosyal hizmet etiği çerçevesinde hareket eder ama eğer iş yerindeki bağlı bulunduğu ve birlikte çalıştığı yönetim baskıcı bir tavır sergilerse çalışan hem işini yerine getirmekte çok zorlanır hem de bireysel olarak iş yeri ortamında çalışmaya devam etmekte zorlanır (Maslach ve ark., 2001, s. 414). Ayrıca buna ek olarak fazla talebe karşın yetersiz meslek elamanı ve ayrıca iş dışında da SHU'ya yüklenen fazla sorumluluklar zaman zaman SHU'ların iş yüklerinde dengesizlik oluşturur (Schaufeli ve ark., 2009). Hem baskıcı tavırlar hem de iş dengesizliği SHU'ların iş ortamından uzaklaşmalarına ve işini verimli bir şekilde yapamayıp destek bekleyen müracaatçılara yardımcı olamamalarına neden olur.

#### **1.4. Stres ve tükenmişlikle ilgili çalışmalar**

Alanda hem yurt içinde hem de yurt dışında stres ve tükenmişlikle alakalı yapılmış olan çok sayıda çalışma vardır (Atan, 2014; Bilgin ve ark., 2011; Cherniss, 1992; Durak ve ark., 2023; Tucker, 2018).

Basım ve Şeşen (2005), SHU'lar ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde karşılaştırmalı bir çalışma yapmışlardır ve SHU'ların anlamlı derecede yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ve bu tükenmişliğin daha çok kişisel başarı alt boyutunda olduğunu bulmuşlardır.

Bilgin ve ark., (2011)'in 115 SHU ile yürüttüğü onların işle alakalı memnuniyetlerini ve buna bağlı olarak tükenmişlik ve depresyon düzeylerini ölçen nicel bir çalışma sonuçlarına göre farklı kurumlarda çalışan SHU'ların tükenmişlik düzeyleri arasında farklar gözlenmiş, ayrıca iş memnuniyeti ve tükenmişlik ve depresyon düzeyleri hakkında negatif doğrusal bir ilişki tespit edilmiştir.

Hamama (2012) tarafından 232 SHU'nun katılımıyla tükenmişlik üzerine yapılan çalışmada tükenmişliğin yaş, mesleki deneyim, içsel ve dışsal çalışma koşulları, meslektaş ve idareci desteği gibi kavramlarla negatif bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur.

Hombrados-Mendieta ve Cosano-Rivas (2011) tarafından yürütülen bir araştırmada SHU'ların tükenmişlikleri ve bunların etkileri yapısal eşitlik modeliyle incelenmiştir. Bunun sonucunda tükenmişliğin iş yeri desteği, iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde negatif, iş yeri desteğinin iş tatmini üzerinde pozitif etkisi olduğu bulunmuştur.

Calitz ve ark., (2014) Güney Afrika'da çalışan SHU'ların iş doyumunu, stres ve tükenmişlik düzeyleriyle alakalı bir çalışma yürütmüştür. 60 SHU ile yürütülen çalışmanın neticesinde SHU'ların işle alakalı stres yaşadıkları bulunmuştur. Ayrıca katılımcıların stres ve tükenmişlik düzeyleri arasında bir korelasyon olduğu ve bu durumun bireylerin hem iş doyumunu hem de işe bağlılık düzeylerini negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Tucker (2018), 220 SHU ile yürüttüğu çalışmada SHU'ların stres kaynaklarını ve tükenmişlik durumlarını ve bunlarla başa çıkmak için kullandıkları yöntemleri araştırmıştır. Araştırma sonuçlarına göre düzenli olarak egzersiz yapan SHU'ların, fiziksel olarak daha az aktif olan SHU'lara göre daha düşük algılanan stres düzeyi ve tükenmişlik seviyesine sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

## **2. Yöntem ve Gereçler**

### **2.1 Araştırmanın Tipi ve Modeli**

Bu araştırmada işle ilgili stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek için nicel bir tasarım tercih edilmiştir. Bu çalışma ile SHU'ların arasında tükenmişlik ve algılanan stres düzeyleri konusunda farkındalık sağlanması amaçlanmıştır ve sosyal hizmet mesleğinde işle ilgili stres hem de tükenmişlik arasında doğrudan bir ilişki olup olmadığı belirlenecektir. Bu araştırmada, ilişkisel tarama modeli tercih edilmiştir, çünkü amaç veriler arasındaki istatistiksel ilişkiyi daha iyi açıklayabilmek için iki çift (veya daha fazla) değişkenin veya iki veri kümesinin tutarlı bir şekilde değişmesi eğilimini veya modelini belirlemek için istatistiksel verilerden yararlanmaktır (Creswell, 2017, s. 338).

### **2.2 Araştırmanın Yeri ve Zamanı**

Bu araştırma 2023 yılında Google Forms üzerinde çevrimiçi anket doldurma yöntemiyle ilerlemiştir ve böylece daha geniş bir katılımcı listesine ulaşmak hedeflenmiştir. Araştırma için etik kurul izni alındıktan sonra şubat 2023-Haziran 2023 tarihleri arasında veri toplanmıştır.

### **2.3 Araştırmanın Evren ve Örnekleme**

Bu araştırmanın evrenini tüm Türkiye'de aktif olarak çalışmakta olan SHU'lar oluşturmaktadır. Araştırma çalışmanın evrenindeki tüm bireylerin araştırmaya dahil olma olasılığının eşit olması ve bireylerin seçimlerinin birbirini herhangi bir şekilde etkilememesini mümkün kılan basit seçkisiz örnekleme tercih edilmiştir (Baltacı, 2018). Bu örnekleme yöntemiyle, evreni en iyi şekilde temsil etmek mümkündür (Büyükoztürk, Akgün, Karadeniz, & Demirel, 2011).

## 2. 4 Veri Toplama Araçları

### 2. 4. 1 Algılanan stres ölçeği

Ölçekte toplamda on madde vardır ve bunların dört maddesi (4, 5, 7, 8) olumlu olarak puanlanırken altı maddesi (1, 2, 3, 6, 9, 10) olumsuz olarak puanlanmaktadır. Ölçekten alınacak en düşük puan 10, en yüksek puan 100'dür (Cohen & Williamson, 1991). Ölçeğin Cronbach alfa değeri 0.78 olarak bulunmuştur. Orijinal ölçekte 4'lü Likert ölçeği kullanılmasına rağmen 2006 yılında Erci tarafından Türkçeye uyarlanan versiyonunda daha güvenilir olmak için beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Türkçeye uyarlanan versiyonun alfa katsayısı 0,70 olarak bulunmuştur.

### 2. 4. 2 Maslach tükenmişlik envanteri

Çalışmada kullanılan son ölçek Maslach ve Jacson (1981) tarafından geliştirilen ve 1992 yılında Canan Ergin'in Türkçe 'ye uyarlayıp güvenilirlik ve geçerlilik çalışmasının yaptığı 'Tükenmişlik Ölçeği'dir. Ölçekte duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç alt boyut vardır. Duygusal tükenmede dokuz adet madde (1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16, 20), duyarsızlaşmada beş madde (5, 10, 11, 15, 22) ve kişisel başarıda sekiz adet madde (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) vardır. Ankette kişisel başarı duygusuyla ilgili yer alan ifadeler diğer alt boyutlarda yer alan ifadelerin aksine olumlu olmasına rağmen bu araştırmada katılımcıların toplam tükenmişlik seviyelerine de bakıldığı için kişisel başarı alt ölçeğindeki yanıtlar da tersten puanlandırılmıştır. Buna göre, eğer bir katılımcı her üç ölçekten de yüksek puan alıyorsa bu katılımcıların her üç ölçek için ve toplam tükenmişlik ölçeği için tükenmişlik düzeyleri artar şeklinde yorumlama yapılmıştır.

Ölçekte her bir bölümün ortalamaları alınmış ve bu ortalamalar hakkında yorum yapılabilmesi için Ardiç ve Polatçı (2008)'nin paylaştığı tablo ortalama analizi kullanılmıştır. Bu puan yorumlama tablosu aşağıda verilmiştir.

**Tablo 1: Tükenmişlik ölçeği veri yorumlama tablosu**

Tükenmişlik Düzeyleri	Düşük	Normal	Yüksek
Duygusal Tükenme	0-16	17-26	27 ve üzeri
Duyarsızlaşma	0-6	7-12	13 ve üzeri
Kişisel Başarı	0-31	32-38	39 ve üzeri
Toplam Manevi Tükenmişlik	0-53	54-76	77 ve üzeri

## 2.5 Veri toplama süreci

Araştırmada kullanılan ölçekler hem veri toplama hem de veri analizi konusunda kolaylık olacağından Google Forms uygulamasına aktarılmıştır. Google Forms üzerinden hazırlanan ölçekler çeşitli çevrimiçi kanallardan SHU'lara ulaştırılmaya çalışılmış ve bu kapsamda 256 katılımcıya ulaşılmıştır. 256

katılımcıdan üç tanesi araştırmaya dahil olmak için gereken aktif SHU olarak çalışmak kriterini karşılamadığı için veri analizine dahil edilmemiştir.

## 2.6 Verilerin Analizi

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ölçeklerden elde edilen bulgular SPSS yöntemiyle incelenmiştir. Hem katılımcıların demografik bilgileriyle ölçek puanları arasındaki farklılık incelenmiş hem de stres ile tükenmişlik arasında pozitif veya negatif herhangi bir korelasyon olup olmadığına bakılmıştır.

## 3. Bulgular ve Tartışma

Bu çalışma için on maddeden oluşan Algılanan Stres Ölçeğinin Cronbach Alpha değeri  $\alpha = ,86$  (SD= 4,61) ve yirmi iki maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Cronbach Alpha değeri  $\alpha = ,90$  (SD= 9,96) olarak bulunmuştur. Buna göre bu çalışmada ölçeklerin hepsinin iç tutarlılık katsayısı yüksektir.

Araştırmaya katılan 253 SHU'nun 163'ü (%65,4) kadın ve 90'ı (%35,6) erkektir. 22-29 yaş aralığında 101, 30-39 yaş aralığında 65, 40-49 yaş aralığında 64 kişi vardır ve 50 yaş üstü katılımcı sayısı 23'tür. Katılımcıların 148'i evli ve 105'i bekar, 199 kişi lisans mezunu ve geri kalan 54 kişi lisansüstü eğitim mezunudur. 99 kişi 1-5 yıl çalışma aralığındadır, diğer çalışma yılı aralığındaki kişi sayıları birbirine yakındır. Sırasıyla 6-10 yıl çalışma aralığında 36, 11-15 yıl aralığında 37, 16-20 yıl aralığında 33 ve 21 yıl ve üzeri çalışan 48 kişi vardır. Araştırmaya katılan 166 kişi 30-40 saat aralığında çalışırken 14 kişi 30 saatten az ve 73 kişi 40 saatten fazla çalışmaktadır. 131 kişi Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında, 70 kişi Sağlık Bakanlığında, 19 kişi Adalet Bakanlığında, 7 kişi Emniyet Müdürlüğü'nde ve 6 kişi belediyelerde görev almaktadır. Vakıflar, dernekler, Kredi Yurtlar Kurumu, Göç İdaresi gibi yerlerde çalışan kişilerin yüzdeleri dilimi 7,9'dur ve toplam 20 kişi -ağırlıklı olarak vakıf ve derneklerde çalışmakta olup- bu grupta yer almaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerle toplanan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini test etmek için uygulanan Shapiro-Wilkinson Normallik Analizleri sonuçlarına göre ölçeklerin p değeri ,05'ten büyüktür (sırasıyla p=,072; ,292). Ayrıca ölçeklerin normallik değerleri için Skewness ve Kurtosis değerleri de -1 ile +1 aralığında olduğu için verilerin normal dağılım gösterdiğini söylemek mümkündür ve buna göre araştırmada parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

**Tablo 2: Sosyal hizmet uzmanlarının ölçeklerden aldığı minimum ve maksimum puanlar ile ortalama ve medyan puanları**

Ölçekler	Min.	Max.	Ortalama	Medyan
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	24,00	88,00	53,82	53,00
a. Duyusal Tükenme	9,00	45,00	26,06	26,00
b. Duyarsızlaşma	5,00	25,00	10,34	10,00
c. Kişisel Başarı	8,00	34,00	17,41	17,00
Algılanan Stres Ölçeği	11,00	47,00	29,53	30,00



$p < 0.05$

Tabloya göre SHU'lar Tükenmişlik Ölçeğinden en düşük 24 puan ve en yüksek 88 puan almıştır ve ortalama puan  $\bar{x}=53,82$ 'dir. Buna göre katılımcıların genel tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutundan en düşük puan 9 ve en yüksek 45 puan alınmıştır ve ortalamaları  $\bar{x}=26.06$ 'dır. Tablo 1'e baktığımızda katılımcıların duyarsızlaşma alt boyutundaki tükenmişlik seviyesinin normal seviyelerde olduğunu söylemek mümkündür. Duyarsızlaşma alt boyutunda katılımcılar en düşük 5 puan ve en yüksek 25 puan almıştır ve puan ortalamaları  $\bar{x}=10,34$ 'dür. Buna göre bu puan aralığının normal düzeyde tükenmişlik kategorisinde olduğu görülmektedir. Kişisel başarısızlık alt boyutunda en düşük 10 puan ve en yüksek 40 puan alınmıştır ve puan ortalamaları  $\bar{x}=17,41$ 'dir. Tablo 1'e göre araştırmaya katılan SHU'ların kişisel başarısızlık hissetme oranının düşük olduğunu söylemek mümkündür.

Algılanan Stres Ölçeğinden alınan en düşük puan 11, en yüksek puan 47'dir ve ortalama puanları  $\bar{x}=29,53$ 'tür. Bu sonuca göre katılımcıların algılanan stres oranları ortalamanın üstündedir ve yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Algılanan Stres Ölçeğinden alınan puanlar arasında cinsiyete bağlı anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakmak için bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin toplamında ( $t[251]=,42$ ;  $p=,673$ ), Duygusal Tükenme ( $t[251]=1,40$ ;  $p=,162$ ), Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarısızlık alt boyutunda ( $t[251]=-,52$ ;  $p=,600$ ) cinsiyete göre herhangi bir istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma bulunmamıştır. Literatürde tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarını cinsiyet değişkenine göre inceleyen araştırmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir (Acar, 2003; Çan ve ark., 2006; Erşan ve ark., 2013; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Oray Çolak ve ark., 2013). Diğer taraftan Bıçak (2017)'in çalışmada, SHU'ların duygusal tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaştığı ve erkek SHU'ların daha fazla duygusal tükenme hissettiği bulunmuştur. Algılanan Stres Düzeyi ölçeğinde ise kadın SHU'lar ve erkek SHU'lar arasında stres düzeylerinin cinsiyete göre farklılaştığı ve bu farklılaşmanın erkeklerde daha fazla olduğu analiz sonuçlarında görülmektedir ( $t[251]=,50$ ;  $p=,005$ ). Bu da demektir ki çalışmaya katılan erkek SHU'lar kadın meslektaşlarına göre daha yoğun düzeyde bir stres hissetmektedir. Bu çalışmaya benzer bir şekilde Erşan ve ark. (2013), ve Hancıoğlu (2017) yaptıkları çalışmada da algılanan iş stresi ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulmuşlardır ama bu stresin yüksekliği bu çalışmanın aksine o çalışmalarda kadın katılımcılarda olmuştur. Stres düzeyleriyle ilgili literatürde yapılan diğer çalışmalar da SHU'ların cinsiyet faktörleri ve hissettikleri stresle alakalı cinsiyete dayalı herhangi bir farklılık bulunmamıştır (Altın, 2022; Kurt, 2021). Benzer şekilde literatürde algılanan iş stresi ve cinsiyet arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulunmadığını savunan diğer çalışmalar da vardır (Özmutaf, 2006; Tokmak ve ark., 2011; Topuz, 2006).

Araştırmada kullanılan ölçeklerden SHU'ların aldıkları puanların yaş grupları değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmak üzere Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre genel olarak tükenmişlik düzeyinde yaşa bağlı olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ( $F_{3,249} = 2,99$ ;  $p = ,032$ ). Aynı şekilde “kişisel başarısızlık” boyutu da incelendiğinde ise gruplar arası anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır ( $F_{3,249} = 4,42$ ;  $p = ,005$ ). Bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere Scheffe Post-Hoc analizi yapılmıştır. Genel tükenmişlik düzeyi ve kişisel başarısızlık boyutundaki anlamlı istatistiksel farklılaşmanın olan farklılaşmanın 50 yaş üstü SHU'lar ve 22-29 yaş arası SHU'lar arasında olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 22-29 yaş arasındaki SHU'lar 50 yaş üstü gruba göre hem kendilerini daha başarısız hissetmektedirler hem de genel olarak daha tükenmiş hissetmektedirler. Literatürde bu bulguyu destekleyen çalışmalar vardır (Ayash, 2021; Bıçak, 2017; Erol ve ark., 2005). Bu araştırmalardan farklı olarak Çoban ve Özbeşler (2016)'in çalışmasında daha genç yaşta olan katılımcıların kişisel başarı hissini daha fazla olduğu ve duyarsızlaşmanın daha az olduğu bulunmuştur. Duygusal Tükenme ( $F_{3,249} = 1,99$ ;  $p = ,116$ ) ve Duyarsızlaşma ( $F_{3,249} = ,60$ ;  $p = ,617$ ) alt boyutlarına bakıldığında gruplar arası herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır. Algılanan Stres Ölçeği ve SHU'ların yaş değişkeni incelendiğinde gruplar arasında herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır ( $F_{3,249} = 1,43$ ;  $p = ,235$ ). Literatürdeki stres ile alakalı yapılan çalışmalar da (Armutçuk, 2010; Botha ve Pienaar, 2006; Erşan ve ark., 2013; Ferhanoğlu Alkaya, 2010; Koç, 2009; Kurt, 2021; Özmutaf, 2006) bu araştırma sonucunda elde edilen bulguları desteklemektedir.

Katılımcıların medeni durumlarıyla araştırmada kullanılan ölçekler arasında herhangi bir farklılaşma olup olmadığını anlamak üzere katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden ve Algılanan Stres Düzeyi Ölçeğinden aldıkları puanlar medeni durum değişkenine göre Bağımsız Örneklem T-testi kullanılarak incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre SHU'ların genel olarak Maslach Tükenmişlik düzeyleri ve bu ölçekteki duygusal tükenme, duyarsızlaşma alt boyutlarından aldıkları puanların medeni duruma göre herhangi bir anlamlı bir farklılığa uğramadığı görülmüştür ( $p > 0,05$ ). Buna göre evli SHU'lar ve bekar SHU'lar arasında Maslach Tükenmişlik ( $t[251] = -,47$ ,  $p = ,635$ ), duygusal tükenme ( $t[251] = -,33$ ,  $p = ,735$ ) duyarsızlaşma ( $t[251] = -,895$ ,  $p = ,362$ ) ve kişisel başarısızlık alt boyutlarında ( $t[251] = -1,68$ ;  $p = ,094$ ) istatistiksel olarak anlamlı herhangi bir değişiklik yoktur. Yapılan diğer çalışmalarda da medeni durum ve tükenmişlik arasında herhangi bir anlamlı farklılık bulamayanlar vardır (Bıçak, 2017; Erol ve ark., 2005; Süloğlu, 2009). Bu araştırmadan farklı olarak Ardıç ve Polatçı (2008)'nin yaptıkları çalışmada bekar SHU'lar evli meslektaşlarına göre kişisel olarak kendilerini daha başarısız hissetmektedirler. Katılımcıların Algılanan Stres Düzeyleri ve medeni durumları arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığına bakıldığında ise yine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ( $t[251] = -1,16$ ;  $p < ,05$ ). Alandaki diğer çalışmalar da bu araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir. (Erşan ve ark., 2013; Koç, 2009; Özmutaf, 2006).

Çalışmaya katılan SHU'ların tükenmişlik düzeylerinin ve alt boyutlarının ve algıladıkları stres düzeylerinin SHU'ların eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek üzere Bağımsız Örneklem T-testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre duyarsızlaşma ( $t[251]=1,01$   $p>,05$ ,  $p=,314$ ) ve kişisel başarısızlık ( $t[251]=-,36$ ;  $p>,05$ ,  $p=,719$ ) alt boyutunda eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Benzer şekilde, Genel tükenmişlik toplam puanına bakıldığında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ( $t[251]=1,47$   $p>,05$ ,  $p=,144$ ). Alandaki diğer araştırmalar da bu araştırmanın sonucunu destekler niteliktedir (Açan ve Özbeşler, 2020; Çoban ve Özbeşler, 2016; Smith, 2015). Diğer taraftan bu çalışmadan farklı olarak Cemaloğlu ve Şahin (2007) yaptıkları çalışmada eğitim düzeyi ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulmuştur. Duygusal tükenme alt boyutu ile SHU'ların eğitim durumları arasındaki ilişkiye bakıldığında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur ( $t[251]=,28$ ;  $p<,05$ ,  $p=,038$ ). Buna göre lisans mezunu SHU'lar ( $\bar{x} =26,61$ ,  $ss=8,12$ ) yüksek lisans veya doktora mezunu SHU'lara göre ( $\bar{x} = 24,06$ ,  $ss=7,48$ ) daha yoğun duygusal tükenme yaşamaktadır. Yürütülen bir çalışmada lisansüstü eğitim arttıkça çalışanların işle ilgili doyumlarının daha fazla olduğu ve bunun neticesinde daha az tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur (Abu-Bader, 2000). Öte yandan Ayyash (2021) ve Şenyüz (2015) yaptığı çalışmalarda daha fazla tükenmişlik yaşayan grubun lisansüstü mezunları olduğunu bulmuşlardır. Bilgin ve ark.(2011), da eğitim düzeyi arttıkça bireyin müracaatçılara karşı -özellikle dezavantajlı olanlara- daha hassas olduğu ve bunun sonucunda daha fazla tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. SHU'ların Algılanan Stres ölçeğinden aldıkları puanlarla eğitim durumları analiz edilmiş ve analiz sonucuna göre katılımcıların eğitim durumu değişkeniyle algılanan stres düzeyleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır ( $t[251]=1,61$   $p>0,05$ ,  $p=,108$ ). Diğer bir deyişle çalışmada katılımcıların algılanan stres ölçeğinden aldıkları puanların eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmadığı ve her iki grubun da yüksek düzeyde algılanan strese sahip olduğu görülmüştür (Koç, 2009; Tokmak ve ark., 2011).

Araştırmaya katılan SHU'ların tükenmişlik düzeylerinin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutlarının ve algıladıkları stres düzeylerinin çalışma yılı değişkenine göre istatistiksel olarak farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek üzere Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır. SHU'ların genel tükenmişlik düzeyleri ile çalışma yılı değişkenindeki gruplar arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı ilişki bulunmamıştır ( $p>,05$ ,  $p=,199$ ;  $F_{4,248} =1,511$ ). Benzer şekilde Duygusal tükenme alt boyutunda da çalışma yılı değişkenine göre grup ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ( $p>0,05$ ,  $p=,650$ ;  $F_{4,248} =,618$ ). Duyarsızlaşma alt boyutunda da grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ( $p>,05$ ,  $p=,856$ ;  $F_{4,248} =,332$ ). Literatürdeki diğer çalışmalarda da çalışma yılı değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinde herhangi bir istatistiksel anlamlı farklılığa ulaşılmamıştır (Köylü, 2023; Selçukoğlu, 2021, Kurçer, 2005). Diğer taraftan literatürde çalışma yılı değişkeni ve tükenmişlik ölçeği arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunan çalışmalar da vardır (Demir, 2023; Sağlam ve ark., 2008). Ama Kişisel başarısızlık alt

boyutunda çalışma yılı değişkenine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA analizi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ( $p > ,05$ ,  $p = ,323$ ;  $F_{4,248} = 1,173$ ). Yapılan post-hoc Scheffe testi analiz sonuçlarında, Maslach Tükenmişlik Ölçeği kişisel başarısızlık alt boyutunda çalışma yılına bağlı olarak gruplar arası istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu farklılaşmanın 1-5 yıl çalışma süresine sahip SHU'lar ile 21 yıl ve üstü çalışma yılına sahip SHU'lar arasında olduğu ve bu farkın 21 yıl ve üzeri çalışan SHU'lar lehine olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p < ,05$ ;  $p = ,004$ ). SHU'ların Algılanan Stres Ölçeği düzeyleri ile gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılan ANOVA testi sonucunda gruplar arasında anlamlı bir fark görülmemiştir ( $p > ,05$ ,  $p = ,376$ ;  $F_{4,248} = 4,418$ ). Bu bulgular literatürdeki diğer araştırmalarla benzer sonuçları göstermiştir (Erşan ve ark., 2013; Koç, 2009; Özmutaf, 2006; Tokmak ve ark., 2011).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile onun alt boyutlarından ve Algılanan Stres Ölçeğinden SHU'ların aldıkları puanların çalışma saati değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek üzere Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) testi uygulanmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puanı ve haftalık çalışma saati değişkeni arasında anlamlı herhangi bir istatistiksel ilişki bulunmamıştır ( $p > ,05$ ,  $p = ,647$ ;  $F_{2,250} = ,436$ ). Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına baktığımızda duygusal tükenme alt boyutunda gruplar arasında herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p > ,05$ ,  $p = ,174$ ;  $F_{2,250} = 1,759$ ). Duyarsızlaşma alt boyutuna bakıldığında da benzer bir şekilde gruplar arası herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır ( $p > ,05$ ,  $p = ,977$ ;  $F_{2,250} = ,023$ ). Kişisel başarısızlık alt boyutunda da gruplar arasında herhangi bir istatistiksel farklılık bulunmamıştır ( $p > ,05$ ,  $p = ,160$ ;  $F_{2,250} = 1,849$ ). Alanda yapılan çalışmalar incelendiğinde tükenmişlik ve haftalık çalışma saati arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmayan benzer çalışmalar vardır (Açan ve Özbesler, 2020). Bu çalışmanın aksine tükenmişlik düzeyleri ve haftalık çalışma saatleri arasında yakın bir ilişki bulan çalışmalar vardır (Baysal, 1995; Köylü, 2023; Taşlıyan ve ark., 2017). SHU'ların Algılanan Stres Ölçeği ve haftalık çalışma saatleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir fark olup olmadığını anlamak için yapılan analiz sonucunda gruplar arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p = ,05$ ;  $F_{2,250} = 3,028$ ).

SHU'ların çalıştıkları kurum değişkenine göre araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve onun alt boyutlarından ve Algılanan Stres Ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığını incelemek üzere Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) testi uygulanmıştır. SHU'ların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden genel olarak aldıkları puanların çalıştıkları yer değişkenine göre istatistiksel olarak farklılaştığı tespit edilmiştir. Yani araştırmaya katılan SHU'ların çalıştıkları yere göre hissettikleri tükenmişlik düzeyinde gruplar arası anlamlı bir farklılık oluşmuştur ( $p < ,05$ ,  $p = ,021$ ;  $F_{5,247} = 2,70$ ). Uzun ve Artan (2020) yaptıkları çalışmada çalışma yeri ve tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulmuştur. Buna göre yürüttükleri çalışmada İl Sağlık Müdürlüğü'nde çalışan SHU'lar Aile ve Sosyal Politikalarda

çalışan meslektaşlarına göre daha düşük düzeyde bir tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu araştırmadaki bulguların aksine çalışma yeri ve tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmayan çalışmalar vardır (Açan ve Özbesler, 2020; Altın, 2022; Ayyaş ve Gökler, 2021; Yağcı, 2017).

Yapılan LSD post hoc analizine göre Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında çalışan SHU'lar ile Sağlık Bakanlığında çalışan SHU'lar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık oluşmuştur ve çıkan sonuçlara göre Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında çalışan SHU'lar Sağlık Bakanlığında çalışan meslektaşlarına göre daha fazla genel tükenmişlik düzeyine sahip olduğu görülmüştür ( $p < ,05$ ;  $p = -,049$ ). Ortaya çıkan bir diğer sonuç da Adalet Bakanlığında çalışan SHU'larla belediyelerde çalışan meslektaşları arasında belediyelerde çalışan SHU'lar lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < ,05$ ;  $p = ,027$ ). Buna göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği genel toplamında kendilerini daha tükenmiş hissedenden grup Adalet Bakanlığında çalışan SHU'lardır. Aynı zamanda Adalet Bakanlığında çalışan SHU'lar ve vakıf, dernek ya da diğer kurumlarda çalışan SHU'lar arasında da çalıştıkları kurum açısından vakıf ve derneklerde çalışan SHU'lar lehine istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p < ,05$ ;  $p = ,017$ ). Diğer bir ifadeyle, vakıf ve derneklerde çalışan SHU'lar belediyelerde çalışan meslektaşlarına göre daha az düzeyde genel tükenmişlik hissetmektedirler. Duyarsızlaşma alt boyutu ve çalışma yerleri arasındaki ilişki incelendiğinde de gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ( $p > ,05$ ,  $p = ,499$ ;  $F_{5,247} = ,874$ ). Yapılan post hoc LSD sonucuna göre Aile ve Sosyal Hizmetlerde çalışan SHU'lar ve Sağlık Bakanlığı, belediyeler ve vakıflarda çalışan SHU'larda çalışan SHU'lar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p < ,05$ ). İlk olarak Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı çalışan SHU'lar ve Sağlık Bakanlığında çalışan SHU'lar arasında Sağlık Bakanlığında çalışan SHU'lar lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p < ,05$ ;  $p = ,005$ ). Yapılan analiz sonucunda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı çalışan SHU'lar ve belediyelerde çalışan SHU'lar arasında belediyelerde çalışan SHU'lar lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p < ,05$ ;  $p = ,011$ ). Buna göre belediyelerde çalışan SHU'lar Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı çalışanlara nazaran daha az düzeyde duygusal tükenme yaşadıklarını belirtmişlerdir. Son olarak, vakıf, Dernekler ve diğer kurumlarda çalışan SHU'lar ve Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı çalışan SHU'lar arasında vakıf, dernekler ve diğer kurumlarda çalışan SHU'lar lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p < ,05$ ;  $p = ,002$ ). Bu sonuçlar ışığında duygusal tükenme alt boyutunda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında çalışan SHU'lar Sağlık Bakanlığında, belediyelerde, vakıf, dernek ve diğer kurumlarda çalışan SHU'lara göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yağcı (2017)'nin Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı çalışan SHU'lar üzerinde yaptığı araştırma sonucunda araştırmaya katılan SHU'ların iş yüklerinin büyük bir bölümünün (% 60) müracaatçı ile doğrudan çalışma, müracaatçıya yönelik olarak gerekli hazırlıkları yapma, müracaatçı ile ilgili istenilen evrakları toplama gibi işlerle geçtiği görülmektedir. Benzer bir şekilde Bilgin, Emhan ve Bez 'in (2011) yürüttükleri çalışmada 115 SHU iş doyumu, tükenmişlik düzeyleri ve depresyon açısından incelenmiştir ve Aile ve Sosyal Hizmetler

Bakanlığı'na bağlı İl Müdürlükleri'nde çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek olduğu bulunmuştur. Bu çalışmanın aksine Ayyash (2021) de devlet hastanesinde çalışan SHU'ların tükenmişlik düzeylerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğunu bulmuştur. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin bir diğer alt boyutu olan Kişisel Başarısızlık alt boyutuna bakıldığında ise gruplar arasında herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır ( $p > ,05$ ,  $p = ,512$ ;  $F_{5,247} = ,855$ ). Araştırmada çalışılan yer değişkeni ile katılımcıların algıladıkları stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir ilişkinin olup olmadığını anlamak için uygulanan ANOVA testi sonucuna göre SHU'ların çalıştıkları yerler ile algıladıkları stres düzeyleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p > ,05$ ,  $p = ,498$ ;  $F_{5,247} = ,879$ ).

Bu araştırmada ölçeklerin birbiriyle ve alt boyutlarıyla olan istatistiksel ilişkisine de “Cohen's d” değeri baz alınarak bakılmıştır (Cohen, 1992, s: 157).

**Tablo 3: Araştırmada kullanılan ölçekler arasındaki ilişkiler**

	Maslach Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarısızlık	Algılanan Stres
Maslach Tükenmişlik	1	,904**	,784**	,646**	,464**
Duygusal Tükenme		1	,588**	,345**	,477**
Duyarsızlaşma			1	,375**	,242**
Kişisel Başarısızlık				1	,302**
Algılanan Stres					1

\*\* $p < 0,01$

Buna göre, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin toplam puanı ile Algılanan Stres Ölçeğinin arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakıldığında bu iki ölçek arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmektedir ( $p < ,01$ ;  $r = ,464$ ). Maslach Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarının diğer ölçeklerle etki büyüklüğü açısından incelendiğinde ise Duygusal Tükenme alt boyutu ile Algılanan Stres Ölçeği arasında pozitif yönlü olmak üzere orta düzeyde bir etkiye sahip olan bir ilişki bulunmuştur ( $p < ,01$ ;  $r = ,477$ ). SHU'ların Maslach Tükenmişlik alt boyutu olan Duyarsızlaşma ile Algılanan Stres Ölçeği arasında pozitif yönlü ve düşük-orta olan düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir ( $p < ,01$ ;  $r = ,242$ ). Maslach Tükenmişlik ölçeğinin son alt boyutu olan Kişisel Başarısızlık ile Algılanan Stres Ölçeği arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir ( $p < ,01$ ;  $r = ,302$ ).

Son olarak algılanan iş stresi düzeyinin SHU'ların tükenmişlik düzeylerini yordayıp yordamadığını test etmek için enter metodu kullanılarak basit regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir.

**Tablo 4: Araştırmada kullanılan ölçeklerin Regresyon analizi sonuçları**

Yordanan Değişken	Yordayıcı Değişken	$\beta$	$R^2$	SH	t	p
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Algılanan Stres Ölçeği	,857	,215	11,580	8,29	,000*

$p < 0,0001^*$

Bu tabloya göre kullanılan Algılanan İş Stresi Ölçeğinin Maslach Tükenmişlik Ölçeğini anlamlı bir biçimde yordadığı görülmüştür ( $\beta = 0,857$ ). Yapılan basit regresyon analizi sonucuna göre bulunan  $R^2 =$

,215 değeri, regresyon modelinde tükemişlik puanlarındaki değişkenliğin yüzde 21,5  $\cong$  yaklaşık olarak yüzde 22'sinin yordayıcı değişken olan algılanan stres tarafından açıklanabileceği anlamına gelmektedir. Başka bir deyişle bireyler arasındaki tükemişlik puanlarındaki farklılıkların yaklaşık yüzde 22'si algılanan stres düzeylerindeki farklılıklardan açıklanabilir. [F (1, 251) = 68,749; p < ,0001]. Bu sonuçlara göre Algılanan Stres Ölçeği ile Maslach Tükemişlik Ölçeği arasındaki ilişki p < ,01 düzeyinde anlamlıdır. Bunun anlamı, SHU'ların stres düzeyleri arttıkça tükemişlik düzeylerinin de artacağıdır.

### **Sonuç ve Öneriler**

Sosyal hizmet mesleğini icra eden SHU'ların tükemişlik hissetmeleri ve yüksek düzeyde algılanan iş stresine sahip olmalarının çeşitli nedenleri vardır. Her gün farklı sorunları olan incinebilir bireylerle çalışan SHU'ların karşılaştıkları problemler arasında kadına şiddet, çocuk işçiliği, ihmal ve istismar, bağımlılık, yaşlılık ve engellilik gibi çok çeşitli ve her biri kendi içinde ciddiye arz eden konular vardır. Bu sorunların yanında SHU'lar, gerekli durumlarda kişilerin barınma ihtiyacı, maddi imkansızlık, psikososyal olarak desteklenme ihtiyacı gibi kritik ve ivedilikle çözülmesi gereken problemlerle de uğraşmakta ve zaman zaman bürokrasi, işleyişi bilmeyen yöneticiler gibi durumlar karşısında çaresiz kalmaktadırlar. Bu tür bileşenler SHU'larda strese yol açmaktadır. Stres de yoğun çalışma ortamı ve kendini yetersiz hissetme durumuyla birleşince *Tükemişlik Sendromu* denilen ve bireyi olumsuz etkileyen duruma yol açmaktadır. Sosyal adaletin, eşitliğin ve daha yaşanabilir bir toplumun oluşması için önemli bir misyona sahip olan SHU'ların yaşayacağı tükemişlik ve iş stresi SHU'ların sadece özel hayatlarını değil, iş hayatlarını da ciddi bir biçimde etkileyecektir. Bundan dolayı tükemişlik duygusunun ve algılanan iş stresinin SHU'ların iş performansı üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunun tespit edilmesi daha verimli bir çalışma ortamına sahip olunabilmesi ve müracaatçılara daha etkili bir destek sağlanabilmesi ve daha makro düzeyde daha refah ve güvenli bir toplumsal hayat inşa edilebilmesi için elzem bir konudur. Bu bağlamda tükemişlik olgusu ve stres literatürde araştırmaya değer konular olarak yer almışlardır.

Bu çalışmanın ana problemi, SHU'ların tükemişlik ve algılanan stres düzeylerinin ne olduğu ve demografik değişkenlerin bu düzeyler üzerinde nasıl etki ettiği ve algılanan stres düzeyinin katılımcıların tükemişlik düzeylerini ne derece yordadığı çerçevesinde oluşmuştur. Araştırmada ortaya çıkan sonuçlara göre, araştırmaya katılan SHU'ların tükemişlik düzeylerinin algılanan iş stresi düzeyi yükseldikçe arttığı bulunmuştur. Diğer bir ifadeyle, tükemişlik düzeyinin yordanmasında algılanan iş stresi düzeyinin önemli bir katkısı olduğu tespit edilmiştir. Bu olumsuz duygu ve durumlarla baş etmek, stresi ve tükemişliği azaltmak için çok yönlü yaklaşımları desteklemek SHU'ların verimli ve etkin çalışması için gereklidir. Bu bağlamda SHU'ların çalıştığı kurumlar, SHU'lara stres ve tükemişlikle baş etmek için gerekli teknik ve yöntemleri sağlamak için destek olmalıdır. Kurum amirleri, SHU'ları stres ve tükemişlikle baş edebilecek donanıma sahip olmaları konusunda teşvik etmelidir. Bunun

için düzeli egzersiz ve sağlıklı besleme gibi alışkanlıkların, meditasyon, farkındalık, manevi yönelim gibi stres ve tükenmişlikle baş etmek için gerekli uygulamaların iş kültürüne entegre edilmesi için gerekli aksiyonların alınması gereklidir. SHU'ların bu tarz uygulamaları günlük rutinlerine dahil etmelerini, kurumsal olarak teşvik etmek gerekir.

Bunlara ek olarak, SHU'ların ihtiyaçlarına göre tasarlanmış stres ve tükenmişlikle başa çıkma stratejileri ve dayanıklılık oluşturma teknikleri üzerine eğitim oturumları veya atölye çalışmaları sunmak bu konularda çok bilgili olmayan SHU'lar için faydalı olabilir. Bu oturumlar stres yönetimi, kişisel bakım ve çalışmalarında anlam ve amaç bulma gibi konuları kapsayabilir.

Yapılan araştırmada mesleğe yeni başlayan SHU'ların kendilerini daha fazla başarısız hissettikleri ve buna bağlı olarak tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Aynı şekilde daha deneyimli olan SHU'ların, işini yaparken deneyimsiz olan meslektaşına göre daha az tükenmişlik ve iş stresi yaşadığı görülmüştür. Bu sonuçlar hem yaş değişkeniyle hem de çalışma yılı değişkeniyle ortaya konulmuştur. Bu sebeple deneyimin tükenmişliğin ve stresini azaltılmasında olumlu bir etkiye sahip olduğu çıkarımını yapmak mümkündür. Bu bulguya dayanarak meslekte daha deneyimli olan SHU'lar ve yeni başlayan SHU'ların kaynaşıp bilgi alışverişinde bulunabileceği, deneyimlerden yararlanılıp, mesleğe yeni başlayan SHU'ların destek alabileceği oluşumların kurulması önerilmektedir. Ayrıca SHU'ların gerektiğinde başvurabileceği ve ihtiyacı olan desteği alabileceği danışmalık ve destek birimlerinin kurulması da ayrıca önemlidir. Bunun için SHU'ların ihtiyaç duyacağı mesleki desteği sağlayacak veya başa çıkma stratejilerini paylaşacak meslektaşlarıyla bağlantı kurabileceği meslek destek ağları oluşturmaları konusunda gerekli aksiyonlar alınmalı ve bu oluşumlara kurumsal olarak destek verilmelidir.

SHU'ların işleri gereği çok stresli durumlara maruz kaldığı göz önünde bulundurularak, stres ve tükenmişlik düzeylerini azaltmak için çalışma saatlerini yeniden düzenleyen için somut adımlar atılmalıdır. Bu doğrultuda haftalık maksimum çalışma saati 40 saatten daha düşük olacak şekilde düzenlenebilir. Yapılan işin doğası olan esnek çalışma saatleri ya da uzaktan çalışma gibi seçenekler de değerlendirilebilir. Eğer çalışma saatlerini düşürmek veya esnek ya da uzaktan çalışma imkanı sağlamak mümkün değilse, sosyal hizmet uzmanlarına bu durum hakkında gerekli bilgilendirmeler yapılmalı ve çalışma saatleri konusunda gerçekçi beklentiler oluşturmaları desteklenmelidir.

Son olarak SHU'ların stres ve tükenmişliğini azaltma ile ilgili yapılan çalışmaların etkinliği düzenli olarak değerlendirilmeli ve daha etkili çözüm yolları bulunması için gerekli mekanizmalar oluşturulmalıdır. Bu süreçte, bunların takibi yapılmalıdır. Kuruluşlar, bu tavsiyeleri uygulayarak, SHU'ların stres ve tükenmişlik ile etkili bir şekilde başa çıkmalarını sağlayan destekleyici ve besleyici bir ortam yaratabilirler.



## Kaynakça

- Açan, B. A., & Özbesler, C. (2020). Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. *Turkish Journal of Social Work*, 31(1), 106-130. <https://doi.org/10.33417/tsh.681844>
- Acar, H. (2003). Dünyada sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkışı ve gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 14(1), 1-19.
- Altın, G. (2022). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stres ile Başetme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet Kapsamında İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi.
- Anderson, N B, Johnson, S B, Belar, C D, Breckler, S J, Nordal, K C, Ballard, D. (2012). Stress in America: Our health at risk. 2012 . *American Psychological Association*, 1-73.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu: Akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Armutçuk, A. K. (2010). *Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu ve İlgili Değişkenler*. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı.
- Atan, M. (2014). An investigation into the burn-out level, perceived work stress and job satisfaction of paramedics in terms of personal characteristics. *NWSA Social Sciences*, 9, (3), 54-69.
- Ayyash, E., & Gökler, R. (2021). Tıbbi sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri. *Journal of International Social Research*, 14(79).
- Arrington, P. (2008). *Stress at Work: How do Social Workers Cope?* . Washington, DC: NASW Membership Workforce Study: National Association of Social Workers.
- Ayyash, E. (2021). *Tıbbi sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi.
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *BEÜ SBE Dergisi*, 7(1), 231-274.
- Barnett, J. E. ve Cooper, N. (2009). Creating a culture of self-care. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 16(1), 16-20.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve Denizli'de yapılan bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 541-561.
- Basım, N. H. ve Şeşen, H. (2005). Çalışma yaşamında tükenmişlik: Sosyal hizmet uzmanları ile hemşireler üzerinde karşılaştırmalı bir çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2), 57-69.
- Baysal A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. Doktora Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Bilgin, R, Emhan, A, Bez, Y. (2011). Sosyal hizmet kurumu çalışanlarında iş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon: Diyarbakir ili alan araştırması. *Electronic Journal of Social Sciences*, 10(38), 210-228.
- Bıçak, Z. (2017). *Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Kamu Personelinin Sosyodemografik Değişkenler Bazında İş Stresi, Tükenmişlik ve İş Doyumlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haliç Üniversitesi.
- Büyükoztürk, Ş. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Yayınları.

- Botha, C. ve Pienaar, J. (2006). South African correctional official occupational stress: The role of psychological strengths. *Journal of Criminal Justice*, 34,73-84.
- Calitz, T, Roux, A, Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stres and burnout. *Social Work*, 50(2), 153-169.
- Carnes, S. L (2023). "Overworked and stretched thin": Burnout and systemic failure in school social work. *Children & Schools*, 45(3), 151–159. <https://doi.org/10.1093/cs/cdad015>
- Cemaloğlu N, Şahin D. E. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (2): 465-484.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger Press.
- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13(1): 1-11.
- Cohen, J. (1992). Statistical power analysis. *Current Directions in Psychological Science*, 1(3), 98–101. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.ep10768783>
- Cohen, S. ve Williamson, G. M. (1991). Stress and infectious disease in humans. *Psychol Bull*, 109, 5-24.
- Creswell, J. W. (2017). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative Research*. New Jersey: Pearson Education.
- Çan, E, Topbaş, M, Yavuzylmaz, A, Çan, G, Özgün, Ş. (2006). Karadeniz teknik üniversitesi tıp fakültesindeki araştırma görevlisi hekimlerin tükenmişlik sendromu ile iş doyumunu düzeyleri ve ilişkili faktörler. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Dergisi*, 23, 17-24.
- Çetinkaya Büyükbodur, A. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarında Psikolojik Dayanıklılık ve İkincil Travmatik Stresin İncelenmesi*. Doktora Tezi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi.
- Çoban, A. ve Özbeşler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(2), 90-109.
- Demir, M. S. (2023). *Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Seviyelerinin Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Aksaray Üniversitesi.
- Durak, M., Senol- Durak, E., & Karakose, S. (2023). Psychological distress and anxiety among housewives: The mediational role of perceived stress, loneliness, and housewife burnout. *Current Psychology*, 42(28), 14517–14528. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02636-0>
- Erşan, E. E, Yildirim, G, Doğan, O, ve Doğan, S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Derneği*, 14(2), 115-121.
- Erci, B. (2006). Reliability and validity of the turkish version of perceived stress scale. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 9(1), 58-63.
- Erol, A, Sarıççek, A, Gülseren, Ş. (2005). Asistan hekimlerde tükenmişlik: iş doyumunu ve depresyonla ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 8, s. 241-247.
- Ferhanoğlu Alkaya, S. (2010). İş Stresi: Türkiye'deki Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Uzman Psikiyatrist Hekimlerin İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. İşletme Anabilim Dalı, Celal Bayar Üniversitesi.
- Gibran, K. (1965). *The Prophet*. New York: Alfred A. Knopf.

- Hablemitoğlu, Ő. ve Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: Őefkat yorgunluğu, tkenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 71-204.
- Hamama, L. (2012). Differences between Children's Social Workers and Adults' Social Workers on Sense of Burnout, Work Conditions and Organisational Social Suppor. *British Journal of Social Work*, 42, 1333-1353.
- Hancıoğlu, Y. (2017). Őniversite oğrencilerinin algıladıkları stres dzeyleleri ile stresle başa ıkma tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 15(1), 130-149.
- Hombrados-Mendieta, I. ve Cosano-Rivas, F. (2011). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*, 56(2), 228–246.
- International Federation of Social Workers. (2014). Global definition of social work. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Işıkhan, V. (2018). Sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa ıkma yöntemleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 10-33.
- Işıklı, E. İ. (2018). Hastane alışanlarında tkenmişlik: Düzce ve Sakarya ili örneği. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi* 53(1), 259-272.
- Johnson, L. C. ve Yanca, S. J. (2004). *Social Work Practice: A Generalist Approach (8th. ed.)*. Boston: MA: Pearson/AllynBacon.
- Kaçmaz, N. (2005). Tkenmişlik (Burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kim, H. ve Stoner, M. (2008). Burnout and turn over intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- Kinman, G. ve Jones, F. (2005). Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say they are stressed? *Work & Stress*, 19(2), 101-120.
- Koç, Ő. R. (2009). *Sağlık alışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi.
- Köylü, E. (2023). *Covid-19 Pandemisinin Sosyal Hizmet alışanlarının Tkenmişlik ve Meslek Doyum Dzeylelerine Etkilerinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi.
- Kurçer, M. (2005). Harran üniversitesi tıp fakültesi hekimlerinin iş doyumunu ve tkenmişlik dzeyleleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10-15.
- Kurt, H. (2021). *Sosyal Hizmet Kurumlarında alışan Meslek Elemanlarının Bilinçli Farkındalık Dzeyleleri ile Algıladıkları Stres Dzeyleleri ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: ÜSküdar Üniversitesi.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management Journal*, 17, 331-339.
- Mänttäre-van der Kuip, M. (2016). Moral distress among social workers: The role of insufficient resources. *International Journal of Social Welfare*, 25, 86-97.
- Maddock, A. (2024). The relationships between stress, burnout, mental health and well-being in social workers. *British Journal of Social Work*, 54(1), 668–686. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad232>

- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *American Psychological Society*, 12(5), 190-192.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout syndrome experience: Recent research and its complications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 103-111.
- Maslach, C., Jackson, S., ve Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C, Schaufeli, W. B, Leiter, P. M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychological*, 52, 397-422.
- Meier, S. T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36 (10), 899-910.
- O'Donnell, P, Farrar, A, Brintzenhofesoc, K, Conrad, A, Danis, M, Grady, C, Ulrich, C. (2008). Predictors of ethical stress, moral action and job satisfaction in health care social workers. *Social Work in Health Care*, 46(3), 29-51.
- Oray Çolak, N, Balcı, B, Özlem, E. N, Özaçar, E, Abalı, L, İbış, M. A, Öncel, T. (2013). Dokuz Eylül üniversitesi tıp fakültesi tıpta uzmanlık öğrencilerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 27(2), 67-73.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: Ampirik bir yaklaşım. *EÜ Su Ürünleri Dergisi*, 75-80.
- Perlman, B. ve Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35, 283-305.
- Rantonen, O., Alexanderson, K., Pentti, J., Kjeldgård, L., Hämäläinen, J., Mittendorfer-Rutz, E., Kivimäki, M., Vahtera, J., & Salo, P. (2017). Trends in work disability with mental diagnoses among social workers in Finland and Sweden in 2005–2012. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 26(6), 644–654. <https://doi.org/10.1017/S2045796016000904>
- Süloğlu, A. (2009). *Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu*. Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- Sağlam, A, Giler, Ç, Bal, E. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Schaufeli, W. B, Leiter, M. P, Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Senreich, E, Straussener. S. L. A, Steen, J. (2020). The work experiences of social workers: Factors impacting compassion satisfaction and workplace stress. *Journal of Social Service Stress*, 46(1), 93-109.
- Sheafor, B. W. ve Horejsi, C. J. (2016). *Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler*. Ankara: Nika Yayınevi.
- Smeds, M. R., Janko, M. R., Allen, S., Amankwah, K., Arnell, T., Ansari, P., Balters, M., Hess, D., Ferguson, E., Jackson, P., Kimbrough, M. K., Knight, D., Johnson, M., Porter, M., Shames, B. D., Schroll, R., Shelton, J., Sussman, J., & Yoo, P. (2020). Burnout and its relationship with perceived stress, self-efficacy, depression, social support, and programmatic factors in general surgery residents. *American Journal of Surgery*, 219(6), 907–912.
- Smith, L. W. (2015). *Compassion Fatigue, Burnout, And Self-Care: What Social Work Students Need To Know*, California State University, San Bernardino, California.

- Stansfeld, S. A., Shipley, M. J., Head, J., & Fuhrer, R. (2012). Repeated job strain and the risk of depression: Longitudinal analyses from the Whitehall II study. *American Journal of Public Health, 102*(12), 2360–2366. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2011.300589>
- Suran B. G. ve Sheridan E. P. (1985). Management of burnout: Training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Res. Practice, 16*(6):741-752
- Şeker, A. (2004). *Küreselleşen Dünyada Geleceğin Sosyal Hizmeti Meslek Tartışmaları -2*. Ankara: SABEV Yayınları.
- Şenyüz, Z. (2015). *Hastanede Çalışan Ebe ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi.
- Tang, X. ve Xiao, L. (2021). Role stress, burnout, and workplace support among newly recruited social workers. *Research on Social Work Practice, 31*(5), 529-540.
- Taşlıyan M, Engizek H, Gül N. (2017). Tükenmişlik, iş tatmini ve esnek çalışma saatleri: Çalışan kadınlar üzerine bir çalışma. *Tünav Bilim, 10* (2): 111- 125.
- Taylor, S. (2003). *Health Psychology*. New York: McGraw Hil.
- Tokmak, C, Kaplan, Ç, Türkmen, F. (2011). İş koşullarının sağlık çalışanlarında yol açtığı stres üzerine Sivas'ta bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 3*, 49-68.
- Topuz, A. (2006). *Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cumhuriyet Üniversitesi.
- Tucker, E. D. (2018). *Relationships among Perceived Stress, Burnout, and Physical Activity in Social Workers*. Greensboro: (Unpublished Doctoral Thesis). The University of North Carolina.
- Uzun, K., & Artan, T. (2020). The research of the social workers' mobbing perceptions (psychological violence at work) and burnout: The example of İstanbul. *Archives of Health Science and Research, 7*(3), 271-280. <https://doi.org/10.5152/ArcHealthSciRes.2020.20073>
- Wright, T. A. ve Hobfoll, S. E. (2004). Commitment, psychological well-being, and job performance: An examination of conservation of resources theory and job burnout. *Journal of Business and Management, 389*-406.
- Yağcı, C. (2017). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri ve tükenmişlik düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli Üniversitesi.
- Zastrow, C. (2014). *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Nika Yayınevi.

#### ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Toplumsal Politika Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.