

## ÇOCUK REFAHI ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK VE MESLEKİ DOYUMLARI ÜZERİNE BİR İNCELEME\*

Rabia ÇOBAN KAYNAK\*\* - Rıza GÖKLER\*\*\*

### Öz

*Bu çalışma korunma ihtiyacı içinde olan çocuklara yatılı bakım hizmeti veren kuruluşlarda görev yapan bakım personeli ve meslek elemanlarının mesleki doyum ve tükenmişlik düzeylerini etkileyen bireysel ve örgütsel faktörleri tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklem grubunu Gümüşhane ilinde çocuk evlerinde çalışan 101 çocuk refahi çalışanı oluşturmaktadır. Verilerin toplanmasında Kişisel Bilgi Formu, Tükenmişlik ve Mesleki Doyum ölçeği kullanılmıştır. İstatistiksel analizlerde personele ait tanıtıcı bulgular yüzde ve ortalama olarak, personele ait bazı değişkenlerin mesleki doyum ve tükenmişlik puanlarını karşılaştırmak için Mann Whitney U testi ve ölçek puanları arasındaki ilişki için Pearson Korelasyon testi kullanılmıştır. Yapılan analizlere göre personel, orta düzeyde mesleki doyum ve düşük düzeyde tükenme yaşadığı ve personelin %17,8'i yakın bir zamanda meslekten ayrılmayı düşündüğünü ifade etmiştir. Eğitim düzeyi yüksek olan grubun tükenme düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Personelin mesleki doyumunu etkileyen önemli bir faktör ise mesleki eğitimidir. Mesleki eğitim alan personelin eğitim almayan personele göre mesleki doyum düzeyi daha yüksektir ( $p<0,05$ ). Personel arasında meslek elemanlarının duygusal tükenmişlik düzeyinin bakım personeline göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Çalışma hayatı ile ilgili yaşanan sorunların meslek elemanlarının mesleki doyum ve tükenme düzeylerini olumsuz etkilediği ortaya çıkmıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, Çocuk Refahi, Mesleki Doyum

## A STUDY ON BURNOUT AND JOB SATISFACTION LEVELS OF CHILD WELFARE WORKERS

### Abstract

*This study was carried out to determine the individual and organizational factors affecting job satisfaction and professional burnout levels of care providers and members of the profession working in organizations that provide live-in care service for children*

\* Bu makale Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalında hazırlanan 'Kurumsal Bakım Hizmeti Veren Kuruluşlarda Çalışan Personelin Mesleki Doyum ve Tükenmişlik Düzeyi: Gümüşhane İli Örneği' konulu yüksek lisans tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

\*\* Arş. Gör., Gümüşhane Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, rabiaco-ban@gumushane.edu.tr.

\*\*\* Doç. Dr., Gazi Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü öğretim üyesi, rizagokler@gazi.edu.tr.

*in need of protection. The sample of the study consists of 101 children welfare workers working in child homes in Gumushane. Data collection was performed by a Personal Information Form, Job Satisfaction Scale and Professional Burnout Scale. For the statistical analysis, the results for identifying the staff were expressed as percentage and on an average basis, Mann Whitney U was used to compare scores of job satisfaction and professional burnout for some variables of a staff and Pearson Correlation test was used for the correlation between the scale scores. The analyses have shown that the staff have a moderate level of job satisfaction and lower level of professional burnout and 17.8% of the staff intend to leave the job in the near future. The group with higher education level was found to have higher burnout level ( $p<0,05$ ). An important factor affecting the job satisfaction of the staff is vocational education. The level of job satisfaction for the staff with vocational education is higher than the staff with no vocational education ( $p<0,05$ ). It has been determined that emotional burnout levels of members of profession among the staff are significantly higher than those of the care providers ( $p<0,05$ ). It is concluded that the problems related to work life negatively affect the levels of job satisfaction and professional burnout of the members of profession.*

**Keywords:** *Burnout, Child Welfare, Job Satisfaction*

## 1. Giriş

Modern zamanların en önemli paradigmalarından biri olan tükenmişlik, duygusal taleplerin yoğun olduğu mesleklerde artan strese bağlı olarak ortaya çıkan ve kişinin performansını olumsuz etkileyen mesleki bir tehlikedir. Tükenmenin yol açtığı bu olumsuz duygulardan hem bireyler ve örgütler hem de hizmet verilen kişi ve gruplar olumsuz etkilenmektedir. Yapılan çalışmalar çocuk refahı alanında çalışan personelin bu kuruluşlarda kalan çocuklara göstermesi gereken yoğun ilgi ve sorumluluk nedeniyle yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını ortaya çıkarmıştır (Martin ve Shinke,1998:55; Rabin ve Zilner,1992:28; Prosser ve ark.,1999:298; Basım ve Şeşen,2005:62).

Özellikle ebeveyn terki veya kaybı, aile içi şiddet, ihmal ve istismar gibi travmatik geçmişe sahip duygusal zorlanma yaşayan korunma ihtiyacı içinde olan çocuklarla çalışmak, hizmeti sunan kişilerde sosyal ve psikolojik sorunlara yol açabilmektedir. Sürekli hissedilen stres ve çaresizlik zamanla personelin çalıştıkları gruba karşı duyarsızlaşmasına neden olmaktadır. Tükenmişlik belirtileri, çalışanların çalışma hayatında güvensiz kalmasına, çocuklarla iletişimde zorluk çekmelerine ve işten ayrılmalarına neden olmaktadır. Stres ve tükenmişliğin çocuk refahı çalışanlarının refah ve verimliliğini tehlikeye sokması bu konuya olan ilgiyi arttırmıştır. Çocukların psiko-sosyal gelişimlerinin sağlanmasında bu kuruluşlarda çalışan personele büyük görev düşmektedir. Ancak bu kuruluşlarda görev yapan personelin yetersiz olması, personelin yöneticilerinden bilgisel, araçsal ve duygusal destek sağlayamaması gibi örgütsel faktörlerden kaynaklı kısıtlılıklar çocuk refahı kuruluşlarını tükenmişlik riski yüksek bir alan yapmaktadır.

Tükenmişlik yaşayan personelin çocuklara kaliteli hizmet veremeyeceği ve bu kuruluşlarda kalan çocukların sağlıklı gelişemeyeceği açıktır. Çocuk koruma sis-

teminde görev yapan personelin korunma ihtiyacı içinde olan çocuklara her türlü yönden sağlıklı gelişimlerini destekleyebilmek için bu kuruluşlarda görev yapan personelin tükenmelerine neden olan faktörlerin araştırılarak personelin mesleki doyumlarının artıracak önlemler alınması gerekmektedir. Bu doğrultuda çalışma Gümüşhane ilinde korunma ihtiyacı içinde olan çocuklara yatılı bakım hizmeti veren bu kuruluşlarda çalışan çocuk refahı çalışanları olan bakım personeli ve meslek elemanlarının tükenmişlik ve mesleki doyum düzeylerini belirleyerek personelin iş memnuniyetsizliği ve tükenmişlik sendromlarına neden olan bireysel ve örgütsel faktörleri ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır.

### **1.1. Tükenmişlik**

Çocuk refahı çalışanları arasında sıklıkla görülen ve bakım kalitesini olumsuz etkileyen tükenmişlik sendromu, iş kaynaklı strese verilen negatif tepki olarak tanımlanmaktadır. Uzun süre mahkumlarla çalışan personelin stres tepkilerini ölçmeye çalışan Maslach, tükenmişliği daha çok insanlara yardım hizmeti sunan meslek gruplarında görülen psikolojik bir sendrom olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1984:148). Özetle tükenmişlik, uzun süre stres altındaki insanlara hizmet sunan mesleklerde olumsuz çalışma koşullarının bir sonucu olarak enerji, güç ve kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi ile yaşanan bir sendromdur.

Maslach tükenmişlik kavramını, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıya ilişkin duyguları kategorize eden üç ayrı boyutta ele almıştır. Duygusal tükenme, bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı; duyarsızlaşma kişinin mesleğine yönelik ilgisinin azalması; kişisel başarı ise kişinin tükenmişlik sendromuna bağlı başarısızlık, yetersizlik duygularını kendine yöneltmesidir. Yüksek düzeyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı yüksek düzeyde tükenmeyi yansıtmaktadır (Ergin,1992:145).

Yapılan çalışmalar çocuk refahı çalışanlarının daha çok örgütsel nedenlerden dolayı yüksek düzeyde tükenme yaşadıkları bulgusuna ulaşılmıştır (Abu-Bader,2000:194; Koweleski,2015:29-59; Martinez,2004:45; Aslan ve Erbay,2017:535-556; Poulin,1993:5-11).

Çocuk refahı kuruluşlarında kalan çocuk sayısının fazla olmasına rağmen bakım personeli ve meslek elemanlarının sayısının az olması, personelin evrak işlerinin mesleki müdahalelerin önüne geçmesi personelin bilişsel ve duygusal yükünü arttırarak verilen hizmetin kalitesini azaltmaktadır (Sarılattın,2017:42-65; Atamtürk,2010:56-126; Zorlu,2014:52-87; Hablemitoğlu,2012:178). Yapılan çalışmalar çocuk refahı çalışanlarının yöneticilerinden ve iş arkadaşlarından sağlayacağı bilgisel, araçsal ve duygusal desteğin personelin iş stresi ve tükenmeyi azaltarak personelin işten ayrılma niyetleri üzerinde koruyucu bir faktör olduğu tespit edilmiştir (Miller,1991:7-34; Abu-Bader,2000:195; Poulin ve Walter,1993:5-11; Boyas,2010:380-388; Jayaratne,1986:53-59). Çalışma arkadaşlarıyla ilişkileri kötü olan ve yöneticilerinden yeterli destek alamayan çocuk refahı çalışanlarının tükenme yaşamaları kaçınılmazdır.

Tükenmişlik sendromu hem çalışanlar hem örgüt açısından olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Tükenme belirtileri çalışanlarda psikosomatik rahatsızlıklara, mesle-

ki doyumsuzluğa neden olurken örgüt açısından verilen hizmetlerin niteliğinin azalmasına ve personel devrimine neden olmaktadır. İş kaynaklı stresörlerin artarak devam etmesi sonucu oluşan tükenmişlik çocuk refahı çalışanlarında fiziksel, psikolojik semptomlara ve personelin işten ayrılmasına neden olmaktadır (Steinlin ve ark.,2016:159-175; Chenot,2009:135; Boyas,2010:382; Koeske ve Koeske,1986:245). Kanada’da yapılan bir çalışmaya göre tükenme yaşadığını belirten çocuk refahı çalışanlarının %14’ü klinik, %24’ü somatik ve %16’sı bilişsel rahatsızlık belirtileri göstermiştir (Kowaleski,2015:1-46). Hollanda’da yapılan başka bir çalışmaya göre personelin %40’ının yakın bir zamanda işten ayrılmayı düşündüğünü, işten ayrılan personelin ise yüksek iş stresinin işten ayrılmaları üzerinde önemli bir faktör olduğu ortaya çıkmıştır (Lizano,2015:18-28). Stres ve tükenmişlik belirtileri çocuklara verilen hizmetin kalitesini olumsuz yönde etkilediği için bu kurumlarda çalışan personelin tükenmelerine neden olan faktörlerin tespit edilerek kurumsal önlemler alınması çocuklara sağlanan hizmetlerin etkililiği için büyük önem taşımaktadır.

## 1.2. Mesleki Doyum

Mesleki doyum/doyumsuzluk, çalışanın işine yönelik tutumlarını, duygu, davranış ve değerlendirmelerini içeren bir kavramdır (Barber,1986:32). Üretim şekillerinin zamanla değişmesi kol gücünün yerini entelektüel bilginin alması toplumsal yapıdaki üretim şekillerinin değişmesine yol açarak insan gücüne verilen değeri arttırmıştır. Örgütlerin başarısının personelin işine yönelik tutumlarına bağlı olması örgütler tarafından çalışanların mesleki doyumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve personelin iş doyumunu olumsuz etkileyen (ücret, çalışma koşulları vb.) faktörlerin önlenmesine yönelik tedbirlerin alınmasını gerekli kılmıştır. Mesleki doyum ile verimlilik arasında doğrudan bir ilişki olmasa da genel kanı mesleki doyumun yüksek personelin verimliliğinin artacağı yönündedir (Yıldız ve Özsoy,2013:268-278). Personelin işine yönelik olumlu algısı işletmelerin verimliliğini arttıracığı için çalışanların mesleki doyumunu sağlamak kuruluşlar açısından önemlidir. Spector mesleki doyumun etkileyen faktörleri 2 gruba ayırmıştır: Bireysel ve örgütsel faktörler. Bireysel faktörler personel yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi kişisel özelliklerine ilişkin faktörlerken örgütsel faktörler daha çok işe ilişkin ücret, terfi olanakları, çalışma koşulları gibi faktörleri kapsamaktadır (Işıkhani,1993:26-39). Cantekin ve arkadaşlarının (2016:907-922) yapmış olduğu bir çalışmaya göre personelin mesleki doyumunu etkileyen en önemli faktörün çalışma koşulları ile ilgili olduğu, yönetsel ve sektörel ilgili sorunlardan daha önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Korunma ihtiyacı içinde olan çocuklara yatılı bakım hizmeti veren kuruluşlarda çalışan personel çocukların sağlıklı yetiştirilmesinde rolleri büyüktür. Ancak çoğu zaman personel sayısının yetersiz olması, çalışma koşullarının verimsiz olması (nöbet usulü), aşırı iş yükü vb. örgütsel nedenlerden kaynaklı stres yaşayabilmektedir. Aslan ve Erbay (2017:552)’in çocuk evlerinde çalışan personelin mesleki doyumları üzerine yapmış olduğu çalışmanın bulgularına göre sorumlu olunan çocuk sayısı, günlük çalışma süresi gibi daha çok örgütsel faktörlerden kaynaklı sorunların bakım personelinin mesleki doyumunu olumsuz etkilediği ortaya çıkmıştır. Personelin bireysel özelliklerinden ziyade çalışma hayatıyla ilgili yaşanan sorunlar düşük iş doyumuna neden olmaktadır.

Çocuk koruma sisteminde çalışan personelin tükenmişlik düzeylerini ve işten ayrılma niyetlerini azaltmak, dinamik bir iş gücü geliştirmek çocuk koruma hizmetlerinde üretkenlik ve verimliliği arttıracaktır. Yapılan çalışmalar çocuk refahı personelinin zor vakaları yönetmek, personel sayısının yetersiz olması, personelin kurumsal baskılara maruz kalması nedeniyle mesleki doyumları azalırken, maaş, olumlu çalışma koşulları, sosyal destek gibi faktörlerin personelin mesleki doyumunu olumlu yönde etkilemektedir (Boyas ve Wind,2012:380-388; Farmer,2011:1-8; Elpers ve Westhuis,2008:26-43; Daining ve ark.,2004:1-12; Lizano ve Barak,2015:18-28; Griffiths ve ark.,2017:110-117). Çocuk refahı kuruluşlarında çalışan personelin işten ayrılma niyetlerini azaltmak, çocukların sağlıklı gelişimlerine katkı sağlamak için bakım personelinin mesleki doyumunu olumsuz etkileyen faktörlerin saptanarak personel için çalışma koşullarının iyileştirilmesi yönünde tedbirlerin alınması bu kuruluşların etkililiğini arttıracaktır.

## **2. YÖNTEM**

Çalışma nicel araştırma metoduyla gerçekleştirilmiş olup araştırma modeli olarak genel tarama modeli kullanılmıştır. Genel tarama modeli çok sayıda elemandan oluşan bir evrenden evren hakkında genel bir yargıya varmak için evrenin tümü ya da ondan alınacak örneklem üzerinde yapılan çalışmalardır (Karasar,2005:54).

Araştırmanın evrenini Gümüşhane ilinde çocuk evlerinde çalışan toplam 150 bakım personeli ve meslek elemanı oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklem büyüklüğü PASS (Power Analysis and Sample Size) 2008 Statistical Software programı kullanarak hesaplanmıştır. Bu program yardımıyla, araştırmanın gücü %90 ve  $\alpha=0.05$  olacak şekilde örnekleme 101 kişi dahil edilmiştir.

Araştırmanın yapılacağı kurumlardan etik ve yasal izinler alındıktan sonra kuruluşların müdürleri ile iletişime geçilmiş, kuruluşlar için uygun gün ve zaman belirlenerek veriler toplanmıştır. Çalışmaya ait veriler Kasım-Aralık 2017 tarihleri arasında çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 69 bakım personeli ve 33 meslek elemanları ile yüz yüze anket yöntemi uygulanarak toplanmıştır.

### **2.1. Veri Toplama Araçları**

Araştırmada personelin tükenme düzeylerini belirlemek amacıyla Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI), mesleki doyumlarını saptamak amacıyla Kuzgun, Sevim ve Hamamcı (2005:81-87) tarafından geliştirilen Mesleki Doyum Ölçeği ile katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ve işe yönelik tutumlarını inceleyen Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu, katılımcıların kişisel özellikleri ve mesleğe yönelik tutumlarına ilişkin bilgi edinmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. 24 sorudan oluşan formda 8 soru personelin demografik özelliklerini, 6 soru mesleğe yönelik ve 10 soru kuruma yönelik personelin tutumlarını değerlendirmektedir.

Ergin (1992:143-154) tarafından Türkçeye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği 22 maddeden oluşmakta beşli likert tipi ile derecelendirilmiştir. Ölçekte yer alan (1-2-3-6-8-13-14-16-20) maddeler duygusal tükenme, (5-10-11-15-22) maddeler duyarsızlaşma, (4-7-9-12-17-18-19-21) maddeler kişisel başarı alt ölçek puanlarını

oluşturmaktadır. Alt boyutlardan alınan puanlar arttıkça boyutlardaki düzeyde artmaktadır. Alt boyutlardan alınabilecek puanlar sırasıyla duygusal tükenme için 36, duyarsızlaşma için 20, kişisel başarı düzeyi için 32'dir. Ölçeğin geçerlilik ve güvenirlik katsayıları ise duygusal tükenme için  $\alpha=.83$ , duyarsızlaşma için  $\alpha=.72$ , kişisel başarı için  $\alpha=.67$ 'dir (Ergin,1992:143-154).

Kuzgun, Sevim ve Hamamcı (2005:81-87) tarafından geliştirilen mesleki doyum ölçeği 20 maddeden oluşmakta ve beşli likert tipi ile derecelendirilmiştir. Sorular kişilerin mesleki ilgi ve yeteneklerine uygunluğu, sorumluluk alma, gelişme ve ilerleme olanakları ile ilgilidir. Olumlu maddelerden (1,2,3,5,6,7,8,12,13,15,16,17,18, 20) en yüksek 5 en düşük 1 puan alabilmekte kalan olumsuz maddeler tersi şekilde puanlanmaktadır. Testten alınabilecek en düşük puan 20 en yüksek puan 100'dür. Ölçeğin iç tutarlık katsayısı  $\alpha=.90$ 'dir. Ölçek maddelerinin her birinden alınan puanlardan her biriyle toplam puan arasındaki korelasyon 0.30'un üzerindedir.

## 2.2. Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışmadan elde edilen verilerin analizinde SPSS 22 paket programı kullanılarak %95 güven aralığında çalışılmıştır. Katılımcılara ait tanıtıcı bulgularda frekans, yüzde ve ortanca değerleri, değişkenlere ait ortalamalar arasında farkın anlamlılığı için Mann-Whitney U testi, ölçek puanları arasındaki ilişki için Pearson Korelasyon analizinden yararlanılmıştır.

## 3. BULGULAR

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, katılımcıların yaş ortalaması  $33\pm9$ 'dur. Araştırmaya katılanların büyük bir oranı kadın personel (%85,1)'dir. Örneklemin yarısından fazlası (%56,4) lise derecesinde %43,6'sı ise lisans derecesinde mezun olduğunu bildirmiştir. Katılımcıların kurumdaki ortalama görev süresi  $7\pm6$  yıldır. Çocuk refahı çalışanlarının %68,3'ü bakım personeli olarak %3,7'si meslek elemanı olarak görev yapmaktadır. Katılımcıların %64,4'ü vardiya sistemi ile çalıştığını bildirmiştir. Katılımcıların %17,8'i işten ayrılmayı düşündüğünü, %25,7'si işinden doyum almadığını belirtmiştir. Örneklemin yarısından fazlası (%61) düzenli aralıklarla çocuklarla ilgili eğitim aldığı bildirmiştir. Çalışmaya katılan çocuk refahı çalışanlarının mesleki doyum puanı ortalaması 36, toplam tükenmişlik puanı ise 26'dır. Bu oran personelin orta düzeyde mesleki doyuma ve düşük düzeyde tükenmişliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların bazı değişkenler açısından tükenmişlik ve mesleki doyum puanlarının karşılaştırılmasına ait bulgular Tablo1'de özet olarak verilmiştir. Çalışmada erkek personelin kadın personele göre daha fazla tükenme yaşadığı görülmüştür ( $p<0,01$ ). Yakın bir zamanda meslekten ayrılmayı düşünen ve işinden doyum almadığını bildiren personelin yüksek düzeyde tükenme yaşadıkları, tükenmişlik puanlarının diğer gruba göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır ( $p<0,05$ ).

Evli ve çocuk sahibi personelin mesleki doyum düzeyi bekar personele göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Lisans derecesinde mezun olan personelin ise mesleki doyum düzeyi lise derecesinde mezun olan personele göre daha düşüktür. Mesleği ile ilgili eğitim alan personelin mesleki doyum puanları eğitim almayan personele göre anlamlı düzeyde daha yüksektir ( $p<0,05$ ).

**Tablo1. Katılımcıların bazı değişkenler açısından tükenmişlik ve mesleki doyum puanlarının karşılaştırılması**

| Değişkenler                                       | n  | Tükenmişlik Ölçeği |         |                 | Mesleki Doyum Ölçeği |         |                 |
|---|----|--------------------|---------|-----------------|----------------------|---------|-----------------|
|   |    | Ort±SS             | Ortanca | p               | Ort±SS               | Ortanca | p*              |
| <b>Cinsiyet</b>                                   |    |                    |         |                 |                      |         |                 |
| Erkek   | 15 | 43±13              | 40      | <b>&lt;0,01</b> | 71±17                | 68      | 0,51            |
| Kadın   | 86 | 33±8               | 34      |                 | 79±13                | 81      |                 |
| <b>Medeni Durum</b>                               |    |                    |         |                 |                      |         |                 |
| Evli  | 73 | 34±10              | 34      | 0,55            | 80±12                | 83      | <b>0,01</b>     |
| Bekar/boşanmış                                    | 28 | 35±9               | 35      |                 | 72±16                | 73      |                 |
| <b>Çocuklu Olma</b>                               |    |                    |         |                 |                      |         |                 |
| Evet  | 61 | 33±8               | 34      | 0,10            | 82±11                | 83      | <b>&lt;0,01</b> |
| Hayır   | 40 | 37±12              | 36      |                 | 72±16                | 74      |                 |
| <b>Öğrenim Durumu</b>                             |    |                    |         |                 |                      |         |                 |
| Lise mezunu                                       | 57 | 33±7               | 34      | 0,08            | 84±9                 | 84      | <b>&lt;0,01</b> |
| Lisans mezunu                                     | 44 | 37±12              | 36      |                 | 70±15                | 73      |                 |
| <b>Görev Tanımı</b>                               |    |                    |         |                 |                      |         |                 |
| Bakım personeli                                   | 69 | 33±7               | 34      | 0,15            | 83±9                 | 84      | <b>&lt;0,01</b> |
| Meslek elemanı                                    | 32 | 38±13              | 36      |                 | 67±16                | 69      |                 |
| <b>Çalışma Şekli</b>                              |    |                    |         |                 |                      |         |                 |
| Vardiyalı   | 65 | 33±8               | 35      | 0,39            | 82±10                | 83      | <b>&lt;0,01</b> |
| Sadece gündüz                                     | 35 | 37±12              | 34      |                 | 70±17                | 71      |                 |
| <b>Meslekten Ayrılmayı Düşünme</b>                |    |                    |         |                 |                      |         |                 |
| Evet  | 18 | 41±15              | 40      | <b>0,01</b>     | 68±18                | 71      | <b>0,01</b>     |
| Hayır   | 83 | 33±8               | 34      |                 | 80±12                | 81      |                 |
| <b>Meslekle İlgili Eğitim Alma Durumu (n=100)</b> |    |                    |         |                 |                      |         |                 |
| Evet  | 61 | 35±8               | 36      | 0,29            | 82±10                | 84      | <b>&lt;0,01</b> |
| Hayır   | 39 | 35±12              | 33      |                 | 71±17                | 74      |                 |
| <b>İşten Doyum Alma</b>                           |    |                    |         |                 |                      |         |                 |
| Evet  | 75 | 32±7               | 33      | <b>&lt;0,01</b> | 81±11                | 83      | <b>&lt;0,01</b> |
| Hayır   | 26 | 41±13              | 39      |                 | 69±17                | 75      |                 |

\*p&lt;0,01

\*\*Mann Whitney U Testi

Katılımcıların bazı değişkenler açısında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyut puanlarına ilişkin karşılaştırılma Tablo 2 ve Tablo 3'te özet olarak verilmiştir. Çalışmada erkek personelin kadın personeline göre daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır. Personelin eğitim düzeyi arttıkça duygusal tükenme düzeyi artmaktadır. Çalışmaya katılan meslek elemanlarının duygusal tükenme düzeyi bakım personeline göre anlamlı düzeyde daha yüksektir (p<0,05).

**Tablo 2: Katılımcıların bazı değişkenler açısından duygusal tükenmişlik alt boyut puanlarının karşılaştırılması**

| Değişkenler             | Duygusal Tükenmişlik Alt Boyut Puanı |        |         |       |
|-------------------------|--------------------------------------|--------|---------|-------|
|                         | n                                    | Ort±SS | Ortanca | p*    |
| <b>Cinsiyet</b>         |                                      |        |         |       |
| Erkek                   | 15                                   | 19±8   | 19      | <0,01 |
| Kadın                   | 86                                   | 12±5   | 12      |       |
| <b>Görev Tanımı</b>     |                                      |        |         |       |
| Bakım personeli         | 69                                   | 11±4   | 11      | <0,01 |
| Meslek elemanı          | 32                                   | 16±8   | 16      |       |
| <b>Öğrenim Durumu</b>   |                                      |        |         |       |
| Lise mezunu             | 57                                   | 11±4   | 11      | <0,01 |
| Lisans mezunu           | 44                                   | 15±7   | 14      |       |
| <b>İşten Doyum Alma</b> |                                      |        |         |       |
| Evet                    | 75                                   | 11±5   | 11      | <0,01 |
| Hayır                   | 26                                   | 17±7   | 16      |       |

\*Mann Whitney U Testi

Katılımcıların bazı sosyo-demografik özellikleri ile duyarsızlaşma alt boyut puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). İşten doyum almadığını bildirenlerde ve meslekten ayrılmayı düşünen personelin duyarsızlaşma alt boyut puanları diğerlerine göre anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur ( $p<0,05$ ).

**Tablo 3. Katılımcıların bazı değişkenler açısından duyarsızlaşma alt boyut puanlarının karşılaştırılması**

| Değişkenler                        | Duyarsızlaşma Alt Boyut Puanı |        |         |       |
|------------------------------------|-------------------------------|--------|---------|-------|
|                                    | n                             | Ort±SS | Ortanca | p     |
| <b>İşten Doyum Alma</b>            |                               |        |         |       |
| Evet                               | 75                            | 2±2    | 1       | 0,01  |
| Hayır                              | 26                            | 4±4    | 5       |       |
| <b>Meslekten Ayrılmayı Düşünme</b> |                               |        |         |       |
| Evet                               | 18                            | 5±4    | 6       | <0,01 |
| Hayır                              | 83                            | 2±2    | 1       |       |

\*Mann Whitney U Testi

Tükenmişlik ölçeği toplam puanı ile alt boyut puanlarının mesleki doyum puanları arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü zayıf düzeyde korelasyon saptanmıştır ( $r=,33$   $p<0,05$ ). Buna göre personelin tükenme düzeyi arttıkça mesleki doyumunu azalmaktadır. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları değerlendirildiğinde; duygusal tükenmişlik alt boyut puanı ile mesleki doyum ölçeği toplam puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif yönde orta düzeyde ilişki tespit edil-



miştir ( $r=,50$   $p<0,05$ ). Duyarsızlaşma alt boyut puanı ile pozitif yönde zayıf düzeyde korelasyon saptanmıştır ( $r=,27$   $p<0,05$ ). Çalışmada kişisel başarı puanı ile mesleki doyum toplam puanı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $r=0,17$   $p>0,05$ ).

**Tablo 4. Tükenmişlik ve mesleki doyum puanları arasındaki ilişki**

|                                      | Mesleki Doyum Ölçeği |
|--------------------------------------|----------------------|
| Tükenmişlik Ölçeği Puanı             | -0,33*               |
| Duygusal Tükenmişlik Alt Boyut Puanı | -0,50*               |
| Duyarsızlaşma Alt Boyut Puanı        | 0,27*                |
| Kişisel Başarı Alt Boyut Puanı       | 0,17                 |

\* $p<0,01$

\*\*Pearson Korelasyon Testi

#### 4.TARTIŞMA

Literatürde çocuk refahı çalışanlarının mesleki doyum ve tükenmişlik düzeyine etki eden sayısız çalışma mevcuttur (Steinlin ve ark.,2016:159-175; Sprang,Craig ve Clark,2011:68-149; Font,2012:636-659; Salloum ve ark.,2015:54-61). Bu çalışmada çocuk refahı çalışanlarının tükenmişlik ve mesleki doyum düzeyini ve bunları etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile personelin mesleğe yönelik tutumları araştırılmıştır.

Çalışma kapsamında cinsiyet değişkeni tükenmişlik üzerinde belirleyici bir faktör iken mesleki doyumunu etkilemediği görülmüştür. Çalışmaya göre erkek personelin kadın personele göre daha fazla duygusal tükenme yaşadığı bulgusuna rastlanmıştır. Benzer çalışmalara göre erkek personelin daha çok duyarsızlaşma boyutunda, kadın çalışanların ise daha çok duygusal tükenme yaşadıkları ortaya çıkmıştır (Ellett ve ark.,2007:264-281; Boyas,2010:380-388; Steinlin ve ark.,2016:159-175; Sprang, Craig, Clark, 2011:68-149). Bu durum erkek personelin iş beklentisinin yapılan iş ile uyumlu olmaması (rol çatışması), bu kuruluşlarda çalışan personelin ilerleme olanaklarının kısıtlı olması ve kadın personele göre erkek personelin sosyal destek ağlarının yeterince iyi olmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Çalışma kapsamında alınan çocuk refahı personelinin evli ya da bekâr olması tükenmişlik düzeyi için anlamlı bir fark yaratmazken (Padyab,2013:142-150; Jusuf,2007:98-126) mesleki doyum için anlamlı bir farklılık yaratmaktadır. Evli personelin mesleki doyum düzeyi bekâr personele göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tükenmişlik düzeyine etki eden bir diğer faktör ise eğitimidir. Personelin eğitim düzeyinin arttıkça tükenmişlik düzeyi de artmakta, mesleki doyumunu azalmaktadır. Bu bulgu literatürdeki birçok çalışma tarafından desteklenmektedir (Valle ve Bravo,2007:610-615; McFadden ve ark.,2015:1546-1563; Maslach,1982:133-153). Bu durum eğitim düzeyi yüksek olan personelin işten beklentilerinin yüksek olması ile açıklanabilir.

Personel tutumlarının tükenmişlik düzeyine etkisine baktığımızda işinden doyum almadığını ve yakın zamanda meslekten ayrılmayı düşünen personelin duyar-

sızlaşma alt boyut puanının yüksek olduğu, kısacası çalıştıkları gruba karşı daha fazla duyarsız davrandıkları tespit edilmiştir. Benzer sonuçlara ulaşan çalışmalarda çocuk refahı çalışanlarının diğer personele göre 5 kat daha fazla tükenme yaşadıkları ve %40'ının yakın bir zamanda işten ayrılmayı düşündüklerini ortaya çıkarmıştır (Steinlin ve ark.,2016:159-175; Padyab, 2013:142-150; Salloum ve ark.,2015:54-61; Font,2012:636-659). Bu durum personelin olumsuz çalışma koşullarının mesleğe yönelik tutumunu olumsuz etkilediği söylenebilir.

Çocuk refahı çalışanları arasında çocuklara bakım veren personelin mesleki doyum düzeyi meslek elemanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Bu durumun nedeni olarak bakım personelinin aylık periyotlarla mesleğe yönelik uzmanlaşmış eğitim alması bakım personelinin tükenmişliğin önlenmesine yönelik koruyucu bir faktör olduğu şeklinde yorumlanabilir. Elpers,ve Westhuis (2008:26-43) ve Barber (1986:25-38) mesleki eğitiminin personelin mesleki doyumunu arttıran önemli bir faktör olarak olduğunu ortaya koymuştur.

## Sonuç

Çalışma kapsamında bulgular genel olarak değerlendirildiklerinde Gümüşhane ilinde korunma ihtiyacı içinde olan çocuklara bakım hizmeti veren kuruluşlarda çalışan personelin orta düzeyde mesleki doyuma ve düşük düzeyde tükenme yaşadıkları saptanmıştır. Bu sonuçlar personel için olumlu çalışma koşulları geliştirilmediği takdirde personelin tükenme yaşamasının habercisi olarak düşünülebilir. Nitekim personelin %17.8'i yakın bir zamanda meslekten ayrılmayı düşündüğünü ifade etmiştir. Çocuk refahı çalışanlarının ihtiyaç ve beklentileri, yaşadığı güçlükleri ele alan çalışmalar genişletilerek çocuk refahı personeli için çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerekmektedir.

Bakım personeli ve meslek elemanlarının tükenmişlik ve mesleki doyumuna etki eden değişkenler farklılık göstermektedir. Elde edilen bulgulara göre bakım personeli olumsuz çalışma koşullarına sahip olsa da (24/48 vardiya sistemi, hizmet verilen çocuk sayısının fazla olması) mesleki doyum düzeyleri meslek elemanlarına göre daha yüksektir. Meslek elemanları ise bakım personeline göre yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu durumun nedeni olarak meslek elemanlarının sorumlu oldukları çocuk sayısının bakım personeline göre fazla olması, meslek elemanlarının yaşadığı yasal güçlükler ve mesleki eğitim fırsatlarının sunulmaması mesleki doyumlarını azaltan örgütsel faktörlerdir. Çocuk refahı kuruluşlarında çalışan personelin mesleki doyumunun arttırılması ve tükenmişliğin azaltılmasına yönelik şu öneriler getirilmiştir:

Çocuk refahı kuruluşlarında verimliliği arttırmanın en etkili yollardan biri personelin eğitim yolu ile güçlendirilmesidir. Çalışma kapsamında düzenli periyotlarla uzmanlaşmış eğitim alan bakım personelinin mesleki doyum düzeyi meslek elemanlarından daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Meslek elemanlarının uygulamada yaşadıkları güçlüklerin tespit edilerek mesleki eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi meslek elemanlarının tükenmişlik ve mesleki doyumunu olumlu yönde etkileyecektir. Aşırı iş yükü ve rol belirsizliği meslek elemanlarının mesleki doyumlarını olumsuz etkileyen diğer bir faktördür. Kurum bakımında kalan çocuk

sayısının fazla olmasına rağmen meslek elemanının sayısının yetersiz olması ve personelin bürokratik işlere yoğunlaşmak zorunda olması gibi örgütsel nedenler meslek elemanlarının tükenmesine neden olmaktadır. Kuruluşlarda kalan çocuk sayısına göre meslek elemanının istihdam edilmesine yönelik ilgili mevzuatta düzenlemeye gidilerek çocuk sayısına göre personel istihdam edilmesi için belirli standart oluşturulması hem çocuklara verilen hizmetlerin niteliğini arttıracak hem de personelin işten ayrılma niyetlerini azaltarak mesleki doyumlarını arttıracaktır.

## Kaynakça

- Abu-Bader, S. (2000). *Work satisfaction, burnout and turnover among social workers in Israel: a causal diagram*. International Journal of Social Welfare, 9(3), 191-200.
- Aslan E., Erbay E. (2017). *Ankara aile ve sosyal politikalar il müdürlüğüne bağlı çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ve çocuk evi sorumlularının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri*. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2, 535-556.
- Atamtürk, E. (2010). *Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarının Etkisi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Barber, G. (1986). *Correlates of job satisfaction among human service workers*. Administration in Social Work, 10(1), 25-38.
- Basım, H., Şeşen, N. (2005). Çalışma yaşamında tükenmişlik: sosyal çalışmacı ile hemşireler üzerine karşılaştırmalı bir çalışma. Toplum ve Sosyal Hizmet, 16(2), 57-69.
- Boyas F.J., Wind H.L., Ruiz E. (2012). *Organizational tenure among child welfare workers, burnout, stress, and intent to leave: does employment-based social capital make a difference*. Children and Youth Services Review, 35, 1657-1669.
- Cantekin, Ö.F., Altunkaynak, B., Gürbüzel, E. (2016). *Prioritizing the antecedents of job satisfaction: a data mining approach*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(3), 907-922.
- Chenot D., Benton A. D., Kim H. (2009). *The influence of supervisor support, peer support, and organizational culture among early career social workers in child welfare services*. Child Welfare, 88(5), 129-147.
- Cole D., Panchanadeswaran S., Daining C. (2004). *Predictors of Job Satisfaction of Licensed Social Workers*. Journal of Social Service Research, 31(1), 1-12.
- Ellett A.J., Ellis, J.I., Westbrook, T.M., Dews, D. (2007). *A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover*. Children and Youth Services Review, 29(2), 264-281.
- Elpers K., Westhuis D. (2008). *Organizational leadership and its impact on social workers job satisfaction: a national study*. Administration in Social Work, 32(3) 26-43.
- Ergin C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. R. İ. Bayraktar, Dağ (Ed.). VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları (143-154). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Farmer D. (2011). *Increasing job satisfaction among Social Workers*. International Journal of Humanities and Social Science, 1(18), 1-8.
- Font, S. (2012). *Burnout in child welfare: the role of employment characteristics and workplace opportunities*. Social Service Review, 86(4), 636-659.

- Girgin G., Baysal A.(2005). *Tükenmişlik sendromuna bir örnek: zihinsel engelli öğrencilere eğitim veren öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyi*, TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni,4 (4),172 – 187.
- Griffiths A., Royse D., Culver K., Piescher K., Zhang Y.(2017). *Who stays, who knows? A state-wide survey of child welfare workers*. Children and Youth Services Review. 77, 110-117.
- Hablemitoğlu, Ş., Özmete, E. (2012). *Sosyal çalışmacıların iş yaşam kalitesi: şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları*. Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi.1(1), 171-204.
- İşıkkhan, V. (1993). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Jayarathne, S., Chess, W.A., Kunkel, D.A.(1986). *Burnout: its impact on child welfare workers and their spouses*, Oxford Journals, 31(1), 53-59.
- Jusuf S.(2007). *Yetiştirme Yurtlarında ve Çocuk Yuvalarında Görev Yapan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Üniversitesi, Ankara.
- Karasar, N.(2005). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Koeske G.F., Koeske R.D. (1989). *Work load and burnout: can social suport and perceived accomplishment help?*. Social Work. 34(3),243-248.
- Kowalewski, B.(2015). *Staff Retention and Job Satisfaction in Child Protection*. (Master of Social Work Clinical Research Papers). Catherine University, USA.
- Kuzgun Y., Sevim A.S. Hamamcı Z. (2005). *Mesleki doyum ölçeğinin geliştirilmesi*. Rehberlik ve Psikolojik Danışmada Kullanılan Ölçme Araçları Dizisi, 1, 81-87.
- Lizano L.E., Barak M.M. (2015). *Job burnout and affective wellbeing: A longitudinal study of burnout and job satisfaction among public child welfare workers*. Children and Youth Services Review. 22,18-28.
- Martin U., Shinke S. (1998). *Organizational and individual factors influencing job satisfaction and burnout of mental health workers*. Social Worker Helath Care. 28(1),51-62.
- Martinez, C.(2004). *Job stress and job satisfaction in child welfare: An analysis of the impact of group supervision*. Journal of Child Welfare, 3(2), 37-54.
- Maslach C., Jackson S.E. (1984). *Burnout in organizational setting*. Applied Social Psychology Annual. 5, 133-153.
- McFadden P., Campbell A., Taylor B.(2015). *Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organizational themes from a systematic literature review*. British Journal of Social Work. 45(5). 1546-1563.
- Miller L.S. (1991). *The relationship between social suport and burnout clarification and simplication*. Social Work Reaserch and Abstracts, 27 (1), 7-34.
- Padyab, M., Richter,J., Nygren, L., Ghazinour,, M. (2013). *Burnout among social workers in Iran: Relations to individual characteristics and client violence*. Global Journal of Health Science. 5(4), 142-150.
- Poulin J., Walter C.(1993). *Social worker burnout:a longitudinal study*. Social Work Research and Abstracts.29(4),5-11.

- Prosser D., Johnson S., Kulpers E., Dunn G., Szmukler G., Reid Y., Bebbington B., Thornicroft G.(1999). *Mental health, burnout and job satisfaction in a longitudinal study of mental health staff*. Social Psychiatry Epidemiol. 34(1),295-300.
- Rabin C., Zilner D.(1992). *The role of assertiveness in clarifying roles and strengthening job satisfaction of social workers in multidisciplinary mental health settings*. British Journal of Social Work. 22,17-32.
- Salloum, A., Kondrat, D.C., Johnco, C., Olson, K.R.(2015). *The role of self-care on compassion satisfaction, burnout and secondary trauma among child welfare workers*. Children and Youth Services, 49, 54-61.
- Sarıaltın, D. (2017). *Kurum Bakımındaki Çocuklara İlişkin Sistemin Sosyal Refah Çalışanları Gözüyle Değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sprang, G., Craig, C., Clark, J. (2011). *Secondary traumatic stress and burnout in child welfare workers: a comparative analysis of occupational distress across professional group*. Child Welfare, 90(6), 68-149.
- Steinlin, C., Dölitzsch, C., Kinad, N., Fischer, S., Schmeck, K., Fergert, JM., Schmid, M.(2016). *The influence of sense of coherence, self-care and work satisfaction on secondary traumatic stress and burnout among child and youth residential care workers in Switzerland*. Child & Youth Services, 38(2), 159-175.
- Valle, J.F., Bravo, M. (2007). *Job stress and in residential child care workers in Spain*. Psicothema, 19, 610-615.
- Yıldız, G. ve Özsoy, E. (2013). *Çalışanların kişilik özelliğine göre iş doyumunu farklılaştırır mı?*. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 5 (1),268-278.
- Zorlu, Ş. (2014). *Denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

### **Extended Abstract**

Burnout is one of the most important paradigms of modern times and it is an occupational hazard that occurs due to increasing stress in people working in the service sector especially in occupations that require intensive communication with people. Both the individuals and organizations as well as the people and groups that are served are negatively affected by these negative emotions. Burnout is associated with job stress and low occupational satisfaction. Occupational satisfaction refers to employees' emotions towards their job. It is noted in the literature that occupations that provide humanitarian services and occupational groups working long hours in environments where emotional demands are intensified may experience burnout more frequently. Burnout is particularly experienced due to individual and organizational factors of the staff working with children who are in need of parental protection or loss, abuse, and witnessing domestic violence. High levels of emotional burnout and low occupational satisfaction can lead to social and psychological problems in the service providers, adversely affecting the quality of the service, resulting in negative consequences such as quitting the job and desensitization to the people served. It is the responsibility of the staff to provide quality service to children in child welfare facilities and to ensure that children are

raised in a healthy manner. Identification of the factors affecting the burnout and occupational satisfaction of the personnel working in these institutions and taking measures to prevent burnout is of great importance for the effectiveness of the service given.

For these reasons, this study was carried out to determine the individual and organizational factors affecting the occupational satisfaction and burnout levels of child welfare workers who care for children in Gumushane province. The data for the study were collected by face-to-face survey method with 69 caregivers and 33 professional staff who voluntarily agreed to participate in the study. As data collection tools, Maslach Burnout Inventory (MBI) was used to determine the level of burnout of the personnel; the Occupational Satisfaction Scale was used to find out the occupational satisfaction, and the Personal Information Form was used to identify the participants' socio-demographic characteristics and work attitudes. Moreover, Mann-Whitney U test for significance of difference between mean of frequency, percentage and median values of variance, and Pearson Correlation analysis for correlation of scale scores were used in the descriptive statistics.

The findings of the study have shown that the child welfare workers had moderate occupational satisfaction and low degree of burnout. These results can be interpreted as a possible increase in burnout for these workers if positive working conditions are not provided. As a matter of fact, 17.8% of the staff stated that they thought that they would quit this profession in the near future. Therefore, working conditions for child welfare workers need to be improved by increasing the number of studies that address the needs, expectations, and difficulties of child welfare workers. On the other hand, variables affecting burnout and occupational satisfaction of caregivers and professionals vary. It is also suggested that professional staff experienced high levels of emotional burnout and desensitization. Problems arising from organizational factors such as low number of occupational personnel employed in these organizations, high number of children for whom they are responsible, legal liabilities and lack of role ambiguity due to excessive bureaucratic jobs cause high level of burnout of professional staff. The level of occupational satisfaction of caregivers is higher than that of the professional staff. The occupational satisfaction of the caregivers increases because it is prevented by high level of professional solidarity and the realization of occupational in-service training activities every month.

From the findings of the study, it can be inferred that the negative working conditions reduce the occupational satisfaction by causing the burnout of the professional staff. Accordingly, the following suggestions are made for the personnel working in child welfare organizations in the light of the findings: Organizing vocational in-service trainings based on the difficulties experienced by the professional staff in practice can affect the burnout and professional satisfaction positively. Excessive workload and role ambiguity are other factors that negatively affect the occupational satisfaction of professionals. Even though the number of children in institutional care is high, organizational reasons such as the inadequacy of the number of professional staff and the fact that the personnel have to concentrate on

bureaucratic activities cause the professional staff to become burnout. By formalizing the arrangements in legislation for employing professional staff according to the number of children staying in institutions, establishing a specific standard for employing staff according to the number of children could increase the quality of services given to children as well as their occupational satisfaction by decreasing their intention to quit the job.