



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

# **DENETİMLİ SERBESTLİK UZMANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ**

Şehrezat ASLANYÜREK ZORLU

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2014



# DENETİMLİ SERBESTLİK UZMANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ

Şehrezat ASLANYÜREK ZORLU

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

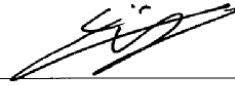
Ankara, 2014

## KABUL VE ONAY

Şehrezat Aslanyürek Zorlu tarafından hazırlanan "Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri" başlıklı bu çalışma, 17.06.2014 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



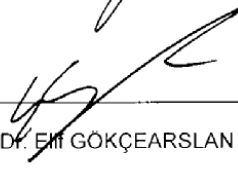
Prof. Dr. Vedat IŞIKHAN (Başkan)



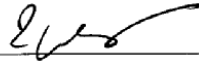
Doç. Dr. Ercüment ERBAY (Danışman)



Doç. Dr. Özlem ÇANKURTARAN ÖNTAŞ



Doç. Dr. Emi GÖKÇEARSLAN ÇİFCİ



Yrd. Doç. Dr. Filiz DEMİRÖZ

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Yusuf ÇELİK

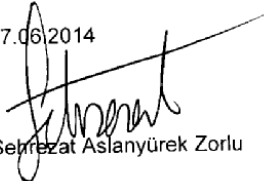
Enstitü Müdürü

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 5 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

17.06.2014

  
Şehrezat Aslanyürek Zorlu

## TEŞEKKÜR

Tez çalışmam süresince yardımları ve yönlendirmeleriyle beni sürekli destekleyen tez danışmanım Doç. Dr. Ercüment ERBAY başta olmak üzere tüm hocalarıma,

Çalışmamın her aşamasında deneyimlerinden yararlandığım ve yardımlarını hiçbir konuda eksik etmeyen sevgili arkadaşım Pedagog Umut POÇULU'ya,

Ankara'da bulunduğum süre boyunca beni hiç yalnız bırakmayan ve her türlü desteği sağlayan sevgili dostlarım Sosyolog Elif BİLGİN, Avukat Sevilay CENİK ve Avukat Arzu SUNGUR'a,

Araştırma verilerinin analizinde sağladığı destek ve yönlendirmeleri için Araştırma Görevlisi Özgür ULUBEY'e ve sevgili dayım Öğretmen Süleyman DUMAN'a,

Yoğun iş temposu içerisinde vakit ayırıp form ve ölçeği doldurarak araştırmama katkı veren tüm denetimli serbestlik uzmanlarına,

Ayrıca sevgilerini, sabırlarını ve desteklerini esirgemeyen sevgili aileme ve her zaman yanımda olan, bana güç veren eşim Zeynel ZORLU'ya ve katkısı olan diğer herkese sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

## ÖZET

ASLANYÜREK ZORLU, Şehrezat. *Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2014.

Bu araştırma denetimli serbestlik müdürlüklerinde görevli denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma, her coğrafi bölgeden 3 il seçilerek toplam 21 ildeki denetimli serbestlik müdürlüğünde görevli 132 denetimli serbestlik uzmanı ile yapılmıştır. Araştırma betimsel modelle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olan ve araştırmacı tarafından hazırlanan bilgi formu olmak üzere iki veri toplama aracı kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar için  $p < 0.05$  istatistiksel olarak anlamlılık değeri kabul edilmiştir.

Araştırmada elde edilen verilerin istatistiksel analizi SPSS 15.0 programı ile yapılmıştır. Analizlerde frekans dağılımı, bağımsız gruplar için t-testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Araştırma sonuçları örneklem grubunun genç yetişkinlik döneminde olduğunu, kadın – erkek sayısının birbirine yakın olduğunu, çoğunluğun evli ve lisans mezunu olduğunu göstermiştir. Sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmenlerden oluşan örneklem grubunun yarısına yakını sosyologlardan oluşmaktadır. Araştırmaya en çok katılım Akdeniz Bölgesi'nden olmakla beraber tüm coğrafi bölgelerden katılımcılar bulunmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunun bir yıldan uzun süredir denetimli serbestlik müdürlüğünde çalıştığı belirlenmiştir.

Araştırma denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, memuriyet süresi ve denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermiştir. Yine denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ile bir günde yaptıkları ortalama bireysel görüşme ve yükümlülerle çalışma yaparak geçirdikleri ortalama süre arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Elde edilen sonuçlara denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ile meslekleri arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Sosyal çalışmacıların duygusal tükenme düzeyinin sosyolog ve öğretmenlere oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada bir günde yazılan ortalama rapor sayısı ile denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur. Ayrıca grup çalışması yapmayan denetimli serbestlik uzmanlarının grup çalışması yapan denetimli serbestlik uzmanlarına göre daha yüksek tükenmişlik düzeyine sahip olduğu sonucu elde edilmiştir.

Denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini incelemeye yönelik bu araştırmada denetimli serbestlik uzmanlarının çalışma yaşamlarına yönelik düzenlemeler yapılmasının ve iş yükü, iş bölümü gibi konuların yeniden değerlendirilmesinin önemli olduğu kanısına varılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Denetimli serbestlik müdürlüğü, denetimli serbestlik uzmanı, tükenmişlik, sosyal hizmet.



## **ABSTRACT**

ASLANYÜREK ZORLU, Şehrezat. Burnout Levels of Probation Officers, Master Thesis, Ankara, 2014.

This research is designed to analyse burnout levels of probation officers who work at probation offices. This study was made with 132 probation officers who were selected from 21 cities and from each geographical region three cities are selected. Study was made by using descriptive model. Data for the study was obtained from two scales, the Maslach Burnout Inventory and questionnaire which was prepared by the researcher to determine socio-demographic characteristics of the participants.  $p < 0.05$  was considered statistically significant value for the results.

Statistics of the findings were analysed by using SPSS 15.0. One Way Anova and T-Test were used for analyses.

Findings from the study indicate that the sample group is in young adulthood period, the number of female-male participants are close to each other, the majority of them are married and have graduate degree.

The sample group composed of social workers, psychologists, sociologists and teachers and nearly half of them were sociologists. However the most participation to the research was from the Meditarrenean, there are participants from all geographical regions. The majority of participants have been working over a year at probation offices.

Study shows that there is no significant difference between age, gender, marital status, education level, working period, working period at probation offices and burnout levels of probation officers. Additionally, study shows that there is no significant correlation between probation officers' burnout levels and the number of individual interviews and the average of working-time with offenders in a day.

According to the results from the study there is a significant difference between profession and probation officers' burnout level. It was concluded that social workers' burnout level is higher than psychologists, sociologists and teachers.

Findings from the study indicate that there is a significant difference between probation officers' burnout level and the average number of reports that were written by probation officers in a day. Probation officers who don't do group work also have higher burnout levels than probation officers who do group work.

In this study which is intended for analysis the burnout of probation officers, it is concluded that regulations about working life of probation officers and reevaluate workload and worksharing issues are significant.

**Key Words:** Probation office, probation officer, burnout, social work.

## İÇİNDEKİLER

<b>KABUL VE ONAY .....</b>	<b>i</b>
<b>BİLDİRİM .....</b>	<b>ii</b>
<b>TEŞEKKÜR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ÖZET .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER .....</b>	<b>viii</b>
<b>TABLolar DİZİNİ .....</b>	<b>xii</b>
<b>I. BÖLÜM .....</b>	<b>1</b>
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5. TANIMLAR .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6. KURAMSAL ÇERÇEVE .....</b>	<b>8</b>
<b>1.6.1. Denetimli Serbestlik Sistemi .....</b>	<b>8</b>
<b>1.6.1.1. Çağdaş Bir Cezalandırma Sistemi Olarak Denetimli Serbestlik .....</b>	<b>9</b>
<b>1.6.1.1.1 Tanım .....</b>	<b>10</b>
<b>1.6.1.1.2. Amaç ve Yararları .....</b>	<b>11</b>
<b>1.6.2. Denetimli Serbestliğin Kısa Tarihçesi .....</b>	<b>12</b>

1.6.2.1. İngiltere’de Denetimli Serbestlik .....	14
1.6.2.2. Türkiye’de Denetimli Serbestlik Hizmetleri .....	18
1.6.2.2.1. Denetimli Serbestlik Uzmanının Görevleri .....	23
<b>1.6.3. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Karşılaştıkları Sorunlar .....</b>	<b>27</b>
1.6.3.1. İç Kaynaklı (Kurumsal) Sorunlar .....	27
1.6.3.1.1. Çalışma Ortamı .....	27
1.6.3.1.2. Görev Tanımı ve Unvan .....	28
1.6.3.1.3. İş Yükü .....	28
1.6.3.2. Dış Kaynaklı Sorunlar .....	30
1.6.3.2.1. Beklentiler .....	30
1.6.3.2.2. Hükümlü Tutumları .....	30
<b>1.6.4. Tükenmişlik Olgusu .....</b>	<b>31</b>
1.6.4.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımlanması .....	32
1.6.4.2. Tükenmişlik Duygu Durumunun Belirtileri .....	34
1.6.4.2.1. Fiziksel Belirtiler .....	34
1.6.4.2.2. Duygusal ve Davranışsal Belirtiler .....	35
1.6.4.3. Tükenmişlik Olgusunu İlişkin Çeşitli Yaklaşımlar .....	36
1.6.4.3.1. Freudenberger Yaklaşımı .....	37
1.6.4.3.2. Cherniss Yaklaşımı .....	38
1.6.4.3.3. Maslach Yaklaşımı .....	39
1.6.4.3.3.1. Duygusal Tükenme .....	40
1.6.4.3.3.2. Duyarsızlaşma .....	40

1.6.4.3.3.3. Kişisel Başarıda Azalma .....	40
<b>1.6.5. Sosyal Hizmet Alanında Tükenmişlik Konulu Araştırmalar.....</b>	<b>41</b>
<b>II. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....</b>	<b>45</b>
<b>2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ .....</b>	<b>45</b>
<b>2.2. EVREN VE ÖRNEKLEM .....</b>	<b>45</b>
<b>2.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI .....</b>	<b>47</b>
2.3.1. Bilgi Formu.....	47
2.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	47
<b>2.4. VERİLERİN TOPLANMASI, İŞLENMESİ VE ÇÖZÜMLENMESİ .....</b>	<b>50</b>
<b>2.5. SÜRE VE OLANAKLAR.....</b>	<b>50</b>
<b>III. BÖLÜM: BULGULAR VE YORUM.....</b>	<b>52</b>
<b>3.1. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular .....</b>	<b>52</b>
<b>3.2. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Çalışma Yaşamlarına İlişkin Bulgular .....</b>	<b>54</b>
<b>3.3. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının İş Yüküne İlişkin Bulgular .....</b>	<b>58</b>
<b>3.4. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Üç Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması .....</b>	<b>62</b>
<b>3.5. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesiyle Elde Edilen Bulgular .....</b>	<b>64</b>

<b>IV. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>83</b>
<b>4.1. SONUÇLAR.....</b>	<b>84</b>
<b>4.1.1. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Sonuçlar .....</b>	<b>84</b>
<b>4.1.2. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Çalışma Yaşamına İlişkin Sonuçlar.....</b>	<b>85</b>
<b>4.1.3. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının İş Yüküne İlişkin Sonuçlar .....</b>	<b>87</b>
<b>4.2. ÖNERİLER .....</b>	<b>88</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>95</b>
<b>EKLER</b>	
<b>Ek 1. Bilgi Formu .....</b>	<b>103</b>
<b>Ek 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği .....</b>	<b>104</b>
<b>Ek 3. Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü İzin Yazısı .....</b>	<b>105</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>106</b>

## TABLolar DİZİNİ

<b>Tablo 1.</b> Araştırmaya Katılım Gösteren Denetimli Serbestlik Müdürlükleri .....	46
<b>Tablo 2.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yaş Dağılımı .....	52
<b>Tablo 3.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Cinsiyet Dağılımı.....	53
<b>Tablo 4.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Medeni Durumu .....	53
<b>Tablo 5.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Eğitim Durumu .....	54
<b>Tablo 6.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Meslek Gruplarına Göre Dağılımı.....	55
<b>Tablo 7.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Coğrafi bölge Bazında Görev Yeri .....	56
<b>Tablo 8.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Memuriyet Süresi.....	57
<b>Tablo 9.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Denetimli Serbestlik Müdürlüğündeki Çalışma Süresi .....	58
<b>Tablo 10.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yaptığı Bireysel Görüşme Sayısı .....	59
<b>Tablo 11.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yaptığı Grup Çalışması Sayısı...	60
<b>Tablo 12.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yazdığı Rapor Sayısı .....	61
<b>Tablo 13.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yükümlülerle Çalışma Yaparak Geçirdikleri Süre .....	62
<b>Tablo 14.</b> Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Ortalama Puanlar ....	63

<b>Tablo 15.</b> Yaşa Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	64
<b>Tablo 16.</b> Cinsiyete Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	66
<b>Tablo 17.</b> Medeni Duruma Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	68
<b>Tablo 18.</b> Eğitim Durumuna Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	70
<b>Tablo 19.</b> Mesleğe Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	71
<b>Tablo 20.</b> Denetimli Serbestlik Müdürlüğünde Çalışma Süresine Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	73
<b>Tablo 21.</b> Bireysel Görüşme Sayısına Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	75



<b>Tablo 22.</b> Grup Çalışması Sayısına Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	77
<b>Tablo 23.</b> Rapor Sayısına Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	79
<b>Tablo 24.</b> Yükümlülerle Çalışma Süresine Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldığı Puanların Karşılaştırılması .....	80

## BÖLÜM I

### GİRİŞ

Suçun cezalandırılması konusunun tarih boyunca var olduğu kuşkusuzdur. Hangi suça hangi cezaların verileceği konusu ise tarih boyunca sürekli değişime uğramıştır. Dünyada suç karşısındaki tutumlar ve adaleti sağlamak için başvurulan yollar ülkeden ülkeye ve hatta ülkelerin kendi içerisinde de farklılıklar göstermiştir. Her dönem ve her kanun koyucu kendi fikirlerini uygulamaya çalışmıştır.

Denetimli serbestlik (probation) uygulamaları, dünyada farklı evrimler geçirerek günümüz çağdaş ceza adalet yaklaşımlarının içerisinde yer almış ve önemi git gide artmıştır. Yeniden suç işlemeyi önleme, iyileştirme, topluma kazandırma gibi konuların gündeme oturması ve hapis gibi ceza seçeneklerinin her suç karşısında etkili olmadığı görülmesi sonucunda ceza adaleti anlayışında değişim yaşanması kaçınılmaz olmuştur.

Alternatif ceza infaz sistemleri arasında denetimli serbestliğin güncel ve modern sistemler arasında yer aldığını söylemek yanlış olmayacaktır. Denetimli serbestlik sistemi, kişinin özgürlüğü elinden alınmadan cezasının toplum içerisinde çektirildiği bir ceza infaz sistemi olarak tanımlanabilir. Ceza infaz kurumlarına alternatif olan bu sistemde, kişiler normal hayatlarına devam ederken belirlenen bazı yükümlülükleri yerine getirerek cezalarını çekmektedirler. İyileştirme, sosyal ilişkileri güçlendirme ve tüm bunlarla beraber suçun karşılığı olan cezanın çektirilmesi söz konusudur. Yani kişiler bir yandan cezalarını çekerken bir yandan da toplumsal kurallara uygun davranma, sorumluluklarını yerine getirme ve davranışlarını değiştirme yönünde desteklenmekte ve özgürlükleri ellerinden alınmadan denetimleri sağlanmaktadır.

Sosyal hizmet mesleğinin çalışma alanlarından olan denetimli serbestlik müdürlüklerinde sosyal çalışmacılar denetimli serbestlik uzmanları olarak

denetimli serbestlik tedbiri alan kişilerle müdahale çalışmaları gerçekleştirmekte; hükümlülerin topluma kazandırılması, suçun önlenmesi ve toplumsal korumanın sağlanması konularında görevler üstlenmektedirler. Hükümlüleri hak ve yükümlülükleri konusunda bilgilendirmek, hükümlülere infaz sürecinde yaşayabilecekleri psiko-sosyal, ekonomik, ailevi vb. problemlerin çözümünde destek sağlamak, sosyal çevreleriyle etkileşimlerinde ve toplumsal yaşama uyumlarında kolaylaştırıcı olmak sosyal çalışmacıların denetimli serbestlik sistemindeki görev ve rolleri arasında yer almaktadır.

Bir tür ceza infaz kurumu olan ve hapis dışı alternatif ceza infaz sistemlerinin uygulandığı denetimli serbestlik müdürlüklerinde denetimli serbestlik uzmanı olarak çalışan sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmenler çalışma saatleri içerisinde sürekli olarak suça karışmış ve denetimli serbestlik tedbiri olan hükümlülerle karşılaşmaktadırlar. Hükümlülerin sisteme girişi ile beraber denetimli serbestlik uzmanlarının görevleri başlamakta ve denetim süresi içerisinde belirlenen çalışmaları yürütmek, gözden geçirmek, raporlaştırmak ve takibini yaparak süreci sonlandırmaya yönelik işlemleri yerine getirmek şeklinde devam etmektedir. Denetimli serbestlik uzmanları, uzun bir ilişki ve iletişim dönemini gerektiren çalışma sistemi içerisinde suça yönelmiş gençler ve yetişkinler, suça sürüklenmiş çocuklar, ceza infaz kurumundan salıverilmiş hükümlüler, eski hükümlü ve suçtan zarar gören kişilere çok yönlü müdahalelerde bulunmaktadırlar. Bu süreçlerde suç öyküsü olan her yaş ve cinsten, farklı kültürlerde yetişmiş, farklı deneyim ve yaşantılara sahip, karmaşık soru ve sorunları da beraberinde getiren kişilerle karşılaşan ve müdahaleler gerçekleştiren uzmanların stres ve tükenmişlik duygu durumu yaşamaları söz konusu olmaktadır.

Tükenmişlik, çalışma yaşamında ortaya çıkan ve beraberinde hem kişisel hem kurumsal etkiler getiren bir sorun olarak görülmektedir. İnsanlarla sürekli birebir ilişki ve iletişim kurmayı gerektiren işlerde çalışan profesyonellerin mesleki hastalığı olarak görülen tükenmişlik duygu durumu, bilim insanlarını konuyla ilgili araştırmaya sevk etmiştir.

Tükenmişlik konusunda son yıllarda yapılan araştırma ve inceleme sayısında artış olduğu ve konuya atfedilen önemin de doğru orantılı olarak değiştiği bilinmektedir. Yapılan araştırmalarla tükenmişlik konusunun birey ve kurumlar açısından önemli sonuçlara işaret ettiği anlaşılmaktadır. Buradan hareketle bireylerde psiko-sosyal etkilerle beraber fiziksel kimi etkiler de yaratan tükenmişlik durumunun, bireyin kendi özellikleriyle beraber kurumsal yapının özellikleriyle de yakından ilişkili olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Bu çalışmada insanlarla birebir çalışmalar yürüten denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik duygu durumu düzeyleri incelenmiştir. Denetimli serbestlik, kuruluşundan itibaren hızla çalışma şekli değişen, yeni uygulamaların adapte edildiği, kullanılan materyallerin çeşitlendirildiği ve müdahale alanlarının zenginleştirildiği bir sisteme doğru dönüşmüştür. Bu dönüşüm esnasında doğal olarak çalışma yöntemleri sürekli değişen denetimli serbestlik uzmanlarının, yine iş yoğunluklarının da artmasıyla yeni çalışma yöntemlerine adapte olmada ve bu yöntemleri uygulamaya koymada kimi sıkıntılı süreçlerden geçtikleri kuşkusuzdur.

## 1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Ceza adalet sisteminin geliştiği Avrupa ülkeleri ve Amerika'da çok uzun yıllardır üzerinde çalışılan ancak ülkemizde henüz 8 yıllık bir geçmişe sahip olan denetimli serbestlik uygulama ve çalışmaları üzerinde durmaya değer bir takım sorunları da beraberinde getirmektedir. Geliştirilmeye çalışılan sistemdeki uzun yıllarda edinilen deneyimler ülkemizde kısa bir zaman zarfı içerisinde uygulamaya konulmaya çalışılmış, bu ise görev dağılımı, işe ayrılacak kaliteli vakit, yoğun iş yükü, her meslek elemanının her işi yapması, çalışma yöntemlerinin sık aralıklarla değişmesi, materyal farklılıkları, işin özümsememesi gibi olumsuzlukların yaşanmasına sebebiyet verebilmiştir. Tüm bunlar ise sistemi, daha da karmaşık bir problem olan ve çalışanların stres düzeylerinin artmasıyla bağlantılı olarak değişen tükenmişlik problemi ile karşı karşıya bırakabilmektedir.

Denetimli serbestlik uzmanı olarak sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmenlerin görev aldığı sistemde infaz ve koruma memurları ise denetleme memuru olarak çalışmaktadır. Sistem, bu çalışanları ile beraber bir nevi ceza infaz kurumu olarak işlev görmektedir. Öyle ki; hapis dışı cezaların kontrol, takip ve tedavisi bu sistem içerisinde yürütülmeye çalışılmaktadır. Bu şekilde denetimli serbestlik tedbiri öngörülen kişilerin "topluma kazandırılması" hedeflenmektedir. Karmaşıklaşan toplumsal yaşantıda bir kişiyi topluma kazandırma işi ise oldukça zordur. Kaldı ki bu kişilerin sert kişilikleri ve toplumsal uyum konusundaki başarısızlıkları, en önemlisi toplumsal dışlanmışlık duyguları ve içinde yaşanan toplumun anlayış ve kabul eksikliği de yürütülecek çalışmaların başarısına büyük darbe indirecek türdendir. Bununla beraber denetimli serbestlik uzmanlarının net bir görev ayrımının olmaması ve atfedilen zor ve karmaşık amaca ilişkin yürütülen çalışmaların sonucunda ne tür ve ne düzeyde sonuçlar elde edildiğinin tam olarak ölçülememesi çalışanların zaman içerisinde yürüttükleri çalışmalara yabancılaşmalarına ve devamında tükenmişlik duygu durumları yaşayabilmelerine yol açabilmektedir.

Sonuç olarak yeni bir alan olan ve yukarıda söz edildiği gibi kısa sürede geliştirilmeye çalışılan denetimli serbestlik sisteminde çalışan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerine ilişkin inceleme yapmak ve tükenmişliğe neden olan faktörleri ortaya koymak bu araştırmanın problemi olarak ortaya konmuştur.

## **1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI**

Araştırmanın problemi ifade edilirken bahsedildiği üzere; ülkemizde henüz yeni olan denetimli serbestlik sisteminin birçok problemle karşı karşıya kaldığı düşünülmektedir. Bu araştırmanın amacı sistem içerisinde yaşanmakta olan problemleri gözden geçirmek ve bu problemlerin neden olduğu düşünülen tükenmişlik duygu durumuna dikkat çekmek olarak ifade edilebilir.

Üzerinde durulmaya çalışılacak olan araştırma konusu farklı alt amaçları da beraberinde getirmiştir. Bu alt amaçların neler olduğu aşağıda sıralanacak sorularla ortaya konulmaya çalışılmıştır:

**1** - Denetimli serbestlik uzmanlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek grubu, memuriyet süresi, denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi dağılımı nasıldır?

**2** - Denetimli serbestlik uzmanlarının bir günde yaptığı bireysel görüşme, grup çalışması, yazdığı rapor sayısı ve yükümlülerle ortalama çalışma yaparak geçirdikleri süre dağılımı nasıldır?

**3** - Tükenmişlik duygu durumu ile yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek grubu, memuriyet süresi, denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

4 - Tükenmişlik duygu durumu ile bir günde yapılan bireysel görüşme, grup çalışması, yazılan rapor sayısı, yükümlülerle ortalama çalışma yapılarak geçirilen süre arasında anlamlı bir fark var mıdır?

### 1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Araştırmanın, sürekli olarak gelişen ve değişen ceza adalet sisteminin doğurgularından olan denetimli serbestlik sisteminin işleyişi esnasındaki meslek elemanlarının iş verimliliğini koruyabilmek adına önem arz ettiği düşünülmektedir. Bununla beraber araştırmanın sistem içerisinde yer alan meslek elemanlarının yaşaması muhtemel tükenmişlik duygu durumlarının düzeylerine ve bu duygu durumuna neden olan faktörlerin neler olabileceğine ışık tutması bakımından bir başka öneme sahip olduğu düşünülmektedir.

Yine, hızla artmakta olan suç oranlarının farklı uygulama ve çözümler aranmasına itmiş olması sonucunda oluşan denetimli serbestlik sisteminin içerisinde yer alan çalışanların meslek algısı ve tükenmişliklerinin anlaşılmaya ihtiyacının var olduğu düşünülmektedir. Bu durum; araştırmacıyı ve araştırma sonuçlarından yararlanacak olan bilimi daha doğru adımlar atmaya yönltecektir.

Özetle araştırmanın sonuçlarının henüz ülkemizde yeni olan denetimli serbestlik sistemi içerisindeki çalışanların iş verimliliğini korumada ve tükenmişlik duygularına neden olan durumların anlaşılıp bu duruma yönelik önlemler alınabilmesinde bilgi ve yarar sağlayıcı olacağı düşünülmektedir.

Yine literatüre bakıldığında özellikle sağlık ve eğitim çalışanları ile tükenmişlik konusunda yapılan araştırmalar dikkati çekerken; denetimli serbestlik müdürlüklerinde çalışan sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelendiği bir araştırmanın bulunmadığı dikkati çekmiş ve bu durumun da araştırmaya özgünlük katarak araştırmayı önemli kıldığı düşünülmektedir.

#### 1.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Veri toplama sürecinde kullanılan veri toplama araçları Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'nün izni dahilinde kullanıldığından katılımcılara kendi e-posta adresleri ve çalıştıkları denetimli serbestlik müdürlüğünün e-posta adresinden ulaştırılmış ve bu durum e-posta ile dönüşlerin yetersizliğine işaret eden bir sınırlılık getirmiştir. Her denetimli serbestlik müdürlüğünden en az bir denetimli serbestlik uzmanıyla sürekli irtibat halinde olunmuştur. Özellikle katılımın az olduğu illerdeki denetimli serbestlik müdürleriyle de irtibata girilerek katılım artırılmaya çalışılmıştır. Ancak 21 farklı ilde gerçekleştirilen bu çalışmada katılımcılarla yüz yüze görüşme yapılamamış olması önemli bir sınırlılıktır. Veri toplama süreci içerisinde izinli, raporlu ya da hizmet içi eğitimde olan denetimli serbestlik uzmanlarına da ulaşılamaması söz konusu olmuştur.

Araştırmanın bir diğer sınırlılığı ise literatürde daha önce denetimli serbestlik uzmanlarının sorunlarını ya da tükenmişlik düzeylerini ele alan bir araştırmanın bulunmamasıdır. Bu durum literatür taraması aşamasında ve dış yorum yaparken önemli bir sınırlılık getirmiştir.

#### 1.5. TANIMLAR

Araştırmaya temel oluşturması bakımından kimi temel olguların açıklanmasına ihtiyaç duyulmuştur. Bu olgular sırasıyla; “denetimli serbestlik müdürlüğü”, “denetimli serbestlik uzmanı”, “tükenmişlik ölçeği” ve “yükümlü” dür.

**Denetimli Serbestlik Müdürlüğü:** Türkiye’de 81 ilde bulunan 133 denetimli serbestlik müdürlüğünü ifade eder.

**Denetimli Serbestlik Uzmanı:** Denetimli serbestlik müdürlüklerinde görevli sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmeni ifade eder.

**Tükenmişlik Ölçeği:** Tükenmişlik ölçeği Maslach (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği’dir. 3 alt boyutlu ölçekte, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinden elde edilen yüksek puan tükenmişliğin fazla; Kişisel Başarı alt ölçeğinden alınan



yüksek puan tükenmişliğin az olduğunu gösterir (Ay ve Avşaroğlu, 2010, s. 1175).

**Yükümlü:** Denetimli serbestlik yükümlülüğü almış kişileri ifade eder. Yükümlü aynı zamanda hükümlü anlamına gelmekte ve hükümlü ile yükümlü kavramı birbirinin yerine kullanılabilir.

## **1.6. KURAMSAL ÇERÇEVE**

### **1.6.1. Denetimli Serbestlik Sistemi**

Denetimli serbestlik sistemi genel olarak bakıldığında hapis dışı cezaların infazının gerçekleştirildiği ve infaz süresince iyileştirme çalışmalarıyla yükümlülük altında olan kişilerin desteklendiği, sosyal işlevselliklerinin arttırılmaya çalışıldığı bir sistemdir. Kişilerin hapsedilerek cezalandırılması ve salıverilmesinin ardından denetim ve takibinin yapılmayışı sonucunda yeniden suça karışma risklerinin arttığı bilinen bir gerçektir. Böylece suçun önlenmesi, suça karışan kişilerin rehabilitasyonunun ve denetiminin sağlanması konularının denetimli serbestlik sistemin temelinde olduğunu söylemek mümkündür.

Suçluluk konusuna verilen önemin artması ve ceza adalet sistemlerinin değişmesiyle bu alandaki yeniliklerden biri olan denetimli serbestlik sistemi, sosyal hizmet mesleğinin uygulama alanlarından ve sosyal hizmet müdahalelerinin gerçekleştirildiği çağdaş bir cezalandırma sistemi olduğunu söylemek doğru olacaktır.

Aslan (2012) denetimli serbestlik sisteminin bir reform niteliğinde olduğunu ve sosyal hizmet mesleğinin birincil çalışma alanlarından biri olan suçluluk alanındaki bu reform ile, denetimli serbestlik müdürlükleri tarafından mağdura ve faile yönelik hizmet vermeye başladığını belirtmiştir. Denetim, rehberlik ve psiko-sosyal destek alanlarında verilen bu hizmetlerde yine sosyal hizmet mesleğinin bakış açısından, müdahalelerinden ve uygulamalarından yararlandığını vurgulamıştır (s. 41-42).

Denetimli serbestlik sisteminin reform niteliği ve çağdaş bir ceza infaz sistemi oluşu konusu aşağıda ele alınmıştır.

### 1.6.1.1. Çağdaş Bir Cezalandırma Sistemi Olarak Denetimli Serbestlik

Çağdaş adalet sistemleri, insanın değerli bir varlık olduğu düşüncesinden hareketle suça karışan kişilerin ağır yaptırımlar veya hapis cezaları yerine topluma kazandırma ve iyileştirme seçeneklerini içeren sistemler olarak görülebirlirler.

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'nün (2007a, s. V) yayınında çağdaş ceza infaz sisteminin temel amacı açıklanırken bazı odak noktalar belirlenmiştir. Bunlar, hükümlünün sosyalleşmesinin teşvik edilmesi, yeniden suç işlemesini engelleyici etkenlerin güçlendirilmesi, üretken, kanunlara ve toplumsal kurallara saygılı, sorumluluk taşıyan bir yaşam biçimine uyumun kolaylaştırılması ve dolayısıyla toplumun suça karşı korunması gibi amaçlar olarak ifade edilmiştir.

Kale (2009, s. 1) de benzer bir şekilde çağdaş ceza infaz sisteminin neleri hedeflediği konusuna değinmiştir. Cezaların kişiselleştirilmesi, hapis cezasına alternatif yaptırımlar geliştirilmesi, hükümlünün yeniden suç işlemesini engelleyici etkenlerin belirlenmesi ve kişinin toplumdaki onurlu yerini almasının sağlanması çağdaş ceza infaz sisteminin hedefleri olarak ifade etmiştir. Ayrıca bu hedeflerin gerçekleştirilmesi amacıyla denetimli serbestlik uygulamalarının tüm gelişmiş ülkelerde ceza infaz sistemlerine dahil edildiğini vurgulamıştır.

Her iki çalışmadan da çağdaş adalet anlayışının bazı temel noktalara vurgu yaptığı ve belli amaçlara yönlediği çıkarımı yapılabilir.

Bilgiç denetimli serbestlik sisteminin modern bir infaz sistemi olduğunu ve dünya üzerinde hapis cezasına alternatif olarak geliştirilen ve uygulanabilirliği olan en önemli sistem olduğunu vurgulamıştır (2012, s. 110).

Hapis cezasına alternatif olmasıyla öne çıkan denetimli serbestlik sistemi suça karışan kişileri toplumsal yaşamda tutan ve bu kişilerin sosyalleşmesine katkı sağlayan, yeniden suç işlemenin önüne geçilmesinde mikro düzey çalışmalarla beraber toplumsal projeler geliştiren bir sistemdir. Bu yönleriyle çağdaş bir sistem olduğunu söylemek doğru olacaktır.

#### 1.6.1.1.1. Tanım

Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliği'nin 4. maddesinin 1. fıkrasının f bendinde “denetimli serbestlik; şüpheli, sanık veya hükümlünün toplum içinde denetim ve takibinin yapıldığı, iyileştirilmesi ve topluma kazandırılması için ihtiyaç duyulan her türlü hizmet, program ve kaynakların sağlandığı alternatif bir ceza ve infaz sistemi” olarak tanımlanmıştır.

Yavuz (2012, s. 70) denetimli serbestliğin toplum içerisinde infazı öngörülen yaptırım, hükümlülük ve tedbirlerin kurumsal bir organizasyon eliyle belirli bir planlama doğrultusunda yerine getirilmesini amaçlayan, ayrıca suç failleri ve suçtan zarar gören kimselerin ihtiyaç duydukları rehberlik, psiko-sosyal yardım ve yardımın sağlanmasına hizmet eden toplum temelli bir uygulama olduğunu vurgulamıştır. Bu özellikleri itibariyle de infaz sistemini tamamlayan bir ceza adalet kurumu olduğunu belirtmiştir.

Klaus (1998, s. 9)'a göre denetimli serbestlik geniş bağlamda süpervizyon ve yardım kombinasyonu ile karakterize edilmiş sosyo-pedagojik temelli bir cezalandırma yöntemidir.

Denetimli serbestliği Diana (1960), en basit ifadesiyle, mahkeme tarafından mahkûmiyet hükmünün verilmesinin ertelenmesi olarak tanımlamıştır. Hüküm verilmediği için failin, hükmün ertelendiği dönem bitinceye kadar ve bu süre içinde yapmasına izin verilen davranışları yerine getirmesi şartıyla toplum içinde yaşamaya devam ettiğini ve bu sistemin, her şeyi denetimli serbestlik altındaki kişiye bıraktığını, sonuçta da denetimli serbestliğin basit bir polis süreci hâline geldiğini vurgulamıştır. Bu nedenle, denetimli serbestliğin fail açısından şu iki hususu öne çıkardığını belirtmiştir: Yeni bir şans ve failin davranışlarını düzeltmemesi hâlinde cezalandırılma tehdidi (s. 190).

Tüm bu tanımlamalarla denetimli serbestliğin ceza infaz kurumlarına alternatif bir kurum olduğu, şüpheli, sanık ya da hükümlülerin mahkemelerin verdiği denetimli serbestlik tedbirini yerine getirerek cezalarını çektiği, denetimli

serbestlik tedbiri süresince rehberlik ve psiko-sosyal destek alabildiği alternatif bir ceza infaz sistemi olduğu görülmektedir.

#### 1.6.1.1.2. Amaç ve Yararları

Usta ve Öztürk (2010) denetimli serbestlik ve yardımın, suçlunun ıslah sürecini hızlandırıcı ve topluma uyum sürecini kolaylaştırıcı bir sistem olduğunu vurgulayarak bu yöndeki yararını ortaya koymuşlardır. Cezanın toplum içinde çekildiği sürece gerektiğinde psikolojik destekle birlikte kişiyi suça iten sebeplerin önüne geçmek için bir takım yükümlülükler yüklendiği gibi, tahliye sonrasında topluma uyum sağlamasını kolaylaştırıcı yardımın da söz konusu olduğunu belirtmişlerdir (s. 7-8). Bu durum denetimli serbestliğin kişilerin yeniden suça karışma riskini azaltmaya yönelik yararını göstermektedir.

Denetimli serbestliğin amacı, Adalet Bakanlığı Ceza ve Tefkivevleri Genel Müdürlüğü Destek Hizmetlerinden Sorumlu Daire Başkanlığı'nın raporunda (2013, s. 98), hükümlülerin tekrar suç işlemesini önlemek, mağdura verilen zararı gidermek, suç için öngörülen cezalara alternatif olarak verilen tedbir kararlarının toplum içinde yerine getirilmesini sağlayarak hükümlüleri yeniden topluma kazandırmak olarak açıklanmıştır.

Yine Usta ve Öztürk (2010, s. 8) denetimli serbestlik sisteminin güvenlik konusunda yarar sağladığından söz etmişlerdir. Kişinin, ceza infaz kurumuna girmediğinden, bu kurumlarda yaşanan aşırı kalabalıklaşma ve bunun beraberinde getirdiği asayiş ve güvenlik sorunlarıyla daha az karşılaşılacağını belirtmişlerdir. Aşırı doluluğun olumsuz sağlık koşullarını, ceza infaz kurumu sakinleri ile infaz personeli arasında giderek artan şiddet olaylarını, ceza infaz kurumunda bulunanlar ile infaz personelinin stres ve güvensizlik duygusu içinde olmasını birlikte getirmekte olduğunu eklemişlerdir.

Denetimli serbestlik sisteminin amacı en genel ifadeyle hükümlülerin topluma kazandırılmasıdır. Kişiler toplumsal yaşamın içerisinde tutulması ve bu sayede yeniden suç işleme oranlarının azaltılması ve toplumdaki güveni artırma yine denetimli serbestliğin ulaşmak istediği sonuçlar arasında yer almaktadır.

Amaçlarıyla doğru orantılı olarak da kişilerin ceza infaz kurumuna girmemeleri anlamına gelen sistemin bir yararı bu şekilde ortaya çıkmaktadır. Sistem kişilerin sosyal bir varlık olarak yaşamına devam edebilmesini olanaklı kılmaktadır. Ceza infaz kurumuna girmeyen kişilerin toplum tarafından dışlanma veya damgalanma olasılığı da düştüğünden kişilerin iyileştirilmesi konusunda daha hızlı ilerleme kaydedilmesi bir yarar olarak görülebilir. Kişilerin aileleriyle beraber yaşama ve iş yaşamlarına devam etme şansına sahip olmasının da aile ilişkilerini korumada ve ekonomik sıkıntı yaşamama konusunda yarar sağlayıcı olduğunu söylemek mümkündür.

### **1.6.2. Denetimli Serbestliğin Kısa Tarihçesi**

Dünyada denetimli serbestliğin nasıl ortaya çıktığı ve geliştiği konusuna bakıldığında, ilk olarak gönüllülük, yardımseverlik ve kötü alışkanlardan kurtulmaya yardımcı olma vb. duygu ve düşüncelerin, kimi zaman dini inanç ve ahlak yapısının denetimli serbestlik sisteminden önce var olduğu görülebilecektir.

Denetimli serbestlik uygulamalarının ilkel formlarının güçlü bir dini ve ahlaki karaktere sahip olduğu bilinmektedir. Bu uygulamalar neredeyse tamamen gönüllülerin hükümlülere gözaltında oldukları sürece destek olmalarından ve gözaltından sonraki süreçte destek olmalarından oluşmaktaydı. Bu imaj, yirminci yüzyılın başlarından itibaren, ceza hukukunda “modern hareketler” olarak adlandırılan değişimlerle toplumun suç, suçlular ve hükümlülerle başa çıkmasında kendi devrimci uygulamasını başlatmasıyla büyük ölçüde değişime uğramıştır

([http://www.cepprobation.org/uploaded\\_files/1\\_Chapter\\_1\\_Comparative\\_overview.pdf](http://www.cepprobation.org/uploaded_files/1_Chapter_1_Comparative_overview.pdf), 15.05.2014, s. 10).

Yirminci yüzyıla kadar olan denetimli serbestlik uygulamalarının profesyonellik yerine gönüllük esaslı uygulamalar olduğu ve bu durumun ülkelerin ceza adalet sistemlerinde meydana gelen değişimlerle beraber değiştiği görülmektedir.

Bir başka görüş, denetimli serbestliğin kökeninin Orta Çağlar'ın İngiliz Ceza Hukukuna kadar izlenebileceği yönündedir. Bu dönemde sert cezaların, çocuk ve gençlere suçun niteliğinin farkı gözetilmeksizin uygulandığı ve damgalama, kırbaçlama, sakatlama ve idam gibi hükümlerin yaygın olduğu belirtilmiştir (<http://www.nyc.gov/html/prob/html/about/history.shtml>, 15.05.2014).

Tarihte cezalandırma kavramının farklı boyutlarda ele alındığı, suça karşılık öngörülen cezaların bir denetim sistemi içermediği, çocuk, genç ya da yetişkin fark gözetilmeksizin ve suçun niteliği bir kenara bırakılarak insanlık dışı cezaların da uygulanabildiği bilinen bir durumdur. Tüm bu deneyimlerin ardından modern ceza sistemlerine geçişin doğal bir süreç olması kaçınılmaz olmuştur.

Klaus (1998, s. 6) bugün denetimli serbestlik olarak bilinen sistemin kökenlerinin ilk İngiliz uygulamalarına dayandırılabilirliğini ve sistemde 19. yüzyıla kadar kademeli bir gelişme yaşandığını belirtmiştir. 1880'ler boyunca diğer birçok ülke tarafından sisteme önemli katkılar sağlandığını ve denetimli serbestliğin 1870'li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri'nde kabul görmeye başladığını eklemiştir.

Diana (1960), denetimli serbestliğin, İngiltere ve Amerika'da, mahkûmiyet hükmünün ertelenmesine ilişkin farklı yöntemlerin doğrudan sonucu olarak ortaya çıkmış bir uygulama olduğunu belirtmiştir. Denetimli serbestlik hakkındaki ilk yasa, 1978 yılında Massachusetts eyaletinde kabul edilmiş, 1891 yılında aynı eyalette ceza mahkemelerinin denetimli serbestliği daha geniş ölçüde kullanmalarını öngören ikinci bir yasa yürürlüğe koyulmuştur. 1933 yılına gelindiğinde, 13 eyalet dışında bütün eyaletler, yetişkinlere yönelik denetimli serbestlik yasalarına ve Wyoming dışındaki bütün eyaletler de küçüklere yönelik denetimli serbestlik yasalarına sahip hâle gelmiştir (s.189).

“Denetimli Serbestliğin Babası” olarak bilinen John Augustus, ilk gerçek denetimli serbestlik memuru olarak kabul edilmektedir. 1841 yılında gözetim altında bulunan ilk kişi olan “bir sarhoş”u kurtarmak için polis mahkemesine katılmıştır. Suçlu üç hafta sonra mahkemeye çağrıldığında, Augustus'la beraber mahkemeye ayık bir adam olarak dönmüştür. Tüm katılımcılar, bu kişinin

görünümünün ve tavırlarının büyük ölçüde değişmiş olmasına şaşırılmışlardır (<http://www.nyc.gov/html/prob/html/about/history.shtml>, 15.05.2013).

Özbek (2008), denetimli serbestliğin Birleşik Devletler’de en çok kullanılan tedbir olduğunu ifade etmiştir. 1999 yılı tahminlerine göre, yaklaşık 3,2 milyon kişinin denetimli serbestlik bünyesinde olduğunu, bu tedbirin kullanılmasındaki artışın nedenininse, ceza evlerinin aşırı ölçüde kalabalıklaşması olduğunu ortaya koymuştur. Ancak, bu tedbirin uygulanmasının son yıllarda çok arttığını vurgulayarak, Birleşik Devletler’de denetimli serbestlik uygulamalarının yığılmasından söz edildiğini, büyük şehirlerde kontrol memuru başına 200 fail düştüğünü belirtmiştir ([http://www.turkhukuksitesi.com/makale\\_806.htm](http://www.turkhukuksitesi.com/makale_806.htm), 15.05.2014, s. 3).

Denetimli serbestlik hizmetlerinin gönüllülük, yardımseverlikten itibaren temellerinin atılmaya başlandığı ve zamanla profesyonel bir denetimli serbestlik sistemi oluşturulduğu, kimi ülkelerde ise denetimli serbestlik uygulamalarının zaman içerisinde artış gösterdiği görülmüştür.

Türkiye’de denetimli serbestlik sistemi İngiltere Denetimli Serbestlik Modeli çerçevesinde kurulmuştur. Bu durum dikkate alınarak aşağıda İngiltere Denetimli Serbestlik sistemine genel bir çerçeve çizilmeye çalışılmıştır.

#### 1.6.2.1. İngiltere’de Denetimli Serbestlik Sistemi

İngiltere’de denetimli serbestlik hizmetlerinin doğuşu 1876 yılına kadar dayanmaktadır. İngiltere Yeşilay Kilisesi’ne yapılan bir bağış “polis mahkemesi misyonerleri”nin atanmasına yol açmış ve bu misyonerler “kendi alanlarının misyonerleri” olarak hareket etmişlerdir. Suçluları alkolün kötülüğünden iş ve kalacak yer bulmalarına yardımcı olarak kurtarmaya çalışmışlardır. Otuz yıl kadar sonra bu gönüllü öncülük bir yasal sorumluluk haline gelmiştir ([http://www.cepprobation.org/uploaded\\_files/1\\_Chapter\\_1\\_Comparative\\_overview.pdf](http://www.cepprobation.org/uploaded_files/1_Chapter_1_Comparative_overview.pdf), 15.05.2014, s.4).

Kamer (2006) İngiltere’de denetimli serbestlik hizmetlerinin tarihçesine bakıldığında, bu hizmetlerin 1905 yılında başladığını, 2001 yılında yenilendiğini

belirtmiştir. Bu servisin merkez teşkilatında 170, taşra teşkilatında 20.000 personel çalıştığını ve Ulusal Denetimli Serbestlik Başkanlığı'nın 1.000.000.000 Sterlin bütçeye sahip olduğunu aktarmıştır. Bu bütçenin % 80' i olan 650.000.000 Sterlinin personel gideri, 350.000.000 Sterlinin 126 barınma evinin gideri, 120.000.000 Sterlinin kira gideri, 65.000.000 Sterlinin elektronik izleme gideri, 10.000.000 Sterlinin bilgisayar ve elektronik araç gideri ve geri kalan miktarın da gönüllü kuruluşlara yapılan ödemeleri oluşturduğunu ifade etmiştir ([http://www.cte-seslenis.adalet.gov.tr/arsiv/2006/48\\_mart2006/makale/vehbi\\_kamer.htm](http://www.cte-seslenis.adalet.gov.tr/arsiv/2006/48_mart2006/makale/vehbi_kamer.htm), 15.05.2014).

İngiltere'de denetimli serbestlik hizmetlerinin 1900'lü yıllara dayandığı ve 2000'li yıllara gelindiğinde, denetimli serbestlik sisteminin gözden geçirildiği ve yenilendiği, sistemin işlerliği açısından hizmetler için bütçeler ayrıldığı görülmektedir.

Yine Kamer (2006), İngiltere'de 42 bölgede denetimli serbestlik merkezleri kurulduğunu ve bu merkezler tarafından 206.000 kişinin takip edildiğini; takip edilen kişilerin % 70'inin kamu hizmeti cezası, % 30'unun ise ceza infaz kurumlarından koşullu salıverilen hükümlüler olduğunu ifade etmiştir. 42 bölgede 1.300 büro ve 126 barınma evi bulunduğunu ve denetimli serbestlik merkezleri tarafından yılda; hüküm öncesi 245.000, ceza infaz kurumlarından koşullu salıverme için 50.000 ve yargılama bekleyen tutuklular için 5.000 rapor hazırlandığını belirtmiştir ([http://www.cte-seslenis.adalet.gov.tr/arsiv/2006/48\\_mart2006/makale/vehbi\\_kamer.htm](http://www.cte-seslenis.adalet.gov.tr/arsiv/2006/48_mart2006/makale/vehbi_kamer.htm), 15.05.2014).

Denetimli Serbestlik Bülteni'nde (2011) İngiltere'deki mevcut hükümlü değerlendirme sistemi OASys (Offender Assessment System); denetimli serbestlik ve ceza infaz kurumu personeli tarafından kullanılan, bilgisayara yüklenmiş bir değerlendirme sistemi olarak özetlenmiştir. OASys' in temel kullanım alanları şöyle sıralanmıştır:



- Suçlunun başkaları üzerinde neden olabileceği ciddi zararın riskini değerlendirmek,
- Kişinin kendine verebileceği zararı değerlendirmek, (bu durum özellikle ceza infaz kurumu servisleri için önemlidir),
- Suçlunun yeniden mahkum edilmesi olasılığını değerlendirmek,
- Suçlu kişinin suça yol açan davranışını değiştirmek için gerekli kriminolojik faktörleri (madde ve alkolün kötüye kullanımını, anti-sosyal davranışları, zihinsel durumu ve çevreyi kapsar) belirlemek ve ceza planına kaynak oluşturmak (s. 3).

Hükümlü değerlendirme sistemi, hükümlünün kendisine, başkasına ve doğal olarak topluma zarar verme ve yeniden suça karışma olasılığını değerlendirerek suça götüren nedenlerin ortadan kaldırılması yönünde planlamalar yapılması açısından yararlı bir sistem olarak görülebilir.

“Risk Değerlendirme Sistemi” Denetimli Serbestlik Bülteni’nde (2011), kişinin ceza adalet sistemi ile ilk karşılaşması sürecinde başlayan, yine ceza adalet sistemi içerisinde hakkındaki karar ne olursa olsun bütün bu süreç içerisinde tüm çalışmalarda kullanılabilen tek ve bütün ilgili birimlerce ortak kullanılabilen bir değerlendirme sistemi olarak tanımlanmıştır (s. 2).

Ögel (2014) İngiltere ve Galler’de iyileştirme faaliyetlerinde kullanılan OASys’nin yapılandırılmış bir klinik değerlendirme aracı olduğunu ve hükümlülük ile ilgili ihtiyaçları, yeniden hüküm giyme ihtimalini ve ciddi zarar riskini değerlendirmek amacıyla geliştirildiğini belirtmiştir (s. 71-72).

OASys’ye daha detaylı bakılacak olunursa; Lancaster ve Lumb (2006), yeniden suç işleme riski bağlamında, OASys’nin statik ve dinamik risk faktörlerinin geniş olarak ele alınmasıyla bilgi topladığını belirtmiştir. Kişinin suç işlemesinde etkiye sahip olan ve değerlendirilmeye alınmış unsurların gözetim süresince sürekli gözden geçirildiğini; çünkü kişinin yaşamının özelliklerinin değişebileceğini ve risk değerlendirmesinin yenilenmesine katkı sunabileceğini ortaya koymuşlardır. Ek olarak, gözetimin kişinin tavırlarına ya da değişime açık ve yeniden suç işlemeyi azaltabilecek yaşam tarzına yönlendirilebileceğini ifade etmişlerdir (s. 281).

Buradan risk değerlendirmesinin içeriğinde hukmlnn kimi statik (yaş, cinsiyet vb.) unsurların ele alınmasıyla beraber kimi dinamik (yaşam tarzı, tavırları gibi) etkenlerin de değerlendirme içerisinde yer aldığı ve bu durumun değerlendirmenin alanını oldukça genişlettiği sonucuna ulaşılabilir.

İngiltere'deki sisteme bakıldığında denetimli serbestlik sureci suça karışan kişinin mahkeme surecine girmesiyle başlamaktadır. Mahkeme surecinde, mahkemenin talebi üzerine kişinin değerlendirilmesini içeren OASys hazırlanır ve bu hukm öncesi bir aşamadır. Yapılan değerlendirmeye kişinin risk ve ihtiyaçlarının belirlenmesi sonucunda kişi için uygun görülen programlar ve ceza bir rapor olarak mahkemeye bildirilir. Bu raporu değerlendiren mahkeme kişi hakkında bir karara varır. Kişi denetimli serbestlik tedbiri alabilir ya da ceza infaz kurumuna gönderilebilir. Tahliye olduktan sonra denetimli serbestlik merkezine gönderilebilir. Kişinin OASys değerlendirme sonuçlarına göre ihtiyaç duyduğu alanlara göre katılacağı programların belirlendiği infaz planı hazırlanır. Mahkeme kararı gereği ya da tahliye sonrasındaki OASys değerlendirmeleri dikkate alınarak kişinin yerine getirmesi gereken yaptırımların denetimi de yapılır. Sure boyunca OASys değerlendirmesi gözden geçirilir.

Denetimli Serbestlik Bülteni'nde (2011) denetimli serbestlik gözetimindeki her suçlunun OASys değerlendirmesine sahip olmadığı da belirtilmiştir. Soruşturma aşaması surecinde zarar verme riski düşük bulunan ve yeniden mahkumiyet alma olasılığı düşük olan suçlular için ceza öncesi aşamada OASys tamamlanmayacağı ifade edilmiştir. Bunun sebebi ise mahkemelere sunulacak raporların zamanında ulaştırılması ve kaynakların gerekli bir şekilde kullanılması ihtiyacı olarak açıklanmıştır. İngiltere'de Ulusal Denetimli Serbestlik standartlarının düşük riskli davalarda OASys'nin uygulanmasını gerekli kılmadığı; ancak her ceza infaz kurumundaki kişiye ait OASys değerlendirmesi olduğu ve her kişiye ait bir infaz planı hazırlandığı belirtilmiştir. Mahkemenin, OASys'den elde edilmiş veriler ile uzmanın bu verilere dayanarak önerilerini sunduğu raporu alması sonrasında kişi hakkında karar verildiği ve karar sonrası kişinin ya denetimli serbestlik altına alındığı ya da hapis cezasını tamamlamak için ceza infaz kurumuna gönderildiği ifade edilmiştir (s. 3).

İngiltere denetimli serbestlik sisteminde zarar verme riski veya mahkumiyet alma riski düşük olan hükümlülerin OASys değerlendirmesine alınmasına gerek görülmemektedir. Değerlendirme araçlarının her hükümlü için kullanılmaması; zamanın, personelin ve kaynakların kullanımına verilen önemin bir göstergesi sayılabilir.

Denetimli serbestlik sisteminin en iyi örgütlendiği ülkelerden biri olan İngiltere'nin uygulamalarında özellikle risk değerlendirme konusunun gündemde olduğu görülmektedir. Doğru, güvenilir, geçerli ve ortaklaştırılabilir bir değerlendirme aracı oluşturmak çabaları sonucunda hükümlü değerlendirme sisteminin yapılandırıldığı ve bu değerlendirmelerin hükümlünün denetimli serbestlik sistemiyle karşılaştığı anda işlevinin başladığı görülmektedir. Değerlendirmelerin mahkeme kararlarına yansıdığı ve cezanın belirlenmesinde önemli bir araç haline geldiği anlaşılmaktadır.

#### 1.6.2.2. Türkiye'de Denetimli Serbestlik Hizmetleri

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'nün yayınında Türkiye'nin denetimli serbestlik sistemiyle tanışmasının, 22 Ocak 1965 tarihinde, Türkiye'nin de üye olduğu Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin üye devletlere tavsiye ettiği kararı kabul etmesiyle gerçekleştiği belirtilmiştir (2007b, s. 1). Bu kararda dile getirilen husus şöyledir:

“Bakanlar Komitesi, suçlular hakkında özgürlüğü bağlayıcı cezalara sadece, cezanın amaçlarına ulaşılması için uygun görüldüğünde, özellikle suçun tekrarlanması ve suçlunun kendi gidişatını düzenlemesini sağlayacak şekilde hükmedilmesi gerektiğini düşünerek; hükümetlere, suçlunun rehabilitasyonunu teşvik edici ve davranışlarını kontrol edecek şekilde, hakkında verilen kararda öngörülen süre kadar gözetim altında tutulmasını ve kendisine yardım edilmesini sağlayacak avantajları içeren ve bu alanda özel bir değere sahip olan probasyon emirlerinin veya benzer tedbirlerin uygulanmasının sağlanması ve yayılması için mümkün olan bütün adımları atmalarını tavsiye eder” (Arslan, 2005, s. 2).

Her ne kadar tavsiye edilen bu karar Türkiye tarafından kabul edilmiş olsa da ancak 2005 yılında 5402 sayılı Denetimli Serbestlik ve Yardım Merkezi ile Koruma Kurulları Kanununun kabul edilmesiyle denetimli serbestlik sisteminin işleyişi mümkün olabilmektedir. Bu kanunla beraber 15 Ağustos 2005'te Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı Denetimli Serbestlik ve Yardım Hizmetlerinden Sorumlu Daire Başkanlığı kurulmuş ve illerde Cumhuriyet Başsavcılıkları'na bağlı "Denetimli Serbestlik ve Yardım Merkezi Şube Müdürlükleri"nin kurulmasıyla denetimli serbestlik sistemi örgütlenmesini gerçekleştirmiştir.

2005 yılında kurulan denetimli serbestlik sisteminde üç defa yönetmelik değişikliğine gidilmiş ve yeni uygulamaların yürütülmesinin sağlanması amacıyla denetimli serbestlik müdürlüklerinin çalışma usul ve esasları bu yönetmeliklerle yeniden belirlenmiştir. 2005, 2007 ve 2013 yıllarında yayımlanan 3 yönetmelik bulunmaktadır. Denetimli serbestlik uzmanları açısından bakıldığında; her yönetmelik denetimli serbestlik uzmanlarının unvanlarında, görevlerinde, hazırlaması gereken form ve raporlarda değişimler içermiştir.

20.12.2005 tarih ve 26029 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ilk yönetmelikte (Denetimli Serbestlik ve Yardım Merkezleri İle Koruma Kurulları Yönetmeliği) sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmen "denetimli serbestlik görevlisi" olarak tanımlanmıştır. Yönetmeliğin sekizinci bölümünde planlama, rehberlik ve psiko-sosyal yardım süreçleri ele alınmış ve bu süreçlerde sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmenlere düşen görevler anlatılmıştır. Ayrıca dokuzuncu bölümde çocuklar hakkında verilen denetimli serbestlik kararları ile ilgili görevler belirtilmiştir. Yönetmelikte "rehberlik" görevi üzerinde durulduğu ve her karar için ayrı ayrı belirtilen görevlerin karmaşık olduğu ve uygulamaya yönelik yeterli açıklık bulunmadığı görülmektedir. Şu an uygulamada olan yönetmelikte yer almayan "psiko-sosyal yardımın psikolog ve sosyal çalışmacı tarafından yapılması" hususu bu yönetmelikte yer almıştır.

İlk yönetmelik iki yılını doldurmadan uygulamadaki eksiklikler göz önüne alınarak 18.04.2007 tarih ve 26497sayılı Resmi Gazete’de ikinci denetimli serbestlik yönetmeliği yayımlanmıştır. Bu yönetmelikte denetimli serbestlik müdürlüklerinde bürolaşma başlatılmıştır. Bu durum iş bölümünün yapılabilmesi ve karmaşıklığın giderilmesi açısından yararlı olmuştur. Denetimli serbestlik görevlisi unvanının yerini “Denetim Görevlisi” unvanı almış ve denetim görevlilerinin görevleri ilk yönetmeliğe göre daha anlaşılır kılınarak maddeler halinde açıklanmıştır. Bu yönetmelikle denetimli serbestlik müdürlüklerinde hazırlanan form ve rapor sayısı arttırılmıştır. “Denetim Görevlileri” ne 8 farklı form ve raporu hazırlama görevi verilmiştir.

05.03.2013 tarih ve 28578 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan ve şu an yürürlükte olan yönetmelik beraberinde birçok yenilik getirmiştir. Bu yönetmelik denetimli serbestlik müdürlüklerinde 9 farklı büro kurulmasını öngörmüştür. “Denetim Görevlisi” unvanı yerine “Denetimli Serbestlik Uzmanı” unvanı getirilmiştir. Denetimli serbestlik uzmanlarının görevleri daha açık ve ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır. Bir önceki yönetmelikte hazırlanması istenen form ve raporlar değiştirilmiş ve risk belirlemeye yönelik yeni değerlendirme araçlarının kullanımına zemin hazırlanmıştır. Önceki yönetmeliklerde psiko-sosyal desteğin psikolog ve sosyal çalışmacılar tarafından verileceği hususu bu yönetmelikte yer almamıştır. Görüldüğü gibi her yönetmelikle uygulamaya yönelik yenilikler söz konusu olmuş ancak uygulamaların sık aralıklarla değişmesi söz konusu olmuştur.

Burada vurgulanması gereken bir konu da risk değerlendirme konusunun son yönetmelikle beraber önemli bir konu haline gelmiş olmasıdır. İngiltere sistemini örnek alan uygulamalarla Türkiye’de de bir risk değerlendirme aracı geliştirilmiştir.

Ögel (2014) geliştirilen ölçeğin “Araştırma ve Değerlendirme Formu” (ARDEF) olarak adlandırıldığını belirtmiştir. Oluşturulan ölçek cezaevinde kalan 15 ergene uygulanmış, her soru üzerinde bilişsel değerlendirmeler ve gerekli değişiklikler yapılarak ölçeğe son hali verilmiştir (s. 94).

ARDEF, tam yapılandırılmış bir görüşme ölçeği olarak hazırlanmıştır. Sorular görüşme sırasında alınan yanıtlara, görüşmecinin gözlemlerine dayanarak veya gerektiğinde araştırma yapılarak cevaplanmaktadır. ARDEF çoktan seçmeli ve likert tipi ölçekle yanıtlanan sorulardan oluşmaktadır (Ögel, 2014, s. 94-95).

Ölçeğin genel yapısına bakıldığında Ögel (2014) ölçekte toplam 89 risk değişkeni ve 183 soru bulunduğunu, risk değişkenlerinin, alt bölümler altında gruplandırıldığını belirtmiştir (s. 95).

Kapsamı geniş olan ve bireylerin farklı alanlarda oluşturabileceği risk faktörlerini belirleyici olmasıyla ARDEF, denetimli serbestlik uygulamalarını planlamada önemli ve öncelikli bir araç haline gelmiştir. Yükümlülerin risk ve ihtiyaçlarının belirlenmesiyle ihtiyaca yönelik uygulamalar yapılabilmesi mümkün olabilmektedir. ARDEF sayesinde örneğin yükümlünün uyuşturucu kullanımı ile ilgili bir risk taşıdığı belirlenmesi durumunda buna yönelik bir programa yönlendirilmesi, bireysel görüşmelere ya da grup çalışmalarına katılması söz konusu olabilecektir.

Denetimli serbestlik sisteminde yapılandırılmış formlar kullanılmaya ve yapılandırılmış çalışmalar uygulanmaya başlanmasıyla beraber sistemin işlevselliği artmış ve ortak değerlendirme araçları kullanılabilmesi söz konusu olabilmektedir.

Risk değerlendirme sistemine değinildikten sonra Türkiye’de denetimli serbestlik hizmetlerinin örgütlenme biçimine bakılırsa; Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliği’nin 7. maddesinin 1. fıkrası “denetimli serbestlik hizmetleri bakanlık merkez teşkilatında Daire Başkanlığı, taşra teşkilatında denetimli serbestlik müdürlükleri, müdürlüğe bağlı bürolar ve koruma kurulları tarafından yürütülür” şeklinde olup, Türkiye’de denetimli serbestlik hizmetlerinin teşkilat yapısını açıklamaktadır.

Türkiye’de denetimli serbestlik sisteminin hukuksal dayanakları 5402 sayılı Denetimli Serbestlik Hizmetleri Kanunu (RG 20.07.2005, 25881), 5237 sayılı

Türk Ceza Kanunu (RG 26.09.2004, 25611), 5275 sayılı Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Kanun (RG 29.12.2004, 25685) ve 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu (RG 15.07.2005, 25876) dur. Denetimli serbestlik sisteminde, Mahkemelerin ilgili kanunlara dayanarak verdiği denetimli serbestlik kararlarının infazı gerçekleştirilir.

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Destek Hizmetlerinden Sorumlu Daire Başkanlığı'nın raporunda denetimli serbestlik müdürlüklerinin yerine getirdiği görevler; Mahkemeler tarafından verilen adli kontrol kararları, kısa süreli hapis cezası yerine seçenek cezalara ilişkin kararlar, hapis cezasının ertelenmesine bağlı olarak verilebilen tedbir kararları, uyuşturucu veya uyarıcı madde tedavisi ve denetimli serbestlik tedbiri kararları, etkin pişmanlıktan yararlanan hükümlüler hakkında güvenlik tedbiri kararları, hükmün açıklanmasının geri bırakılması kararına bağlı olarak verilebilen yükümlülük kararları, cezanın konutta infazı kararları, belli bir hak veya yetkinin kullanılmasının ya da meslek veya sanatın icrasının yasaklanması ile sürücü belgesinin geri alınması, koşullu salıvermeye bağlı olarak verilebilen tedbir kararları, denetimli serbestlik tedbiri uygulanarak cezaların infazı kararları olarak açıklanmıştır (2013, s. 99).

Denetimli serbestlik hizmetleri Türkiye'de toplam 133 müdürlükte faaliyet göstermektedir. Müdürlüklerde; denetimli serbestlik müdürü ve müdür yardımcısı, denetimli serbestlik uzmanı, denetimli serbestlik memuru ve diğer personeller (teknisyen, hizmetli, şoför) görev almaktadır. Denetimli serbestlik uzmanı sosyal çalışmacı, sosyolog, psikolog ve öğretmenlerden oluşurken, denetimli serbestlik memuru infaz ve koruma memurlarından oluşmaktadır.

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Destek Hizmetlerinden Sorumlu Daire Başkanlığı'nın raporunda (2013, s. 98) müdürlüklerde 31 Aralık 2012 tarihi itibarıyla 125 müdür yardımcısı, 1.016 denetimli serbestlik görevlisi (324 öğretmen, 135 psikolog, 481 sosyolog, 76 sosyal çalışmacı), 1.860 infaz ve koruma memuru, 1 teknisyen, 3 hizmetli ve 26 şoför olmak üzere toplam

3.031 personelin görev yaptığı belirtilmiştir. Aşağıda denetimli serbestlik uzmanlarının görevlerinin neler olduğu açıklanmaya çalışılacaktır.

#### 1.6.2.2.1. Denetimli Serbestlik Uzmanının Görevleri

Denetimli serbestlik uzmanı denetimli serbestlik sisteminin vazgeçilmez bir ögesidir. Yükümlülere yönelik tüm müdahale programları denetimli serbestlik uzmanı tarafından gerçekleştirilmektedir. Tüm bu müdahale programları sosyal hizmet felsefesi ve uygulamalarını temel alan uygulamalardır.

Klaus (1998) suçu önleme konusuna verilen önemin artmasıyla beraber sosyal hizmetin öneminin ve yeniden değerlendirilerek ceza adalet sistemi ile bütünleştirilmesinin söz konusu olduğunu vurgulamıştır (s. 22).

Şeker (2012, s. 112) sosyal çalışmanın mesleki yöntemleri, amacı, odağı, hedefleri gereği ve uyguladığı psiko-sosyal sağaltımın yönelimi açısından, adalet alanında ön planda tutulan ve tutulması gereken bir meslek olduğunu, bu alanda suça itilmişlerin, suçluların topluma kazandırılması için uygulamalar yapan bir meslek olduğunu belirtmiştir.

Soytürk (2013, s. 24) mesleki müdahaleleri ile suçluları rehabilite ederek topluma yeniden kazandırma amacıyla olan sosyal hizmet mesleğinin, denetimli serbestlik uygulamaları içerisinde kendisine önemli bir yer bulduğunu ve sosyal hizmet uzmanlarının bu uygulamanın baş aktörlerinden olduğunu vurgulamıştır.

Denetimli serbestlik uzmanının görevlerine bakıldığında; bu görevler Denetimli Serbestlik Yönetmeliği'nin 24. maddesinin 1. fıkrasında "denetimli serbestlik uzmanı hükümlülerin iyileştirilmesi ve topluma kazandırılmalarına yönelik denetim planında belirlenen çalışmaları yürütmek" olarak ifade edilmiştir.

Yine Denetimli Serbestlik Yönetmeliği'nin 24. maddesinin 2. fıkrasının a, b, c, ç, d, e, f, g, h, ı bentlerinde denetimli serbestlik uzmanının görevleri ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Bu görevler maddeler halinde şu şekilde ifade edilebilir:

1. Yükümlülerle bireysel görüşmeler yapmak ve grup çalışmaları yürütmek.



2. Yüklümlülerin boş zamanlarının yapılandırılmasına yönelik eğitsel ve sosyal çalışmaları diğer kurumlarla işbirliği içinde yürütmek.
3. Yüklümlülerin; iyileştirme süreçlerini izlemek ve yüklümlünün durumu hakkında vaka sorumlusunu sözlü ya da gerektiğinde yazılı olarak bilgilendirmek.
4. Sosyal araştırma raporu hazırlamak.
5. Gerektiğinde hizmetler listesinin oluşturulmasında görev almak.
6. Yüklümlülerin risk ve ihtiyaçlarının değerlendirilmesi ile denetim planlarının hazırlanmasında danışmanlık yapmak, değerlendirme ve planlamanın uygunluğunu kontrol etmek ve gerektiğinde değerlendirme ve planlama yapmak.
7. Yüklümlülerin iyileştirilmesi ve topluma kazandırılması ile mağdurların desteklenmesine yönelik projeler hazırlamak ve yürütmek.
8. İyileştirme çalışmalarına esas olmak üzere, denetim altındaki hükümlülerle ev, okul veya iş yerinde özel hayatın gizliliğine dikkat ederek görüşmeler yapmak.
9. Koruma kurulları çalışmaları kapsamında, gerektiğinde denetimli serbestlik memuru ile birlikte ev ve iş yeri ziyaretlerine gitmek.
10. Ceza infaz kurumundan salıverilen hükümlüler ile suç mağdurlarına rehberlik hizmeti vermek ve müdahale programları uygulamak.
11. Yüklümlülerin iyileştirilmesi ve yeniden topluma kazandırılması ile mağdurların desteklenmesine yönelik müdür tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Görüldüğü gibi denetimli serbestlik uzmanına düşen görevler azımsanmayacak niteliktedir. Bireysel görüşme, grup çalışması, eğitsel ve sosyal çalışmalar, diğer kurumlarla işbirliği, izleme ve raporlama, değerlendirme ve planlamanın yönetimi, proje hazırlama, ev – okul – iş yeri ziyaretleri, rehberlik ve müdahale

programlarını uygulama görevlerinin tümü denetimli serbestlik uzmanının görevleri olarak sıralanmıştır. Diğer denetimli serbestlik personeline düşen görevlerin bazısında “gerektiğinde” şeklinde başlayan cümleler kurulmuş ve buna dayanılarak bu görevlerin denetimli serbestlik uzmanına yüklenebileceği anlatılmaya çalışılmıştır. Tüm bu görevler denetimli serbestlik uzmanına hem yükümlü, hem mağdurlarla çalışmalar yapma hem de diğer personelin yapmadığı ya da yapamadığı görevleri yerine getirme ve yine diğer personelin yaptığı iş ve işlemleri kontrol etme sorumluluğunu vermektedir.

Denetimli Serbestlik Yönetmeliği'nin 37. Maddesinin 5. ve 6. fıkrasında “İyileştirme Çalışmaları” başlığında bireysel görüşme ve grup çalışması konusuna yer verilmiştir. Bireysel görüşmenin, sanık ve hükümlü ile birebir ve uygun fiziki koşullarda, önceden belirlenmiş bir amaç ve plan çerçevesinde yürütüleceği, bireysel görüşme sayısının on ikiden, görüşme aralıklarının üç haftadan fazla olamayacağı belirtilmiştir. Bununla beraber bireysel görüşmeyi planlama sorumluluğu denetimli serbestlik uzmanlarına bırakılmıştır. Bireysel görüşmelerin başlangıç, gelişme ve sonlandırma olmak üzere üç aşamalı olacağı ve denetimli serbestlik uzmanı tarafından yapılandırılacağı ya da müdahale programı kapsamında yapılabileceği açıklanmıştır. Grup çalışması içinse, uygun fiziki koşullarda en az dört en fazla on altı kişilik gruplar halinde en fazla on beş gün arayla yapılabileceği belirtilmiştir. Grupların oluşturulmasında yaş, benzer sorun alanına sahip olma gibi ölçütler belirlenmiştir. Hem bireysel görüşmelerin hem de grup çalışmalarının uygulanmasında kimi kriterler belirlendiği ve uygun fiziki koşullara vurgu yapıldığı görülmektedir.

Denetimli serbestlik uzmanlarının gerçekleştirdiği bireysel görüşme, grup çalışması, izleme ve raporlama, proje hazırlama vb. olarak tanımlanan tüm bu görevlerin sosyal hizmet mesleğinin mikro, mezzo ve makro uygulama alanlarına karşılık gelmesi de vurgulanması gereken konulardandır. Duyan (2010) modern sosyal hizmetin temelde bireylerle sosyal hizmet, gruplarla sosyal hizmet ve toplumla sosyal hizmet olmak üzere üç yardım yöntemini kullandığını belirtmiştir. Bireyle sosyal hizmet uygulamasının iki kişi arasında

gerçekleşen ilişki ve etkileşimin bir ürünü olduğunu, sosyal hizmet uygulamasının esas olarak bir sorun çözme işlemi olduğunu, bu uygulamanın gelişimsel bir süreç izlediğini belirtmiştir. Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanının varlığı kabul edilmiş ve üstlenilmiş bir sorun üzerinde çalıştığını, bu sorunu değerlendirdiğini, analiz ettiğini ve amaçları belirlediğini, amaca ulaşmak için çeşitli motivasyon durumunu ve çeşitli çözümleri gözönüne aldığını ve çözüm odaklı aktiviteler gerçekleştirerek elde edilen sonuçları değerlendirdiğini vurgulamıştır (s. 203-206). Sosyal çalışmacılar denetimli serbestlik müdürlüklerinde yaptıkları bireysel görüşmelerde bireylerin sorunlarına çözüm odaklı yaklaşmakta; çevresi içinde ele alınan bireyin birçok farklı sorununa yönelik müdahaleyi gerçekleştirmektedir.

Sosyal hizmet uzmanının bireylerle arasında profesyonel bir ilişkisi olduğunu belirten Aslan (2012, s. 47) ,ceza adalet sistemiyle karşı karşıya gelen bireylere sunulan rehabilitasyon ve destek hizmetlerinde sosyal hizmet uzmanının disiplinler arası ekipte önemli bir yeri olduğunu vurgulamıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının farklı kültürel alt yapıdan, yaştan, sosyo-ekonomik durumdan ve aile yapısından gelen bireylerle çalışmalarında, mesleki bilgi ve deneyimlerini kullanarak, suç davranışı sonucu verilen ceza ile karşılaşan bireylere ve ailelerine uygun müdahaleyi yapmak için hazır olması gerektiğini belirtmiştir.

Denetimli serbestlik müdürlüklerinde özellikle son zamanlarda grup çalışmalarına verilen önemin artmasıyla beraber denetimli serbestlik uzmanları madde kullanımı, öfke kontrolü vb. konularda yapılandırılmış grup çalışmaları gerçekleştirmektedirler. Baykara Acar (2004, s. 39) grup çalışmasının benzer sorunlara sahip üyelerin bir araya gelmesi, duygu, düşünce, deneyim paylaşımının sağlanması açısından önemli olduğunu belirtmiştir. Aslan (2012, s. 51) grup yaklaşımının bireye yardım araçlarından biri olduğunu ve bu yaklaşımın hedefinin, kişilerin çevrelerine daha uyumlu hale gelerek hem kendileri hem de çevreleri açısından yaşamlarını fonksiyonel bireyler olarak sürdürmelerine yardımcı olmak şeklinde açıklamıştır. Sosyal çalışmacıların benzer sorunlara sahip ve suça yönelmiş bireylere yönelik gerçekleştirdiği grup çalışmaları, tam da bu hedefe hizmet eder nitelikte ve aynı zamanda cezanın

infazı sürecinin bir gerekliliği olarak kullanılmaktadır. Buna ek olarak Duyan (2007, s. 1) grupların bilgi aktarmada ve destek sistemlerini oluşturmada etkili ve zaman açısından tasarruf sağlayıcı bir yol olması, daha çok sayıdaki müracaatçıya aynı anda hizmet vermesi nedeniyle maliyet açısından karlı bir yöntem olarak algılanabileceğini belirtmiştir. Denetimli serbestlik müdürlüklerindeki iş yoğunluğu gözönüne alındığında grup çalışmalarının denetimli serbestlik uzmanları tarafından daha sık kullanılan bir yöntem haline gelmiş olması sağladığı bu etkiyle de ilgilidir.

Denetimli serbestlik uzmanının görevleri ve çalışma yöntemlerinin ele alınmasından sonra aşağıda denetimli serbestlik uzmanının çalışma yaşamında karşılaştığı kimi sorunlar ele alınmıştır.

### **1.6.3. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Karşılaştıkları Sorunlar**

Denetimli serbestlik müdürlüklerinin kuruluşunun yeni olması ve yeni çalışma yöntemlerine geçilmiş olması denetimli serbestlik uzmanlarının birçok sorunsalla karşılaşmasını kaçınılmaz hale getirmiştir. Literatürde denetimli serbestlik uzmanlarının karşılaştığı sorunlara değinen herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle bu bölüm araştırmacı tarafından ele alınmaya çalışılmıştır. Uzmanların yaşadığı düşünülen sorunlar i kaynaklı (kurumsal) ve dış kaynaklı olmak üzere iki ana başlık altında ve çeşitli alt başlıklarla incelenmiştir.

#### **1.6.3.1. İç Kaynaklı (Kurumsal) Sorunlar**

İ kaynaklı ya da kurumsal sorunlar örgütün kendi yapısı ve işleyiş biçiminden kaynaklanan sorunlara işaret eder. İç kaynaklı sorunlar çalışma ortamı ve iş yükü olmak üzere iki başlık halinde incelenmiştir.

##### **1.6.3.1.1. Çalışma Ortamı**

Denetimli serbestlik uzmanları suça karışmış ya da suç şüphesi olan bireylere hizmet verdiklerinden çalışma ortamlarının hizmet verdikleri gruba uygun bir Şekilde düzenlenmesinin önemi şüphesizdir. Görüşme odaları, grup çalışması odaları, seminer salonları uzmanların çalışmalarını gerçekleştirebilmeleri

açısından her müdürlükte olması gereken yerlerdendir. Ancak birçok denetimli serbestlik müdürlüğünde fiziksel koşulların yetersiz olduğu, bu nedenle görüşmelerin ya da grup çalışmalarının uygun olmayan fiziksel ortamlarda yapılmaya çalışıldığı ve bu durumun da etkin çalışmalar yapmaya ket vurduğu bilinmektedir. Genelde adliyeler içerisinde bulunan müdürlüklerin adliyeye uygun bir şekilde konumlandığı ve bu nedenle de kimi zorluklar yaşandığı gözden kaçmamaktadır.

#### 1.6.3.1.2. Görev Tanımı ve Unvan

Sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmenlerin görev aldığı denetimli serbestlik müdürlüklerinde tüm meslek elemanları denetimli serbestlik uzmanı olarak görev yapmaktadır. Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliğinin 4. Maddesinin 1 bendinde denetimli serbestlik uzmanının psikolog, sosyal çalışmacı, sosyolog ve öğretmen olduğu belirlenmiştir. Ancak herhangi bir görev tanımı yapılmamış ve meslekler arasında herhangi bir görev farklılığı belirtilmemiştir. Tüm hizmetlerin sunumu her meslek elemanının görevi olarak ifade edilmiştir.

Yönetmelikte her ne kadar “uzman” sıfatı kullanılmış olsa da bu durum denetimli serbestlik uzmanlarına farklı bir statü sağlamamış ve ücretlere de yansıtılmamıştır. Rehberlik, psiko-sosyal destek, danışmanlık vb. çok yönlü hizmet sunumu yapan denetimli serbestlik uzmanlarının “uzman” sıfatının yasa ve yönetmeliklere de yansıtılmamış olması hak kayıplarına neden olmaktadır. Buna ek olarak denetimli serbestlik memuru olarak görev yapan infaz ve koruma memurlarına ait görevlerin denetimli serbestlik uzmanlarına yüklenmesi söz konusu olabilmektedir. Bu durum rol karmaşasına da neden olabilmekte ve çatışmalar yaşanabilmektedir.

#### 1.6.3.1.3. İş Yükü

Denetimli serbestlik uzmanlarının ilden ile değişmekle beraber ağır bir iş yükü bulunmaktadır. Çalışma saatleri içerisinde sürekli yükümlülerle karşılaşmaları

söz konusu olmakta; her yükümlü için müdahale planları belirlemeleri veya belirlenmiş olan müdahaleyi gerçekleştirmeleri gerekmektedir.

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Destek Hizmetlerinden Sorumlu Daire Başkanlığı'nın raporunda (2013, s. 99) yıllar itibariyle verilen denetimli serbestlik karar sayılarının yıldan yıla arttığı ve 2006 yılında 15.525 olan karar sayısının 2012 yılında 219.633'e yükseldiği görülmüştür. Bu da zaman içerisinde uzmanların iş yükünün arttığını göstermektedir.

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'nün 2014 yılı mart ayı istatistiklerine bakıldığında ise; 232.776 yetişkin 16.865 çocuk olmak üzere toplam 249.641 kişi hakkında denetimli serbestlik kararı verilmiştir. 31.02.2014 tarihi itibariyle takip ve denetimi yapılan kişi sayısı 247.286'dır. 11 Nisan 2012 – 31 Mart 2014 tarihleri arasında Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkındaki Kanununun 105/A maddesinden yararlanarak ceza infaz kurumundan salıverilen 155.089 kişi de denetimli serbestlik sisteminden yararlanmıştır (<http://www.cte-ds.adalet.gov.tr/>, 24 Nisan 2014). Bu veriler dosya sayılarının git gide artış gösterdiğinin bir kanıtıdır.

Araştırmada iş yüküne ilişkin bulgular incelendiğinde denetimli serbestlik uzmanlarının bir gün içerisindeki iş yüklerini görmek mümkün olabilecektir. Denetimli serbestlik uzmanlarının yarısından fazlasının bir günde ortalama 5 ve saat ve üstü süreyi yükümlülerle çalışma yaparak geçirdikleri, yarısına yakınının günde 1 ile 3 arasında grup çalışması yaptığı, % 38.6'sının 4 ve üstü sayıda rapor yazdığı ve yine yarısına yakınının bir günde ortalama 9 ve üstü sayıda bireysel görüşme yaptıkları bulgular arasında görülebilecektir.

#### 1.6.3.2. Dış Kaynaklı Sorunlar

Dış kaynaklı sorunlar kişinin kendisi ve kurumun etkisi dışında kalan kimi faktörler nedeniyle ortaya çıkan sorunlardır. Çalışma ortamı, beklentiler, görev tanımı ve iş yükü bu sorunlar arasında sayılabilir. Aşağıda dış kaynaklı sorunlar bu başlıklar altında incelenmiştir.

#### 1.6.3.2.1. Beklentiler

Denetimli serbestlik sisteminin amaçlarında görüldüğü gibi uzmanlara önemli görevler düşmektedir. Cezanın toplum içerisinde çektirilmesinde rehberlik yapma, topluma kazandırma, suçun önlenmesine katkılar sunma gibi beklentilerin başarılması oldukça zorlu süreçler içeren beklentiler olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bu beklentiler karşısında uzmanlar zorluklar yaşamakta ve bu durum da başarılarını, çalışma arzularını vb. olumsuz etkilemektedir. Toplum tarafından kabul görmeyen, dışlanmaya maruz kalan ve karmaşık problemler ve ihtiyaçlarla uzmanların karşısına gelen bireylere hizmet sunmak ve sözü geçen beklentileri karşılamaya yönelik müdahale planları uygulamak kolay olmamaktadır. Bu zorlu beklentiler elbette uzmanlar için bir stres kaynağı oluşturmaktadır. Aynı kişilerin tekrar tekrar hüküm alarak uzmanların karşısına gelmesi özellikle başarı konusunda olumsuz duygular yaratabilmektedir.

#### 1.6.3.2.2. Hükümlü Tutumları

Denetimli serbestlik uzmanlarının görevleri hükümlülerin iyileştirilmesi çalışmaları ve mağdurlara destek çalışmaları olarak özetlenebilir. Mağdurlara yapılacak destek çalışmalarında mağdurların gönüllüğü söz konusu iken hükümlülere yönelik müdahalelerde gönüllülük aranmaktadır. İşlediği suçun karşılığı olarak denetimli serbestlik tedbiri alan kişi ceza infaz kurumuna alınmamak için bu tedbirin gereğini yerine getirmek durumundadır. Örneğin uyuşturucu kullanımı olan bir kişi aldığı denetimli serbestlik tedbiri gereği ilgili programlara yönlendirilmektedir. Bu yönlendirmeye kişiler bireysel görüşmelere, grup çalışmalarına ya da seminer gibi iyileştirme faaliyetlerine katılmaktadırlar. Hükümlülerin gönüllüğünün aranmaması nedeniyle denetimli serbestlik uzmanları, isteksiz bir grupta karşılaşmakta; ancak tedbirin gereklerine uyumu sağlamak amacıyla çalışmaları gerçekleştirmek durumunda kalmaktadırlar. Hükümlülerin bu tutumları karşısında denetimli serbestlik uzmanları zor durumlar yaşayabilmektedir. Her an tepkisel tavırları olan, çalışmalarda sessiz kalarak tepkisini gösteren, zamanlamaya uymayan, öfkeli

vb. tutumları olan hükümlülerle karşılaşabilen denetimli serbestlik uzmanlarının tüm bu durumları yönetmesi de bir stres kaynağı oluşturmaktadır.

#### **1.6.4. Tükenmişlik Olgusu**

Tükenmişliğin bugün bildiğimiz şekliyle ortaya çıkışı 1970'lerde başlamıştır. Ancak bu durum problemin o anda kendiliğinden patlak verdiği anlamına gelmez. İnsanların işleriyle olan ilişkileri, bu ilişkiler ters gittiğinde ortaya çıkan zorluklar insanların yaşamında uzun zaman önemli bir olgu olarak kabul edilmiştir. Kurgusal olan ve olmayan ilk çalışmalarda, aşırı yorgunluk ve kişinin işine duyduğu tutku ve idealizmin yitilmesini içeren durum aynı olguyu, yani tükenmişliği tanımlamaktadır (Maslach, Leither ve Schaufeli, 2008, s. 87).

Sürgevil Dalkılıç (2014, s. 23-24) tükenmişlik konusunun başlangıçtan beri, bireysel stres tepkilerine odaklanılarak çalışılmadığını, aksine bireylerin çalışma hayatındaki etkileşimli ilişkilerin temel alınarak çalışılmış bir konu olduğunu belirtmiştir. Tükenmişlik hakkında yazılan ilk makalelerdeki klinik ve sosyal psikoloji bakış açılarının; tükenmişlik araştırmalarının ilk safhasını etkilediğini ve klinik bakış açısında tükenmişliğin belirtileri ve ruh sağlığına etkileri konularına odaklanıldığına dikkati çekmiştir. Sosyal bakış açısında odak noktasının, hizmeti sunan ve alan arasındaki ilişki olduğunu; yapılan ilk araştırmaların birçoğunun tanımlayıcı ve niteliksel olup; görüşmeler, alan araştırmaları ve gözlemler gibi tekniklerden yararlandığını belirtmiştir.

Maslach ve Freudenberger tarafından yapılan ilk tükenmişlik tanımlamaları, sonraki tartışmaları ve dikkati büyük ölçüde bu deneyime doğru yönlendirmiştir. Farklı yazarlar olguya yönelik farklı tanımlamalar ileri sürmüş ve tükenmişlik olgusunun nedenleri ve etkileri konusunda farklı özetler yapmışlardır. Tükenmişlik konusundaki tüm bu tanımlamalar teorik modellere değil, yaşantısal açıklamalara dayanmıştır (Maslach, Leither ve Schaufeli, 2008, s. 88).

Literatüre 1970'li yıllarda giren tükenmişlik konusundaki çalışmalar ve ortaya konan bilgi birikimleri bilim insanlarının deneyimlerine ve gözlemlerine dayanmıştır. Gözlem ve deneyimlere dayanan ilk tükenmişlik tanımlamalarının



ardından Sürgevil Dalkılıç (2014, s. 24)'ın da bahsettiği üzere tükenmişlik çalışmaları daha sistemik ampirik (deneysel) araştırmalar şeklinde yürütülmüş; anketler ve araştırma yöntemlerinden yararlanılarak daha geniş örneklemle yapılan çalışmalar artmıştır. Bu durum tükenmişlik konusundaki çalışmalarda kimi yaşantısal verilerden başlanarak bilimsel araştırmalara doğru giden bir sürece işaret etmektedir.

Tükenmişlik olgusu uzun yıllardır literatürde yer almakla beraber özellikle son yıllarda birçok bilim insanı ve araştırmacının incelediği ve araştırmalarda elde edilen bulgularla dikkatlerin üzerine çekildiği bir olgu haline gelmiştir. Birçok bilimsel çalışmada tükenmişlik olgusunun daha iyi anlaşılabilmesi için tanımlamalar yapılmış ve tükenmişliğin farklı boyutları ele alınmıştır.

#### 1.6.4.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımlanması

Tükenmişlik kavramına ait tanımlamalar zaman içerisinde artmış ve böylece kavrama açıklık getirilebilmesine yönelik çalışmalar zenginleşmiştir.

Tükenmişlik, “insanla çalışan” bireylerde ortaya çıkan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma sendromudur. Özellikle problemleri olduğunda ya da sıkıntılı olduklarında diğer insanlarla ilgili olan kronik duygusal gerginliğe verilen bir cevaptır ve bu nedenle tükenmişlik bir tür iş stresi olarak düşünülebilir. Strese karşı verilen yanıtlara benzer zararlı etkilere sahip olmasına rağmen; stresin yardım edenle yardım alan arasındaki ilişkiden kaynaklanması tükenmişliğin özgün yanıdır (Maslach, 2003, s. 2; Maslach ve Jackson, 1984, s. 134; Maslach ve Jackson, 1985, s. 837).

Halbesleben ve Buckley (2004, s. 859) işe bağlı bir tür gerginlik biçimi olan tükenmişliğin, işe bağlı olarak oluşan stresin önemli birikiminin sonucu olduğunu vurgulayan bir tanımlama yapmışlardır.

Işıkhan (2010, s. 2) tükenmişliğin iş ortamına özgü bir sendrom olduğunu vurgulayarak, bireylerin iş stresine karşı oluşan tepkilerinde, işle ilgili tutum ve davranışlarında ortaya çıkan olumsuz değişiklikler olarak tanımlandığını belirtmiştir. Bir başka tanımlamasında Işıkhan (2006, s. 8; 2011, s. 1)

tükenmişliği yardım edici mesleklerde çalışan personelin algılaması ve tanımlandığında tedavi edilmesi gereken bir meslek hastalığı olarak belirtmiştir.

Tükenmişlik sendromu, tipik olarak, bakım hizmeti veren örgütlerde çalışan profesyonellerde bulunan kronik iş stresine verilen bir cevaptır (Gil-Monte ve Ma Peiro, 1998, s. 116).

İkiz (2006, s. 63) tükenmişliğin kişinin işinden sıkılması ve bıkmışından çok farklı tanımlandığını vurgulayarak kavramın kişinin iş çevresiyle olan biricik etkileşimlerinden ortaya çıkabilen, bu etkileşimler sonucu kişinin bütün işlevlerine egemen olan bir dizi semptomu yaşamasıyla ortaya çıkan bir sendrom olarak görüldüğünü ifade etmiştir.

Yine Işıkhan, Körükçü ve Çifçi (2007, s. 70) tükenmişliğin özellikle, insanlarla yoğun ilişki - iletişim gerektiren mesleklerde görüldüğünü belirtmiştir. Tükenmişliğin, bu mesleklerin doğası gereği yaşanan stresle başa çıkamama sonucunda gözlenen fizyolojik ve duygusal alanlarda hissedilen tükenme hissiyle ortaya çıkan bir durum olduğunu vurgulamışlardır.

Oğuzberk ve Aydın (2008, s. 168) tükenmişlik konusunda yaptıkları açıklamada ise insanların çalışma yaşamına atılarak toplum içinde belli bir rol, statü ve ekonomik güç elde etmenin yanı sıra zaman ve iş baskısı, salığı tehdit edecek ortamlarda çalışma, kişiler arası çatışmalar gibi etkenler nedeniyle fiziksel ve ruhsal bazı güçlükler yaşamaya başladığını belirtmişlerdir. Tükenmişlik olarak adlandırılan bu durumun enerjinin aşırı talepler nedeniyle tükenmesi, giderek artan bir stres süreci ve ideallerin yitimi olarak özetlemişlerdir.

Tüm tanımlamalarda dikkati çeken konular tükenmişliğin insana hizmet veren mesleklerde görülen bir meslek hastalığı olarak görülmesi; iş ilişkileri, çalışma ortamı ve kişilerarası etkileşimlerle ortaya çıkan iş stresine verilen bir yanıt olmasıdır. Aynı zamanda tükenmişliğin fiziksel ve duygusal kimi kayıplarla karakterize olması da tanımlamalardaki ortaklıklardandır.

Görüldüğü gibi tüm tanımlamalarda çeşitli ortak yönler bulunmaktadır. Tanımlamalardaki ortaklık tükenmişliğin bireysel düzeyde gerçekleşmesi; yani

tükenmişliğin duygu, davranış, güdü ve beklentileri içeren içsel psikolojik bir deneyim olmasıdır (Maslach, Leither ve Schaufeli, 2008, s. 89).

#### 1.6.4.2. Tükenmişlik Duygu Durumunun Belirtileri

Tükenmişlik belirtilerinin göz ardı edilmesinin tükenmişliğin ilerlemesine ve başa çıkılmaz hale gelmesine neden olduğu konusuna dikkati çeken Ardıç ve Polatçı (2009, s. 29-30) bu sebeple tükenmişlik sendromu sürecinin belirtilerinin iyi bilinmesi ve zamanında teşhis edilerek gerekli önlemlerin alınmasının çok önemli olduğunu ifade etmişlerdir.

Tükenmişlik duygu durumu yaşayan bireylerde birçok belirtinin bir arada yaşandığı kuşkusuzdur. Bu belirtilerin kimi fizikselken kimi de duygusal ya da davranışsal belirtiler olabilmektedir.

Tükenmişliğin belirtileri ve sonuçlarını aynı başlıklar altında ele alabilmek mümkündür. Bu belirtilerin aynı zamanda sonuçları olarak da düşünülebileceğini Sürgevil Dalkılıç (2014, s. 31) da ifade etmiştir. Tükenmişlik duygu durumunun belirtileri fiziksel belirtiler ve duygusal ve davranışsal belirtiler olmak üzere iki başlık halinde incelenmiştir.

##### 1.6.4.2.1. Fiziksel Belirtiler

Işıkhan (2009, s. 1), tükenmişliğin belirtilerinin baş, sırt ağrısı ve yorgunluk gibi somatik olduğunu belirtmiştir.

Duygusal kaynakları tükenen ve ilişkilerinin kalitesi kötüleşmiş olan tükenmişlik mağdurlarının fiziksel dayanırlıkları da azalır. Bu mağdurlar kronik gerginlik ya da stres durumdadırlar. Soğuk algınlığı, baş ağrısı, uykusuzluk ve sırt ağrıları gibi küçük rahatsızlıklar daha da çok sıklaşır. Genel bir yorgunluk ve tükenme hissi vardır (Potter, 2005, s. 18).

Fiziksel tükenmişlik belirtileri Gümüş (2006, s. 60) tarafından; kronik yorgunluk, güçsüzlük, enerji kabı, yıpranma, hastalıklara karşı hassas olma, sık baş ağrıları, bulantı, kas krampları, bel ağrısı, uyku bozuklukları gibi farklı yakınmalar olarak tarif edilmiştir.

Kişinin tükenmişlik duygu durumuyla beraber yaşamaya başladığı bu belirtiler güç ve enerji kaybının fiziksel yönünü ifade etmektedir. Yorgunluk, bitkinlik, ağrılar vb. fiziksel belirtiler duygusal ve davranışsal belirtilerle beraber kendini göstermekte ve bu durum tükenmişlik yaşayan bireyin birçok zor durumla aynı anda karşılaşması anlamına gelmektedir.

#### 1.6.4.2.2. Duygusal ve Davranışsal Belirtiler

Ara sıra yaşanan hayal kırıklığı, öfke, depresyon, memnuniyetsizlik ve kaygı duyguları normaldir. Ancak tükenmişlik döngüsüne giren bireyler bu duyguları kronik hale gelene kadar yaşamaya devam ederler. En kötü vakalarda insanlar bir çeşit duygusal yorgunluk ve bitkinlikten şikâyet ederler. İki kişi tam olarak aynı tepkiyi vermezken, insanlar ilk olarak hayal kırıklığı yaşama eğilimindedirler. Daha sonraki aşamalarda kaygı ve korku; ardından depresyon ve çaresizlik görülebilir (Potter, 2005, s. 14).

Işıkhan (2010, s. 2-3) tükenmişliğin belirtilerini çalışma motivasyonunun azalması, benlik saygısında azalma, empati yapamama, kişilerarası ilişkilerde kurallara uymama, bir işe yoğunlaşmada güçlük çekme, sosyal izolasyon, yorgunluk, cinsel ilginin azalması, uyku bozuklukları, sigara ve alkol kullanımında artma olarak ifade etmiştir. Bu belirtiler oldukça önemli noktalara dikkati çekmekte ve tükenmişlik yaşayan kişinin iş ortamının, sosyal hayatının ve aile hayatının da olumsuz yöndeki etkilerinin önemini ortaya koymaktadır.

İkiz (2006, s. 66) duygusal semptomların bireyin pek çok çatışan ve bozucu duygular yaşaması ile ortaya çıktığını belirtmiştir. Suçluluk duygusunun danışmanın danışana yardım etme isteği ile danışanla temastan kaçınma isteği arasında sıkışıp kalmayı yaşamasının bir sonucu olduğunu ve sıkılma, irrite olma, çaresizlik, yardımsızlık duygularının görüldüğünü eklemiştir. Kontrolü kaybetmenin korkunun yanı sıra en sık görülen derin depresyon olduğuna dikkati çekmiştir.

İlhan (2009, s. 217) tükenmişlikle sonuçlanan sürecin aşamalarını açıklayarak bu süreçte ümitsizlik, çabuk öfkelenme, hayal kırıklığı, anksiyete, apati gibi

psikolojik; bitkinlik, baş ağrıları, uyku bozuklukları gibi psiko-somatik; hizmetin niteliğinde bozulma, işi bırakma eğilimi gibi davranışsal belirtiler ortaya çıkabildiğini belirtmiştir.

Işıkhan (2011, s. 15) düşük, verimsiz iş tutumları, işe devamsızlık, yabancılaşma ve ilgi yetersizliklerinin tükenmişlik belirtileri olarak görüldüğünü ve kızgınlık, tembellik ve iş yapamama, işle ilgili koşullarda oluşan tükenmişlikten çok çalışanın kusur ve yetersizliğini gösterebileceğini belirtmiştir. Çalışana baskı yaratan iş çevresinden bağımsız olarak kişisel, ailevi ve sosyal koşulların da tükenmişliğe neden olabileceğini ve bunların dolaylı yoldan iş başarısını fazlasıyla etkileyebileceğini vurgulamıştır.

Duygusal ve davranışsal belirtiler iç içedir ve bu belirtiler genel olarak beraber yaşanmaktadır.

#### 1.6.4.3. Tükenmişlik Olgusuna İlişkin Çeşitli Yaklaşımlar

Tükenmişlik, ilk olarak, bilimsel bir yapılanmadan ziyade bir sosyal sorun olarak ortaya çıkmış, böylece tükenmişliğin ilk tasarımı akademik endişelerden ziyade faydacı endişelerle yapılandırılmıştır. Kavramsal gelişiminin bu öncü aşamasında, tükenmişliğin klinik tanımlamalarına odaklanılmış ve sonradan, ilgi tükenmişliğin sistematik olarak araştırılmasına kaymıştır. Bu aşama özellikle bu olguyu değerlendirmeye odaklanılan ikinci aşama olan deneysel aşamadır. Bu iki aşama boyunca da tükenmişlik kavramının gelişimiyle diğer kavramsal çerçevelerin birleştirilmesini içeren kuramsal gelişim yer almıştır (Schaufeli, Maslach ve Marek, 1996, s. 2).

Tükenmişlik konulu ilk çalışmalar Freudenberger'le beraber anılmaktadır. 1970'li yıllarda ilk çalışmalarıyla bu konuya dikkati çeken Freudenberger'in ardından birçok bilim insanı konuya ilgi göstermiş ve zaman içerisinde çeşitli yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Aşağıda bu yaklaşımların Freudenberger, Cherniss ve Maslach olmak üzere üçüne yer verilmiştir.

#### 1.6.4.3.1. Freudenberger Yaklaşımı

“Tükenmişlik sendromu” terimi New York Psikanalisti Herbert J. Freudenberger tarafından 1970’lerin başında deyimleştirilmiştir. Freudenberger bir zamanlar tatmin edici olan işinin yorgun ve yılmış hissettirmeye başladığını; ardından etrafındaki birçok doktorun da zamanla depresif bir hale geldiğini ve bunun sonucunda birçok doktorun hastalarını çoğunlukla soğuk ve umursamaz bir tavırla tedavi ettiğini fark etmiştir. Freudenberger çok geçmeden, sağlık dışı örneklerle bakmaya başlamış ve birçok meslekte benzer vakalar bulmuştur. İnsanların duygu durum dalgalanması, uyku sorunları ve konsantrasyonda zorlanma sorunları yaşadıkları; ruhsal sıkıntı, sırt ağrısı veya sindirim rahatsızlıklarının da bu sorunlara eşlik ettiği Freudenberger’ce belirlenmiş ve tükenmişlik sendromu Freudenberger tarafından, kişilerin mesleki yaşamlarının neden olduğu ruhsal ve fiziksel tükenme durumu olarak tanımlanmıştır (Kraft, 2006, 30).

Freudenberger (1974) tükenmişlik terimini kullanan ilk kişi olmuştur. Tükenmişlik başarısız olmak, yıpranmak veya enerji, güç veya kaynakların aşırı kullanımı sonucunda bitkin düşmek olarak tanımlanmaktadır. Freudenberger ve Richelson (1980) tükenmişliği bir hedefe bağlılığın, bir yaşam biçiminin veya beklenen sonuçların alınmadığı, işe katılım ve iş başarısının düşmesine neden olan bir ilişkinin getirdiği kronik yorgunluk, depresyon ve hayal kırıklığı durumu olarak tanımlamışlardır (Aktaran: Burke ve Richardsen, 2001, s. 329). Burke ve Richardsen (2001, s. 329) Freudenberger’in bu tanımının tükenmişliği dinamik, karizmatik, hedef odaklı, başarılı ve üstlendikleri her şeye kendini adayan ve kararlı olan bireylerle sınırlandırdığı konusunda eleştirmişlerdir.

Yine Schaufeli, Maslach ve Marek (1996, s. 2) bir psikiyatrist olarak Freudenberger’in alternatif bir sağlık kurumunda çalıştığını ve kendisiyle çalışan birçok gönüllünün kademeli olarak tükenmişlik yaşadığını, motivasyonlarının ve işe bağlılıklarının azaldığını gözlemlediğini belirtmişlerdir. Bu sürecin, genellikle, bir yıl kadar sürdüğü ve çeşitli ruhsal ve fiziksel semptomların sürece eşlik ettiği ortaya konulmuştur. Freudenberger’in, tükenmişliğin bu özel ruhsal konumunu

belirtmek için konuşma dilinde ilaç bağımlılığının etkileri için kullanılan “tükenmişlik” kelimesini kullandığını ifade etmişlerdir.

Freudenberger’in tükenmişlik belirtileri gösteren çalışma arkadaşlarından elde ettiği gözlemler sonucunda tükenmişlik konusunu araştırmaya yöneldiği ve tükenmişliği daha çok idealist kişilerde yaşanan bir sendrom olarak ele aldığı görülmektedir.

#### 1.6.4.3.2. Cherniss Yaklaşımı

Cherniss (1980b, Aktaran: Burke ve Richardsen, 2001, s. 329) tükenmişliği iş stresi, çalışanın gerginliği ve psikolojik uyumdan oluşan işlemsel bir süreç olarak tanımlamıştır. Tükenmişliğin gelişimini üç aşamada kavramsallaştırmıştır. İlk aşama, iş talepleri ve bu taleplerle (stres) başa çıkılacak bireysel kaynaklar arasındaki dengesizliği içerir. İlk aşamadaki dengesizliğe hızla verilen kısa dönem duygusal bir yanıt olan ikinci aşama kaygı, gerginlik, yorgunluk ve bitkinlik duygularıyla karakterizedir. Üçüncü aşama tutum ve davranışlarda gerçekleşen çok sayıda değişim olarak ortaya çıkar. Bu aşama danışanları mekanik bir biçimde tedavi etmek ve kişinin kendi ihtiyaçlarının doyurulmasıyla oluşan ilgisiz bir uğraş (savunmacı başa çıkma) eğilimini içerir. Tükenmişlik işten kaynaklanan stres ve gerginliğe yanıt olarak çalışanların işten ayrılmasını içeren bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Süreç, aktif problem çözmeyle yardım edenin yaşadığı stres ve gerginliğin azaltılamaması sonucu başlar. Tükenmişlikle ilişkili olan tutum ve davranış değişiklikleri psikolojik bir kaçış sağlar.

Yaklaşımda tükenmişlik bir süreç olarak ifade edilmiştir. Tükenmişlik; talepler ve kaynaklar arasındaki dengesizliğin başladığı dönem, tükenmişliğin duygusal belirtilerinin ortaya çıktığı dönem ve davranışlara yansıdığı dönem olmak üzere üç aşamalı bir süreç olarak ortaya konmuştur.

Sürgevil Dalkılıç (2014, s. 38) bu yaklaşımda tükenmişliğin başarısız başa çıkma stratejilerinin bir sonucu olarak ele alındığını belirtmiştir.

Cherniss için tükenmişlik zaman içinde oluşur, bir süreçtir ve belirli stres kaynaklarına uyum sağlamanın ya da onlarla baş etmenin bir yolunu gösterir (Burke ve Richardsen, 2001, s. 333).

#### 1.6.4.3.3. Maslach Yaklaşımı

Bu yaklaşımda tükenmişlik, yetkileri dahilinde bireylerle çalışmalar yapan kişiler arasında görülen; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma sendromu olarak tanımlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1984, s. 134).

Maslach (2003) kişisel analizinde, insanların tükenmişliğin nedenlerini ararken sürekli “kim” sorusunu sorduğunu ve bu durumdan sorumlu kişi ya da kişiler aradığını ifade etmiştir. Yani tükenmişlik yaşanmaya başladığında insanların tükenmişliğin nedenlerini kendilerinde ya da diğer insanlarda aramaya meyilli olduklarını belirtmiştir. Oysa sorulması gereken sorunun “tükenmişliğe neden olan şey nedir” olması gerektiğini ve “problemlili insan” odağından çok kişilerin kendilerini nasıl bir durumda gördüklerine dikkat etmenin önemli olduğunu vurgulamıştır. Maslach kendi araştırmalarında da bu durumu destekleyen bulgular elde ettiğini ve kişiliğin tükenmişliğe az bir etkisi olsa da iş koşulları ve kişilerarası stres durumları açısından bakıldığında durumun daha iyi anlaşılacağını ortaya koymuştur (s. 13-14). Burada, tükenmişliğin oluşumunda çalışma koşullarına ve kişilerarası etkileşimlere dikkat çekildiği görülmektedir.

Maslach (2003, s. 3)’a göre önce duygusal tükenme ortaya çıkar ve insanlar kendilerini başkalarına daha fazla veremeyeceklerini hissetmeye başlarlar. Diğer insanların duygusal yükünden kurtulmak için insanlarla olan ilişkileri ya da müdahaleyi kesme yolunu seçer ve insanlarla olan ilişkilerini sadece işin gerektirdiği ölçüde tutmak isterler. Sonuçta, kendilerini insanlarla katı iletişim kuran küçük bürokratlara çeviriler. İnsanları kategoriler halinde sıralar ve bireylere değil kategorilere cevap verirler. Kişiyi özgü bir cevap yerine bir formül uygulayarak kişiyi tanımaktan ve duygusal olarak sürece dahil olmaktan kaçınırlar.



Maslach'ın üç boyutlu olan bu yaklaşımının her boyutu aşağıda tek tek ele alınmıştır.

#### 1.6.4.3.3.1. Duygusal Tükenme

Maslach (2003) duygusal yüklenme ve takip eden duygusal bitkinlik tablosunun tükenmişlik sendromunun merkezinde yer aldığını ve kişinin duygusal olarak fazlaca yükün altına girdiğini, kendini zorladığını ve diğer insanlar tarafından dayatılmış duygusal talepler yüzünden bunaldığını belirtmiştir. Bu duruma verilen cevabın (ve aynı zamanda tükenmişliğin bir boyutunun) duygusal tükenme olduğunu vurgulamış ve insanların mecalsiz ve bitkin hissettiğini, bir başka günle başa çıkacak enerjilerinin kalmadığını ve duygusal kaynaklarının tükendiğini ve yenilemek için de kaynakları olmadığını eklemiştir (s. 3).

Aloha (2007, s. 16)'ya göre tükenme geneldir ve aşırı zorlanma, yorgunluk ve halsizlik duygularını ifade eder.

#### 1.6.4.3.3.2. Duyarsızlaşma

Maslach, Leiter ve Schaufeli (2008, s. 90) yaptıkları tanımlamada duyarsızlaşmanın işin çeşitli yönlerine verilen negatif, katı veya aşırı ilgisizlik tepkisi olduğunu; bu tepkinin işe olan duygusal ve bilişsel ilginin kaybedilmesi ile ilgili olduğunu ortaya koymuşlardır.

Sinizizm (duyarsızlaşma) işe ya da danışanlara karşı kayıtsız ve uzak bir tutum, işle bağına koparma ve heyecan eksikliğini yansıtır (Aloha, 2007, s. 16).

Duyarsızlaşma hizmet bekleyen kişiye karşı kayıtsızlığı, ilgisizliği, olumsuz bakış açısını ifade eder ve bu hisler aynı zamanda kişinin işine olan bağlılığının da kaybedilmesiyle yakından ilişkilidir.

#### 1.6.4.3.3.3. Kişisel Başarı Noksanlığı

Kişisel başarı noksanlığı, kişinin insanlarla olan çalışmalarında yeterlik ve başarı duygusunda azalma anlamına gelir (Maslach ve Jackson, 1984, s. 134). Tükenmişliğin bu ögesi tükenmişliğin öz-değerlendirme boyutunu gösterir. Bu

öge yetersizlik duygularını, işte başarı ve verimlilikte azalmayı ifade eder (Maslach, Leiter ve Schaufeli, 2008, s. 90).

Aloha (2007, s. 16) tükenmişlik geliştiğinde azaldığı varsayılan profesyonel yetkinliğin (kişisel başarı); yeterlik, kazanç duygusu ve iş başarısı duygularından oluştuğunu belirtmiştir.

Maslach ve Leiter (2008, s. 499) yeterlikte azalma olan bu üçüncü boyutun kimi zaman diğer iki boyuta direkt ilgili, kimi zaman daha bağımsız olarak karmaşık bir ilişki gösterdiğine dikkat çekmişlerdir.

Maslach yaklaşımının üçüncü boyutu olan kişisel başarı noksanlığı boyutu, kişinin işe bağlılık duygusunun ve kendisiyle ilgili algısının olumsuz yönde değişmesini içermektedir.

#### **1.6.5. Sosyal Hizmet Alanında Tükenmişlik Konulu Araştırmalar**

Sosyal hizmet alanında yapılan araştırmalarda tükenmişlik konusuna ilginin arttığı kuşkusuzdur. İnsana hizmet veren ve ihtiyaç duyulan konularda gerekli yardım ve desteği sağlayan sosyal çalışmacıların tükenmişlik duygu durumlarını ortaya koymak ve çözüm önerileri sunmak önemli bir konudur. Basım ve Şeşen (2005, s. 61) sosyal hizmet alanında tükenmişlik ve duygusal yorgunluk tehlikesinin işin sürekli olarak duygusal katılım gerektirmesinden doğduğunu belirtmişlerdir. Tükenmişliğin bu meslek grubunda özellikle idealist ve istekli kişilerde görülebildiğini, diğer insanlara hizmet verme yönünde yoğun istek ve heyecana sahip bireylerin, tükenmişliği ağır boyutlarda yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Bu durum da sosyal çalışmacıların tükenmişlik yaşama riskine işaret etmektedir.

Işıkhan (2010, s. 175-244) araştırmasında Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu ve bağlı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının 1014'ünden 491'ine (% 48) ulaşmıştır. Araştırmada sosyal hizmet uzmanları Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin üç alt ölçeği olan duygusal tükenmeden 1,78, duyarsızlaşmadan 1,07 ve kişisel başarı noksanlığından 1,25 puan almıştır. Sonuçta duygusal tükenme boyutu açısından ortalama tükenmişliğe,

duyarsızlaşma açısından düşük tükenmişliğe ve kişisel başarıda düşme boyutu açısından ileri derecede tükenmişliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Çalışmada ortaya çıkan sonuçlara göre kişisel başarı boyutunda ileri derecede tükenmişlik yaşayan sosyal çalışmacıların kendilerine yönelik algılarının olumsuz yönde değiştiği ve duygusal açıdan da tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

Basım ve Şeşen (2005, s. 61-69) tarafından 130 sosyal hizmet uzmanı ile 169 hemşire üzerine yapılan karşılaştırmalı araştırmada, her iki grubun da tükenmişlik düzeylerinin dikkate değer olduğu belirtilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme puan ortalaması 1.93 (ss= 1.09), duyarsızlaşma puan ortalaması 0.71 (ss= 0.72) ve düşük kişisel başarı hissi puan ortalaması 1.27 (ss= 0.86) olarak; hemşirelerin tükenmişlik puan ortalamaları ise sırasıyla 2.43 (ss= 1.19), 1.26 (ss= 1.08) ve 1.73 (ss= 0.97) olarak belirlenmiştir. Hemşirelerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi boyutlarının tümünde sosyal hizmet uzmanlarına göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir.

Yürür ve Sarıkaya (2011, s. 543) tarafından Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne üye 152 sosyal çalışmacı ile gerçekleştirilen araştırmada sosyal çalışmacıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin ortalamasının altında, buna karşılık kişisel başarı düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu verisi elde edilmiştir.

Atamtürk (2010) 45 sosyal çalışmacı, 43 pedagoğ ve 43 psikologla yaptığı "Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi" konulu araştırmasında aile mahkemesi uzmanlarının orta düzey duygusal tükenme ve düşük düzey duyarsızlaşma yaşadıklarını, kişisel başarı noksanlığı puanlarının ise yüksek olduğunu belirlemiştir (s. 56-87).

Özmete ve Laleoğlu (2013) 228 sosyal çalışmacı ile gerçekleştirdikleri "İnsani Hizmet Örgütlerinde Sosyal Çalışmacıların Karşılaştıkları Mobbing Davranışları İle İş Tatmini Ve Sağlık Sorunları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi" çalışmalarında; mobbing davranışlarının sosyal çalışmacıların iş tatmini ve

sağlıkları üzerinde olumsuz sonuçlarının olduğunu ifade etmişlerdir. İşyerinde mobbinge maruz kalma durumunun bireylerin iş arkadaşları ile ilişkilerini, işin niteliğini ve yöneticiler ile olan ilişkileri olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Ek olarak bu durumun fiziksel, psikolojik/duygusal sorunları ve depresyon nöbetlerini arttırmada etkili olduğu belirtilmiştir (s. 27-41).

Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası'nın "Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Çalışanları Sosyo-Demografik Durum Belirleme ve Tükenmişlik Araştırması" (2012, s. 22-105) 13 il ve 300 kişiyi kapsamıştır. Araştırma nüfusunun % 31,0'i (93 kişi) sağlık hizmetleri sınıfını oluşturmuştur. Araştırmada sağlık hizmetleri sınıfının diğer hizmet sınıflarına (genel idare hizmetleri, eğitim-öğretim hizmetleri, teknik hizmetler, yardımcı hizmetler sınıfı ve diğer) göre daha yüksek oranda duygusal tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir.

Araştırmalarda elde edilen verilerde sosyal çalışmacıların özellikle duygusal tükenme boyutunda ileri derecede tükenmişlik yaşadıkları göze çarpmaktadır. Bu durum sosyal çalışmacıların mesleki çalışmalarında büyük bir duygusal yükün altına girdiklerinin bir göstergesidir. Kişisel başarı düzeylerinin yüksek olması da işe bağlılığın ve olumlu öz değerlendirmenin işareti sayılabilir.

Sachs (2001, s. 43-56) Kaliforniya'nın üç farklı ilçesinden 30 kadın ve 18 erkek denetimli serbestlik uzmanıyla gerçekleştirdiği araştırmasında katılımcıların % 12'sinin düşük düzeyde, % 87'sinin orta düzeyde tükenmişlik gösterdiğini ve yüksek düzeyde tükenmişlik gösteren olmadığını ortaya koymuştur.

Mendieata ve Cosano-Rivas (2011, s. 8-13) İspanya Malaga'da 84 kadın ve 16 erkek olmak üzere toplam 100 sosyal çalışmacıyla gerçekleştirdikleri sosyal çalışmacılar arasında tükenmişlik, iş yeri desteği, iş doyumunu ve yaşam doyumunu konulu araştırmada önemli sonuçlara dikkati çekmişlerdir. Araştırma sonuçları tükenmişliğin iş yeri desteği, iş doyumunu ve yaşam doyumuna olan olumsuz etkilerini ve iş yeri desteğinin iş doyumuna olan olumlu etkilerini ortaya koymuştur. İş yeri desteği arttıkça, iş doyumunu ve yaşam doyumunun arttığı; tükenmişliğinse olumsuz etkilerinin azaldığı belirlenen çalışmada, iş

memnuniyetsizliğinin tükenmişliğin bir sonucu olduğu ve yaşam doyumu üzerinde etkili olduğu belirtilmiştir.

El-Bassel, Guterman, Bargal ve Su (1998, s. 5-11) İsrail Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği üyeleri arasından seçilmiş 1498 sosyal hizmet uzmanı ile yaptıkları araştırmada meslektaşlarından ve süpervizöründen yüksek düzeyde duygusal destek aldığı belirlenen sosyal hizmet uzmanlarının stres, depresyon, kaygı, huzursuzluk ve somatik şikâyetleri daha az yaşadığını belirlemiştir. Meslektaş desteği duygusal tükenmeyi azaltmış, kişisel başarıyı arttırmıştır.

14 sosyal hizmet uzmanının katıldığı ve Berkün (2010) “Sosyal Hizmet Uzmanlarının alışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği” çalışmasında; sosyal hizmet uzmanlarının stres ve tükenmenin daha çok insanlarla yoğun ilişkiler gerçekleştiren mesleklerde olduğu düşüncesi ile bu tür örgütlerde çalışmanın gerçekten zor olduğu ve fazlasıyla özveri gerektirdiğini, ancak tüm bu özveri ve zorluklara karşın, mesleklerini icra etmekten büyük bir keyif duyduklarını ve işlerine sevgi ve saygı ile bağlı olduklarını ifade ettiklerini belirtmiştir (s. 104-106).

## II. BÖLÜM

### ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

#### 2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Denetimli serbestlik müdürlüklerinde çalışan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelendiği araştırma nicel bir araştırmadır. Araştırma genel tarama modellerinden olan ilişkisel tarama modeliyle gerçekleştirilmiştir. Böylece araştırma bir betimleme yapmak amacıyla yapılmıştır. Genel tarama modelleri, örnekleme yoluyla evren hakkında kestirmelerde bulunma ve genellemeler yapma amacını gütmektedir. Genel tarama modellerinden olan ilişkisel tarama modeli, genellikle birden çok değişken arasındaki etkileşimin belirlenmesinde kullanılır (Şimşek, 2012, s. 92)

#### 2.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırma evrenini Türkiye’de 81 ilde bulunan 133 denetimli serbestlik müdürlüğünde denetimli serbestlik uzmanı olarak görev yapan sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmenler oluşturmaktadır.

Araştırma örneklemini ise her coğrafi bölgeden küme örnekleme yöntemiyle belirlenen 3 il merkezinde bulunan denetimli serbestlik müdürlüğünde görevli denetimli serbestlik uzmanları oluşturmuştur. Bu denetimli serbestlik merkezleri Adana, Adıyaman, Antalya, Ankara, Artvin, Çanakkale, Diyarbakır, Eskişehir, Elazığ, Erzurum, Hatay, İstanbul, İzmir, Karaman, Kastamonu, Kütahya, Manisa, Şanlıurfa, Tekirdağ, Trabzon ve Tunceli olmak üzere 21 il olarak belirlenmiştir. Katılımın her bölgeden eşit olmasının sağlanması amacıyla iller bölgelere göre ayrılmış ve araştırma örneklemini bu şekilde belirlenmiştir. Böylece 7 coğrafi bölgenin hepsinden ve Erzurum hariç tüm denetimli serbestlik müdürlüklerinden katılım sağlanmış ve toplam 132 denetimli serbestlik uzmanına ulaşılmıştır.

Tablo 1’de katılım sağlanan denetimli serbestlik müdürlükleri il bazında sunulmuştur.

Tablo 1. Araştırmaya Katılım Gösteren Denetimli Serbestlik Müdürlükleri

Denetimli Serbestlik Müdürlüğü	N	%
Adana	7	5.3
Adıyaman	3	2.3
Antalya	14	10.6
Ankara	6	4.5
Artvin	2	1.5
Çanakkale	4	3.0
Diyarbakır	10	7.6
Eskişehir	13	9.9
Elazığ	9	6.8
Erzurum	0	0
Hatay	8	6.1
İstanbul	12	9.1
İzmir	6	4.5
Karaman	5	3.8
Kastamonu	2	1.5
Kütahya	5	3.8
Manisa	7	5.3

Şanlıurfa	7	5.3
Tekirdağ	6	4.6
Trabzon	4	3.0
Tunceli	2	1.5
Toplam	132	100

Tablo 1’de görüldüğü gibi Erzurum hariç tüm illerden katılım sağlanmıştır.

Veri toplama süreci olan 01.11.2013 – 31.01.2014 tarihleri arasında denetimli serbestlik uzmanı olarak görevli ve çalışmaya gönüllü katılım gösteren sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog ve öğretmenler örneklemini oluşturmuştur.

### **2.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI**

Veri toplama aracı olarak araştırmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve araştırmacı tarafından hazırlanan ve katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini, çalışma koşullarını ve iş yükünü belirlemeye yönelik sorular içeren bilgi formu kullanılmıştır. Veri toplama araçları aşağıda ayrı ayrı ele alınmıştır.

#### **2.3.1. Bilgi Formu**

Bilgi formu araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Formda katılımcıların cinsiyet, yaş, meslek, çalışma deneyimi, iş yükü gibi durumlarını belirlemeye yönelik toplam 12 soru yer almaktadır.

#### **2.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği**

Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin geliştirilmesi insana hizmet veren kurumların çalışanlarının yaşadığı tükenmişliği değerlendirmeye duyulan ihtiyaca dayanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981, s. 112). Bu durum tükenmişliği



ölçmede yaşantısal ya da gözlemsel sonuçlardan ziyade, araştırmalarda kullanılabilecek geçerliği güvenilirliği kanıtlanmış bir ölçeğe duyulan ihtiyaca işaret eder.

Maslach ve Jackson (1985) tükenmişlik konusundaki her araştırma için, tükenmişliği ölçmede kullanılacak standart bir aracın kritik bir gereklilik olduğunu belirtmişlerdir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği bu ihtiyacı gidermek için geliştirilmiştir. Şu an alanda en geniş oranda kullanılan araştırma aracıdır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği tükenmişliğin farklı yönlerini değerlendiren 3 alt ölçeğe sahiptir: Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı. Maslach Tükenmişlik Ölçeği bu duyguların hem sıklığı hem yoğunluğunu değerlendirmekte ve güvenilir, geçerli ve kolay uygulanabilir bulunmuştur (s. 839).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişlik araştırmalarında en geniş kullanım oranına sahip olan ölçektir (Maslach ve Jackson, 1985, s. 839; Leiter ve Maslach, 1988, s. 298; Maslach, 2003, s. 12; Işıkhani, 2010, s. 184). Literatüre bakıldığında birçok araştırmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin kullanıldığını görmek mümkündür.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği örgütler ve araştırmacılar tarafından çalışanların iş yaşamlarını değerlendirmek için kullanılan belirli bir tükenmişlik ölçeğidir. Personelin işe yönelik enerjisi, ilgisi ve etkililiği üzerinde öz bir perspektif sağlayan güvenilir bir ölçektir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği bireyin iş yaşamının temel üç boyutunu ölçer: Tükenmişlik – enerji, duyarsızlaşma - ilgi, yetersizlik - başarı. Ölçeğin maddeleri, 0 (hiçbir zaman) ve 1 (yılda birkaç kere ya da daha az); 5 (haftada birkaç kere) ve 6 (her gün) arasında değişen 7 puan aralığına göre değerlendirilirler. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma boyutunda yüksek, Kişisel Başarı boyutunda düşük puan alan çalışma grupları tükenmişlik yaşarlar. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma boyutunda düşük, Kişisel Başarı boyutunda yüksek puan alan karşıt örnektekiler işe bağlılığın birçok yönünü yaşarlar (Maslach ve Leither, 1997, s. 155-156).

Maslach ve Jackson (1981) Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin maddelerinin, tükenmişlik sendromunun varsayılan yönlerini ölçmek için tasarlandığını ifade etmişlerdir. Maslach ve Jackson'ın daha eski, açılımlayıcı araştırmalarında topladığı veriler, tükenmişlik yaşayan çalışanı karakterize eden davranış ve duygular konusunda değerli bir kaynaktır. Ek olarak, içerik için kullanışlı materyaller konusunda yapılandırılmış birçok ölçek, hiçbir maddesi doğrudan alınmadan, gözden geçirilmiştir. Maddeler kişisel duygu ve davranışlar hakkında ifadeler şeklinde yazılmıştır. Maddelerin içinde "hizmet alanların" genel şekli deneğin hizmet, bakım veya tedavi sağladığı belirli insanları göstermek amacıyla kullanılmıştır (s.100).

Denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine ilişkin bu araştırmada kullanım oranları yüksek olan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır.

Ölçek Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış ve 7 basamaklı iken Türk kültürüne uygun olmaması nedeniyle 5 basamaklı olarak düzenlenmiştir. Puanlama hiçbir zaman=0, çok nadir=1, bazen=2, çoğu zaman=3, her zaman=4 şeklinde yapılmaktadır (Aktaran: Aydemir, 2013, s. 36-37). Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinde elde edilen yüksek puan tükenmişliğin fazla olduğunu; Kişisel Başarı alt ölçeğindeki yüksek puan tükenmişliğin az olduğunu gösterir (Ay ve Avşaroğlu, 2010, s. 1175).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni oluşturan üç alt ölçeğin kapsadığı maddeler Ergin (1993, s. 144-145) tarafından şu şekilde belirtilmiştir:

Duygusal Tükenmişlik alt ölçeği 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 numaralı maddeleri kapsamakta ve 9 maddeden oluşmaktadır.

Duyarsızlaşma alt ölçeği 5, 10, 11, 15 ve 22. maddeler olmak üzere 5 maddeden oluşmaktadır.

Kişisel Başarı alt ölçeği ise 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 numaralı maddeleri kapsayarak 8 maddeden oluşmaktadır (Aktaran: Kepekciöglü, 2009, s. 134).

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının yorumlanmasında, Duygusal Tükenme için 0-36, Duyarsızlaşma için 0-20, Kişisel Başarı Noksanlığı için 0-32 arasında değişen puanlar temel alınmıştır (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005, s. 120, Aktaran: Atamtürk, 2010, s. 52). Duygusal Tükenme alt boyutu için 18 ve üstü puan yüksek, 12-17 arası puan orta ve 0-11 arası puan düşük tükenmişliği; Duyarsızlaşma alt boyutu için 10 ve üstü puan yüksek, 6-9 puan aralığı orta ve 0-5 puan aralığı düşük tükenmişliği; Kişisel Başarı Noksanlığı alt boyutu içinse 0-21 puan aralığı yüksek, 22-25 puan aralığı orta ve 26 ve üzeri puan düşük tükenmişliği anlatmaktadır (Atamtürk, 2010, s. 52).

#### **2.4. VERİLERİN TOPLANMASI, İŞLENMESİ VE ÇÖZÜMLENMESİ**

Araştırma 2013-2014 eğitim-öğretim yılı içerisinde gerçekleştirilmiştir. 2013 yılı eylül ayında başlayan süreçte verilerin toplanması süreci Adalet Bakanlığı ve Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'nün 20.11.2013 tarihli izin yazısının ardından 01.12.2013 – 31.01.2014 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte anket ve formlar 21 il merkezinde bulunan denetimli serbestlik müdürlüğüne e-posta ile ulaştırılmıştır. Denetimli serbestlik uzmanlarının tümüne ulaşılabilmesi amacıyla her müdürlükten en az bir uzmanla irtibat kurulmuş ve katılım bu şekilde arttırılmaya çalışılmıştır. Sonuçta 21 ilden toplam 133 denetimli serbestlik uzmanı form ve ölçeği doldurarak çalışmaya katılmıştır. Özellikle iş yoğunluğu nedeniyle kimi illerden az sayıda denetimli serbestlik uzmanı çalışmaya katılım göstermiştir.

Bilgi formu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden elde edilen veriler SPSS 15. Paket Programı ile analiz edilmiş ve bu veriler ışığında elde edilen bulgular yorumlanarak verilerin toplanması, işlenmesi ve çözümlenmesi süreci tamamlanmıştır.

#### **2.5. SÜRE VE OLANAKLAR**

Bu araştırma Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün tez hazırlama süreci olarak belirlediği iki yarıyılık dönem içerisinde 2013-2014 eğitim-öğretim

yılında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada ortaya çıkan giderler araştırmacı tarafından karşılanmıştır.

### III. BÖLÜM

#### BULGULAR VE YORUM

Bulgular, tartışma ve yorum bölümü üç başlık altında ele alınmıştır. Denetimli serbestlik uzmanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular, denetimli serbestlik uzmanlarının iş yüküne ilişkin bulgular ve denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi ile elde edilen bulgular bu bölümlerdir. Her bölümde elde edilen bulgular ışığında tartışma ve yorumlara yer verilmiştir.

#### 3.1. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde denetimli serbestlik uzmanlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu olmak üzere toplam dört farklı özelliğine dair bulgular yer almaktadır.

Tablo 2’de denetimli serbestlik uzmanlarının yaş dağılımı gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yaş Dağılımı

Yaş Aralığı	N	%
22-31	66	50
32-48	64	48.5
Yanıtsız	2	1.5
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının yaş dağılımlarına bakıldığında % 50’sinin 22-31 yaş aralığında, % 48.5’ininse 32-48 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Denetimli serbestlik uzmanlarının yarısının (% 50) genç yetişkin olduğu ve 22-31 yaş aralığında, yine geriye kalan yarısının 32-48 yaş aralığında bulunduğu anlaşılmaktadır. Yaş ortalamasıysa 30.78 olarak hesaplanmış ve denetimli serbestlik uzmanlarının genç bir nüfusu temsil ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Denetimli serbestlik uzmanlarının cinsiyet dağılımı Tablo 2.'de verilmiştir.

**Tablo 3.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Cinsiyet Dağılımı

<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Kadın	73	55.3
Erkek	59	44.7
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının 73'ü (% 55.3) kadın, 59'u (% 44.7) erkektir. Cinsiyet dağılımına bakıldığında kadın sayısı daha fazla olmakla beraber oranların birbirine yakın olduğu görülmektedir.

Tablo 4'te araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının medeni durumları gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Medeni Durumu

<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Evli	81	61.4
Bekâr	51	38.6
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılım gösteren denetimli serbestlik uzmanlarının üçte ikisine yakını (% 61.4) evlidir. 51 kişi ise (% 38.6 ) bekârdır. Bu da araştırmaya katılan

denetimli serbestlik uzmanlarının daha yüksek oranda evli olduğunu göstermektedir.

Tablo 5'te araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının eğitim durumuna ilişkin dağılımı yer almaktadır.

**Tablo 5.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Eğitim Durumu

<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Lisans	106	80.3
Yüksek Lisans	26	19.7
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Tablo 5'te görüldüğü üzere araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının üçte ikisine yakını (% 80.3) lisans mezunları oluşturmaktadır. Yüksek lisans yapmış kişi sayısının 26 (% 19.7) olduğu görülmektedir.

### **3.2. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Çalışma Yaşamına İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının meslek grubu, görev yeri, memuriyet süresi ve denetimli serbestlik müdürlüğündeki çalışma süresi ile ilgili bulgular yer almaktadır.

Tablo 6'da araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının meslek gruplarına göre dağılımı yer almaktadır.

**Tablo 6.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Meslek Gruplarına Göre Dağılımı

<b>Meslek Grubu</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sosyal Çalışmacı	16	12.1
Psikolog	18	13.6
Sosyolog	65	49.3
Öğretmen	33	25.0
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan 132 denetimli serbestlik uzmanınının 16'sı (% 12.1) sosyal çalışmacı, 18'i (% 13.6) psikolog, 65'i (% 49.3) sosyolog, 33'ü (% 25) ise öğretmendir.

Meslek grupları dağılımına bakıldığında denetimli serbestlik uzmanlarınının yarısına yakınının (% 49,3) sosyolog olduğu ve sosyal çalışmacıların en düşük orana (% 12.1) sahip olduğu görülmüştür. Bu duruma Adalet Bakanlığı'nın sosyolog alımlarını arttırmış olmasının etki ettiği düşünülmektedir.

Tablo 7'de araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarınının coğrafi bölge bazında görev yerlerine ilişkin bulgular yer almaktadır.



**Tablo 7.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Coğrafi Bölge Bazında Görev Yeri

<b>Coğrafi Bölge</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Akdeniz	29	21.9
İç Anadolu	24	18.2
Marmara	22	16.7
Güney Doğu Anadolu	20	15.2
Ege	18	13.6
Doğu Anadolu	11	8.3
Karadeniz	8	6.1
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya her coğrafi bölgeden denetimli serbestlik uzmanı katılım göstermiştir. Katılım oranları; Akdeniz Bölgesi'nden 29 kişi (% 21.9), İç Anadolu Bölgesi'nden 24 kişi (% 18.2), Marmara Bölgesi'nden 22 kişi (% 16.7), Güney Doğu Anadolu Bölgesi'nden 20 kişi (% 15.2), Ege Bölgesi'nden 18 kişi (% 13.6), Doğu Anadolu Bölgesi'nden 11 kişi (% 8.3) ve Karadeniz Bölgesi'nden 8 kişi (% 6.1) şeklinde olmuştur.

Akdeniz Bölgesi'nden 29 kişi katılım göstermiş ve böylece en geniş katılım oranı (% 21.9) bu bölgeden olmuştur. Karadeniz bölgesi ise 8 kişinin katılımıyla katılım oranı (% 6.1) en düşük bölge olmuştur.

Tablo 8'de araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının memuriyet sürelerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 8.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Memuriyet Süresi

<b>Memuriyet Süresi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
1 – 5 Yıl Arası (1 - 59 Ay)	62	46.9
6 – 11 Yıl Arası (60 – 131 Ay)	59	44.7
12 ve Üstü (132 Ay ve Üstü)	10	7.6
Yanıtsız	1	0.8
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının memuriyet sürelerine bakıldığında; 62 kişinin (% 46.9) 1 ile 5 yıl arasında, 59 kişinin (% 44.7) 6 ile 11 yıl arasında ve 10 kişinin 12 yıl ve üstü memuriyet süresine sahip olduğu görülmektedir.

Memuriyet süreleri incelendiğinde denetimli serbestlik uzmanlarının yarısına yakınının (% 46.9) 1 ile 5 yıl arasında ve diğer çoğunluğun (% 44.7) 6 ile 11 yıl arasında memur olarak çalıştığı görülmektedir. Denetimli serbestlik uzmanlarının ortalama memuriyet süresi 62.4 olarak bulunmuştur. Buna göre denetimli serbestlik uzmanları ortalama 5 yıllık bir memuriyet süresine sahiptirler.

Tablo 9’da araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının denetimli serbestlik müdürlüğündeki çalışma sürelerine dair bulgular ele alınmıştır.

**Tablo 9.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Denetimli Serbestlik Müdürlüğündeki Çalışma Süresi

<b>Denetimli Serbestlikte Çalışma Süresi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
1 – 3 Yıl Arası (1 - 35 Ay)	81	61.4
3 - 9 Yıl Arası (36 - 104 Ay)	51	38.6
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının 81'i (% 61.4) 1 - 3 yıl arası ve 51'i (% 38.6) 3 - 9 yıl arası süreyle denetimli serbestlik müdürlüklerinde çalışmaktadırlar.

Denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi oranları incelendiğinde denetimli serbestlik uzmanlarının üçte ikisine yakınının 1 - 3 yıl arası süreyle denetimli serbestlik müdürlüğünde çalıştığı görülmektedir. Bu durum yeni personel alımlarının artırılmasına ve başka kurumlardan denetimli serbestlik müdürlüklerine geçişlerin başlatılmış olmasına bağlanabilir.

### **3.3. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının İş Yüküne İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir gün içerisinde yaptığı görüşme sayısı, grup çalışması sayısı, yazdığı rapor sayısı, yükümlülerle çalışma yaparak geçirdikleri süre gibi iş yüküne ilişkin bulgular ele alınmıştır.

Tablo 10'da araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir gün içerisindeki ortalama bireysel görüşme sayısı bulunmaktadır.

**Tablo 10.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yaptığı Bireysel Görüşme Sayısı

Bireysel Görüşme Sayısı	N	%
0 - 8	50	37.9
9 ve Üstü	58	43.9
Yanıtsız	24	18.2
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir gün içerisindeki ortalama bireysel görüşme sayıları incelendiğinde 50'sinin (% 37.9) sıfır ile 8 arasında bireysel görüşme yaptığı, 58'inin (% 43.9) 9 ve üstü sayıda bireysel görüşme yaptığı görülmektedir.

Bir günde yapılan ortalama bireysel görüşme sayısı ortalaması 8.5 olarak hesaplanmış ve buna göre araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının % 43.9'luk bölümünün bir gün içerisinde ortalamanın üstünde bireysel görüşme yaptığı bulgusu elde edilmiştir. Bu durum bireysel görüşme yapmakla görevli denetimli serbestlik uzmanlarının iş yükünün ağırlığını ortaya koyar niteliktedir.

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının % 18.2'lik bir bölümü soruyu yanıtsız bırakmıştır. Bu durumun denetimli serbestlik müdürlüklerinde yapılan iş bölümüne göre kimi uzmanların sadece grup çalışması ya da sadece bireysel görüşme vb. yapmasıyla ve bireysel görüşme yapmayan denetimli serbestlik uzmanlarının soruyu yanıtsız bırakmasıyla ilgili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 11'de araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir gün içerisinde yaptıkları ortalama grup çalışması sayısına ilişkin bulgular bulunmaktadır.

**Tablo 11.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yaptığı Grup Çalışması Sayısı

<b>Grup Çalışması Sayısı</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
0 (sıfır)	30	22.7
1 - 3	64	48.5
4 ve üstü	3	2.3
Yanıtsız	35	26.5
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının 30'unun (% 22.7) hiç grup çalışması yapmadığı, 64 kişinin (% 48.5) bir günde ortalama 1 - 3 arası, 3 kişininse (% 2.3) 4 ve üstü sayıda grup çalışması yaptığı bulgusu elde edilmiştir.

Denetimli serbestlik uzmanlarının % 25'lik bölümünün soruyu yanıtsız bırakmasında, yukarıda da söz edildiği üzere, iş bölümünün etkili olduğu düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir gün içerisindeki ortalama grup çalışması sayısının 1.3 olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılan ve soruya yanıt veren denetimli serbestlik uzmanlarının sına yakınının (% 48.5) bir günde ortalama olarak yaptığı bireysel görüşme sayısının 1 - 3 arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 12'de araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir gün içerisinde yazdığı ortalama rapor sayılarına dair bulgular yer almaktadır.

**Tablo 12.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yazdığı Rapor Sayısı

<b>Rapor Sayısı</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
0 (sıfır)	14	10.6
1 – 3	41	31.1
4 ve Üstü	51	38.6
Yanıtsız	26	19.7
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının 14'ü (% 10.6) hiç rapor yazmazken, 41'i (% 31) bir günde ortalama 1-3 arası, 51'i (% 38.6) 4 ve üstü sayıda rapor yazmaktadır.

Bir günde yazılan rapor sayısı ortalaması 4.7 olarak hesaplanmıştır. Buna göre araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının 51'i (% 38.6) ortalamanın üstünde sayıda rapor hazırlamaktadır.

Tablo 13'te araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir günde ortalama olarak yükümlülerle çalışma yaptıkları süreye (saat olarak) ilişkin bulgular yer almaktadır.

**Tablo 13.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Yükümlülerle Çalışma Yaparak Geçirdikleri Süre

Yükümlüyle Çalışma Süresi (Saat Olarak)	N	%
1 – 4	48	36.4
5 ve üstü	80	60.6
Yanıtsız	4	3.0
<b>Toplam</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının yükümlülerle bir günde ortalama çalışma süreleri; 48 kişi (% 36.4) 1 - 4 saat, 80 kişi (% 60.6) 5 ve üstü saat şeklindedir.

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının yükümlülerle çalışma yaparak geçirdikleri ortalama süre 4.7 saat olarak hesaplanmıştır. Denetimli serbestlik uzmanlarının yarısından fazlasının (% 60.6), yükümlülerle günde ortalama 5 saatten uzun süre çalışma yaptığı ve bu durumun ortalamanın üstünde olduğu anlaşılmaktadır.

### **3.4. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması**

Denetimli serbestlik uzmanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin üç alt boyutundan aldıkları puanların ortalaması alınmış ve bu şekilde tükenmişlik puanları incelenmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt ölçeklerinden elde edilen puanlarda kesme değeri olmadığı için tükenmişlik var ya da yok biçiminde bir ayırım yapılamamaktadır. Tükenmişliği yaşamakta olan bireylerde Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma Puanlarının yüksek, Kişisel Başarı Noksanlığı puanlarının düşük olması beklenmektedir (Oğuzberk ve Aydın, 2008, s. 169).

Tablo 14'te araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tüklenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt boyutlarından aldıkları ortalama puanlar yer almaktadır.

**Tablo 14.** Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tüklenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Ortalama Puanlar

Alt Ölçekler	$\bar{x}$	SS
Duygusal Tüklenme	14.54	7.112
Duyarsızlaşma	4.55	3.107
Kişisel Başarı Noksanlığı	11.64	3.646

Tablo 14'te görüldüğü üzere araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tüklenme puan ortalamaları ( $\bar{x} = 14.54$ ,  $S_s = 7.112$ ) şeklinde olup; 0-11 puan aralığı düşük, 12-17 puan aralığı orta, 18 puan ve üstü yüksek tüklenmişlik düzeyine işaret ettiğinden denetimli serbestlik uzmanlarının orta düzeyde tüklenmişlik hissettikleri görülmektedir.

Duyarsızlaşma puan ortalamaları incelendiğinde denetimli serbestlik uzmanlarının duyarsızlaşma puan ortalamalarının ( $\bar{x} = 4.55$ ,  $S_s = 3.107$ ) düşük düzeyde tüklenmişlik hissettiklerini gösterdiği anlaşılmaktadır.

Denetimli serbestlik uzmanlarının kişisel başarı noksanlığı puan ortalamaları ( $\bar{x} = 11.64$ ,  $S_s = 3.646$ ) yüksek düzeyde tüklenmişlik hissettiklerini ortaya koymaktadır.

Bu sonuçlara paralel olarak Işıkhan (2010, s. 212) araştırmasında sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tüklenme açısından ortalama, duyarsızlaşma açısından düşük ve kişisel başarı açısından ileri derecede tüklenmişliğe sahip olduğunu; aynı şekilde Atamtürk (2010, s. 76) aile mahkemesi uzmanlarıyla yaptığı araştırmasında aile mahkemesi uzmanlarının orta düzey duygusal tüklenme,



düşük düzey duyarsızlaşma ve yüksek düzey kişisel başarı noksanlığı yaşadıklarını belirlemiştir.

### 3.5. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesiyle Elde Edilen Bulgular

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek grubu, memuriyet süresi, denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi, çalıştıkları coğrafi bölge, bir günde yaptığı ortalama bireysel görüşme, grup çalışması sayısı ve yazdığı rapor sayısı, bir günde yükümlüyle çalışma yaparak geçirdikleri ortalama süre olmak üzere on bir farklı değişkene göre incelenmesiyle elde edilen bulgular aşağıda ele alınmıştır.

Tablo 15'te araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanların yaşlarına göre karşılaştırıldığı sonuçlar bulunmaktadır.

**Tablo15.** Yaşa Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanlarının Karşılaştırılması

Boyutlar	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	t
<b>Duygusal Tükenme</b>	22 - 31	65	12,94	6,614	-2,636
	32 - 48	63	16,21	7,377	,951
<b>Duyarsızlaşma</b>	22 - 31	66	4,80	3,287	,953
	32 - 48	64	4,28	2,952	-,595
<b>Kişisel Başarı Noksanlığı</b>	22 - 31	64	11,47	3,362	-,594
	32 - 48	63	11,86	3,979	-2,641

P> 0.05

Tablo 15 incelendiğinde, araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının yaş değişkenine göre duygusal tükenme puanlarının 22-31 yaş arası ( $\bar{x} = 12,94$

Ss = 6,614) ve 32-48 yaş arası ( $\bar{x} = 16,21$  Ss = 7,377) şeklinde olduğu ve duygusal tükenme puan ortalamalarının yaşa göre anlamlı farklılaşmadığı görülmüştür.

Duyarsızlaşma puan ortalamalarının 22-31 yaş arası ( $\bar{x} = 4,80$  Ss = 3,287), 32-48 yaş arası ( $\bar{x} = 4,28$  Ss = 2,952) şeklinde olduğu ve duyarsızlaşma puan ortalamalarının yaşa göre anlamlı farklılaşmadığı görülmüştür.

Kişisel başarı noksanlığı alt boyutundan alınan puanlar incelendiğinde ; puan ortalamalarının 22-31 yaş arası için ( $\bar{x} = 11,47$  Ss = 3,362) ve 32-48 yaş arası için ( $\bar{x} = 11,86$  Ss = 3,979) şeklinde olup; kişisel başarı noksanlığı puan ortalamalarının yaşa göre anlamlı farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Bu bulgu, denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı yaşamasının yaş değişkenine göre değişmediğini göstermektedir.

Literatürde tükenmişlik araştırmalarının genelinde yaş değişkeni ile araştırma yapılan grupların tükenmişlik düzeyleri karşılaştırılmış ve benzer sonuçların yanında kimi farklı sonuçlar elde edildiği görülmüştür. Bu araştırmanın sonucuna paralel olarak Atamtürk (2010, s. 80) de çalışmasında aile mahkemesi uzmanlarının tükenmişlik düzeyi ve yaşları arasında anlamlı bir fark bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. Dincerol (2013, s. 75) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmada öğretmenlerin yaşları ile mesleki tükenmişlik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Seçer (2011, s. 64-71) ise psikolojik danışmanlar üzerine olan çalışmasında 51 yaş ve üstü yaş grubundaki psikolojik danışmanların tükenmişlik ortalamalarının 21-30 yaş grubundaki psikolojik danışmanlar ve 41-50 yaş grubundaki danışmanlara göre daha yüksek olduğunu belirtmiştir.

İlgün (2010, s. 41) infaz ve koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin çalışmasında yaşla tükenmişlik arasında anlamlı bir fark olduğunu ve 21-30 yaş arası infaz ve koruma memurlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını belirtmiştir. Bu sonuca paralel olarak Baklacı (2013) yaptığı araştırmada banka çalışanlarının

yaşı ile tükenmişlik düzeyleri arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ve yaşı genç çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşmıştır (s. 126). İlgün (2010) ve Baklacı (2013) tarafından yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçların tam tersi bir sonuç da Demir (2010)'in Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri çalışanlarıyla gerçekleştirdiği çalışmasında karşımıza çıkmaktadır. Araştırmada 31-40 yaş arası çalışanların 21-30 yaş grubu çalışanlarına göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir (s. 56). Literatürdeki araştırma sonuçlarından, kimi gruplarda yaş tükenmişliğe etki eden bir özellikken kimi gruplarda tükenmişlikle yaş arasında bir ilişki olmadığı belirlendiği, kimi çalışmalarda araştırmaya katılan genç grupların daha çok tükenmişlik yaşadığı, kimilerinde ise durumun tam tersi şeklinde olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 16'da araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanların cinsiyetlerine göre karşılaştırılması yer almaktadır.

**Tablo 16.** Cinsiyete Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması

Boyutlar	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t
<b>Duygusal Tükenmişlik</b>	Kadın	71	14,31	7,490	-,401
	Erkek	59	14,81	6,681	-,405
<b>Duyarsızlaşma</b>	Kadın	73	4,82	3,212	1,138
	Erkek	59	4,20	2,964	1,148
<b>Kişisel Başarı Noksanlığı</b>	Kadın	72	11,78	3,353	,469
	Erkek	57	11,47	4,009	,459

p> 0.05

Tablo 16 incelendiğinde, kadın denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme puan ortalamalarının ( $\bar{x} = 14,31$  Ss = 7,490) erkek denetimli serbestlik

uzmanlarının duygusal tükenme puan ortalamalarının ( $\bar{x} = 14,81$  Ss = 6,681) olduğu ve denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenmişlikleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Duyarsızlaşma puan ortalamalarına bakıldığında ; kadınların puan ortalamaları ( $\bar{x} = 4,82$  Ss = 3,212), erkeklerin puan ortalamaları ise ( $\bar{x} = 4,20$  SS = 2,964) şeklinde olup; duyarsızlaşma alt ölçeği ile denetimli serbestlik uzmanlarının cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılaşma yoktur.

Kişisel başarı noksanlığı alt ölçeği puan ortalamaları; kadınlar için ( $\bar{x} = 11,78$  Ss = 3,353), erkekler için ( $\bar{x} = 11,47$  Ss = 4,009)'dur. Bu durum kişisel başarı noksanlığı alt ölçeği ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

Bu bulgu, denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanlar ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı şeklinde yorumlanabilir.

Bu sonuçlara paralel olarak Şanlı Çatak (2013, s. 67) sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini incelediği araştırmasında çalışmaya katılan kadın ve erkek sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyi olarak birbirlerine benzer olduğunu belirlemiştir. Yılmaz (2013) da benzer bir sonuca ulaşmış ve beden eğitimi öğretmenleri üzerine yaptığı araştırmada cinsiyet değişkeni ile beden eğitimi öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucunu elde etmiştir. Okul öncesi ve ilköğretim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini konu alan araştırmasında Yılmaz Toplu (2012, s. 79) benzer sonuçlardan söz etmiş ve öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin tükenmişliğin boyutları açısından cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini belirtmiştir.

Demir (2010, s. 54) araştırmasında farklı olarak cinsiyetin tükenmişlik düzeyi üzerinde etkili bir değişken olduğunu belirtmiş ve kadınların erkeklere göre daha az tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşmıştır.

Tablo 17’de araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tüklenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanların medeni durum değişkenine göre karşılaştırılması yer almaktadır.

**Tablo 17.** Medeni Duruma Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tüklenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması

Boyutlar	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SS	t
<b>Duygusal Tüklenme</b>	Evli	80	15,50	7,502	1,972
	Bekar	50	13,00	6,204	2,060
<b>Duyarsızlaşma</b>	Evli	81	4,42	3,224	-,584
	Bekar	51	4,75	2,932	-,597
<b>Kişisel Başarı Noksanlığı</b>	Evli	79	11,70	3,770	,206
	Bekar	50	11,56	3,477	,210

$p > 0.05$

Tablo 17 incelendiğinde, evli denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tüklenme alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması ( $\bar{X} = 15,50$  Ss = 7,502) iken, bekâr denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tüklenme alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması ( $\bar{X} = 13,00$  Ss = 6,204) olduğu ve medeni durumla duygusal tüklenme arasında anlamlı bir fark bulunmadığı görülmektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeği için evli denetimli serbestlik uzmanlarının puan ortalamaları ( $\bar{x} = 4,42$  Ss = 3,224), bekar olanların puan ortalamaları ( $\bar{x} = 4,75$  Ss = 2,932) şeklinde olup; duyarsızlaşma ile medeni durum arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Evli denetimli serbestlik uzmanlarının kişisel başarı alt ölçeği ortalama puanları ( $\bar{x} = 11,70$  Ss = 3,770), bekar olanlarınsa ( $\bar{x} = 11,56$  Ss = 3,477)’dir. Buradan

hareketle medeni durum değişkeni ile kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir fark olmadığını söylemek mümkündür.

Bu bulgu, denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanlar ile medeni durumları arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı şeklinde yorumlanabilir.

Literatürde tükenmişlik ile medeni durum karşılaştırması yapılan araştırmalara bakıldığında; Seçer (2011, s. 73-77)'in araştırmasında da medeni durum değişkeninin tükenmişlik duygu durumuna etki etmediği ve psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ile medeni durumları arasındaki farkın anlamlı olmadığı; bundan farklı olarak Özkan (2012, s. 39) araştırma görevlisi olarak çalışan doktorlar üzerine olan çalışmada bekârların duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanının evlilere göre daha yüksek olduğu sonucunu ortaya koymuştur.

Işıkhan (2010, s. 223) sosyal hizmet uzmanları üzerine yaptığı çalışmada evli sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme açısından, bekar sosyal hizmet uzmanlarının duyarsızlaşma açısından ve dul-boşanmış sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı noksanlığı açısından risk altında olduğu sonucunu elde etmiştir.

Tablo 18'de araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanların eğitim durumuna göre karşılaştırılması yer almaktadır.

**Tablo 18.** Eğitim Durumuna Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması

Boyutlar	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	SS	t
<b>Duygusal Tükenmişlik</b>	Lisans	105	14,14	6,825	-1,303
	Yüksek Lisans	25	16,20	8,150	-1,168
<b>Duyarsızlaşma</b>	Lisans	106	4,48	2,986	-,479
	Yüksek Lisans	26	4,81	3,611	-,427
<b>Kişisel Başarı Noksanlığı</b>	Lisans	103	11,47	3,842	-1,101
	Yüksek Lisans	26	12,35	2,682	-1,358

$p > 0.05$

Tablo 18'e göre, denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanlar eğitim durumlarına göre farklılaşmamaktadır.

Lisans mezunu olan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması ( $\bar{X} = 14,44$  Ss = 6,825) iken, yüksek lisans mezunu denetimli serbestlik uzmanlarının puan ortalaması ( $\bar{X} = 16,20$  Ss = 8,150)'dir ve bu durum duygusal tükenme ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığını göstermektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinden lisans mezunu denetimli serbestlik uzmanlarının aldığı ortalama puan ( $\bar{X} = 4,48$  Ss = 2,986), yüksek lisans mezunu olanların ortalama puanı ise ( $\bar{X} = 4,81$  Ss = 3,611)'dir ve buradan duyarsızlaşma alt ölçeği ile eğitim durumu değişkeninin anlamlı farklılaşmadığı anlaşılmaktadır.

Lisans mezunu denetimli serbestlik uzmanlarının kişisel başarı noksanlığı alt ölçeğinden aldığı ortalama puanlar ( $\bar{X} = 11,47$  Ss = 3,842) iken, yüksek lisans mezunlarının ortalama puanı ise ( $\bar{X} = 12,35$  Ss = 2,682) şeklinde olup; kişisel

başarı noksanlığı alt ölçeği ile eğitim durumu arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Bu bulgular, denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanlar ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı şeklinde yorumlanabilir.

Literatürde tükenmişlik durumunun eğitim durumuna göre farklılaşmadığını (Baklacı, 2013, s. 128-130; Atamtürk, 2010, s. 84-85) ortaya koyan birçok araştırmanın varlığı dikkat çekicidir.

Tablo 19'da araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanların mesleklerine göre karşılaştırılması yer almaktadır.

**Tablo 19.** Mesleğe Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması

Varyansın Kaynağı		KT	Sd	KO	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	735,742	3	245,247	5,338	,002*
	Grup İçi	5788,566	126	45,941		
	Toplam	6524,308	129			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	30,370	3	10,123	1,050	,373
	Grup İçi	1234,357	128	9,643		
	Toplam	1264,727	131			
Kişisel Başarı Noksanlığı	Gruplar Arası	47,455	3	15,818	1,195	,314
	Grup İçi	1654,142	125	13,233		
	Toplam	1701,597	128			

\*p< 0.05



Tablo 19 incelendiğinde, denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların mesleklerine göre anlamlı farklılaştığı anlaşılmaktadır. Bu bulgu, denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişliklerinin mesleklerine göre değiştiğini göstermektedir.

Denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme alt ölçeğinden aldığı puan ortalamalarında (F (3,126)= 5,338 p<0.05) anlamlı bir farklılaşma olduğu; ancak duyarsızlaşma (F (3,128)= 1,050 p>0.05) ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden alınan puan ortalamalarında (F (3,125)= 1,195 p>0.05) anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmüştür.

Meslek grupları arasındaki farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferroni testinin sonuçlarına göre, sosyal çalışmacıların duygusal tükenme puan ortalamalarının ( $\bar{X}$ = 19,63 Ss= 9,193) sosyolog ( $\bar{X}$  = 13,80 Ss= 6,827) ve öğretmenlere ( $\bar{X}$  = 12,21 Ss= 4,021) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu sosyal çalışmacıların duygusal tükenme alt boyutunda sosyolog ve öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını ortaya koymaktadır.

Bu sonuçlardan farklı olarak Atamtürk (2010, s. 84) aile mahkemesi uzmanı olan pedagog, psikolog ve sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeylerinin kadrolarına göre değişmediğini belirtmiştir.

Literatürde; Işıkhan (2010, s. 249)'ın çalışma sonuçlarında Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin değerlendirme kriterleri göz önüne alındığında sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin çok yüksek olmadığı ortaya çıkmıştır. Basım ve Şeşen (2005, s. 63) sosyal hizmet uzmanları ve hemşireler üzerine karşılaştırmalı araştırmalarında hemşirelerin sosyal hizmet uzmanlarına nazaran daha yüksek oranda tükenmişlik yaşadıkları sonucunu elde etmişlerdir. Sosyal çalışmacıların tükenmişliğinin araştırıldığı çalışmaların son yıllarda artış göstermiş; ancak denetimli serbestlik müdürlüklerinde çalışan sosyal çalışmacılar üzerine bir araştırma bulunmaması nedeniyle bu yönde karşılaştırma yapılamamıştır.

Konu ile ilgili olarak Işıkhan (2011, s. 125) sosyal hizmet alanında hizmet sunan meslek elemanlarının çalışma ortamında yapılan iş, ücret adaletsizliği, kişilerarası çatışmalar, sürtüşmeler, rol çatışması ve belirsizliği, astlarla ve müracaatçılarla olan ilişkiler, örgütlerde kariyer gelişiminin olmaması, örgütsel yapı ve atmosfer gibi tükenmişliğe yol açan çeşitli faktörlerle karşı karşıya olduğunu belirtmiştir. Basım ve Şeşen (2005, s. 61) sosyal hizmet alanında tükenmişlik ve duygusal yorgunluk tehlikesinin, işin sürekli olarak duygusal katılım gerektirmesinden doğduğunu belirtmişlerdir. Tükenmişliğin bu meslek grubunda özellikle istekli ve idealist kişilerde görülebildiğini, diğer insanlara hizmet verme yönünde yoğun istek ve heyecana sahip bireylerin tükenmişliği ağır boyutlarda yaşayabildiğini ifade etmişlerdir.

Tablo 20'de araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanlar denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresine göre karşılaştırılmıştır.

**Tablo 20.** Denetimli Serbestlik Müdürlüğünde Çalışma Süresine Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	SS	t
<b>Duygusal Tükenmişlik</b>	1 – 35 Ay	80	13,00	5,868	-2,996
	36 – 104 Ay	50	17,00	8,221	-,527
<b>Duyarsızlaşma</b>	1 – 35 Ay	81	4,43	2,837	-,502
	36 – 104 Ay	51	4,73	3,516	-,734
<b>Kişisel Başarı Noksanlığı</b>	1 – 35 Ay	79	11,46	3,452	-,712
	36 – 104 Ay	50	11,94	3,951	-2,996

p>0.05

Tablo 20 incelendiğinde, denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma sürelerine göre anlamlı farklılaşmadığı görülmüştür.

Duygusal tükenme puan ortalamaları 1 - 35 ay çalışma süresi olan denetimli serbestlik uzmanları için ( $\bar{X} = 13,00$  Ss = 5,868), 36 – 104 ay çalışma süresi olanlar için ( $\bar{X} = 17,00$  Ss = 8,221)'dir ve bu bulgu duygusal tükenme ile denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan ortalama puanlar 1 – 35 ay çalışma süresi olanlar için ( $\bar{X} = 4,43$  Ss = 2,837) 36 – 104 ay çalışma süresi olanlar için ( $\bar{X} = 4,73$  Ss= 3,516) şeklinde olup; bu bulgu duyarsızlaşma ile denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığını ortaya koymaktadır.

Kişisel başarı noksanlığı puan ortalamaları ise 1 – 35 ay çalışma süresi olanlar için ( $\bar{X} = 11,46$  Ss = 3,452), 36 – 104 ay çalışma süresi olanlar için ( $\bar{X} = 11,94$  Ss = 3,951) şeklindedir ve bu bulgu kişisel başarı noksanlığı ile denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi arasında bir farklılaşma olmadığını göstermektedir.

Bu bulgu, denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hisleri ile denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süreleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına paralel olarak Atameriç (2012, s. 118) öğretmenlerle gerçekleştirdiği araştırmasında öğretmenlerin hizmet yılının; Demir (2010, s. 66) hastane çalışanları üzerine yaptığı araştırmasında çalışma süresinin tükenmişliğe etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Araştırma sonuçlarından farklı olarak Şanlı Çatak (2013, s. 76) araştırmasında göreve yeni başlayan ve görevde 15 yıldan fazla çalışan sağlık personelinin arasında tükenmişlik düzeyi arasında fark olduğunu ortaya koymuş ve hizmet yılı fazla olan sağlık çalışanlarının daha fazla tükenmişlik sergilediğini belirtmiştir. Araştırmasında aile mahkemesi uzmanlarının adli sistemdeki hizmet süresi ile tükenmişlik düzeyleri ve aile mahkemelerindeki hizmet süresi ile tükenmişlik düzeylerini karşılaştıran Atamtürk (2010, s. 85-87) her iki değişkenin de tükenmişlik düzeyi üzerine etkisi olmadığını belirlemiştir.

Tablo 21’de araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tüklenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanlar bir günde yaptıkları ortalama bireysel görüşme sayısına göre karşılaştırılmıştır.

**Tablo 21.** Bireysel Görüşme Sayısına Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tüklenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı Puanlarının Karşılaştırılması

Boyutlar	Görüşme Sayısı	N	$\bar{X}$	SS	t
<b>Duygusal Tüklenme</b>	0 – 8	50	13,86	6,522	-1,862
	9 – 30	56	16,54	8,077	-1,885
<b>Duyarsızlaşma</b>	0 – 8	50	4,80	2,507	,039
	9 – 30	58	4,78	3,737	,040
<b>Kişisel Başarı Noksanlığı</b>	0 – 8	48	11,85	2,888	,119
	9 – 30	57	11,77	4,005	,122

p>0.05

Tablo 21 incelendiğinde, denetimli serbestlik uzmanlarının tüklenme ölçeğinden aldıkları puanların yaptıkları bireysel görüşme sayısına göre anlamlı farklılaşmadığı görülmüştür.

Bir günde 0 ile 8 arası sayıda görüşme yapan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tüklenme puan ortalamaları ( $\bar{X} = 13,86$  Ss = 6,522), 9 ile 30 arası sayıda görüşme yapanlarınsa ( $\bar{X} = 16,54$  Ss = 8,077) şeklindedir ve duygusal tüklenme ile bir günde yapılan ortalama bireysel görüşme sayısı arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan ortalama puanlar bir günde 0 ile 8 arası sayıda görüşme yapan denetimli serbestlik uzmanları için ( $\bar{X} = 4,80$  Ss = 2,507),

9 ile 30 arası sayıda görüşme yapanlar için ( $\bar{X} = 4,78$   $Ss = 3,737$ )'dir ve bu bulgu duyarsızlaşma ile bir günde yapılan ortalama bireysel görüşme sayısı arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

Kişisel başarı noksanlığı puan ortalamaları ise bir günde 0 ile 8 arası sayıda görüşme yapan denetimli serbestlik uzmanları için ( $\bar{X} = 11,85$   $Ss = 2,888$ ), 9 ile 30 arası sayıda görüşme yapanlar için ( $\bar{X} = 11,77$   $Ss = 4,005$ ) şeklinde olup; kişisel başarı noksanlığı ile bir günde yapılan ortalama bireysel görüşme sayısı arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

Bu bulgu, denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hisleri ile bir günde yaptıkları ortalama bireysel görüşme sayısı arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermektedir.

Tablo 22'de araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanlar bir günde yaptıkları ortalama grup çalışması sayısına göre karşılaştırılmıştır.

**Tablo 22.** Grup Çalışması Sayısına Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması

Varyansın Kaynağı		KT	Sd	KO	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	462,482	2	231,241	4,999	,009*
	Grup İçi	4209,008	91	46,253		
	Toplam	4671,489	93			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	38,824	2	19,412	2,096	,129
	Grup İçi	861,134	93	9,260		
	Toplam	899,958	95			
Kişisel Başarı Noksanlığı	Gruplar Arası	7,551	2	3,775	,299	,742
	Grup İçi	1136,019	90	12,622		
	Toplam	1143,570	92			

\*p<0.05

Tablo 22 incelendiğinde, denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların bir günde ortalama yaptıkları grup çalışması sayısına göre anlamlı farklılaştığı anlaşılmaktadır.

Denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme alt ölçeğinden aldığı puan ortalamalarında (F (2,91)= 4,999 p<0.05) anlamlı bir farklılaşma olduğu; ancak duyarsızlaşma (F (2,93)= 2,096 p>0.05) ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden alınan puan ortalamalarında (F (2,90)= ,299 p>0.05) anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmüştür.

Farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak için yapılan Bonferroni testinin sonuçlarına göre, hiç grup çalışması yapmayan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme puan ortalamalarının ( $\bar{X}$ = 17,58 Ss= 7,715), 1 ile 2 arasında grup çalışması yapanların puan ortalamasının ( $\bar{X}$  = 12,65 Ss=

6,463) şeklinde olduğu ve hiç grup çalışması yapmayan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Bu sonuçtan hareketle, hiç görüşme yapmayan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin 1-2 görüşme yapanlardan daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu durumun tam tersinin olması beklense de grup çalışması yapan denetimli serbestlik uzmanlarının çalışmalarında daha verimli ve somut sonuçlar elde etmesinin bu duruma etki ettiği söylenebilir. Ek olarak grup çalışmasının denetimli serbestlik müdürlüklerinde kullanılan müdahale yöntemleri içerisinde hem yükümlüler hem denetimli serbestlik uzmanları açısından tatmin edici özelliğe sahip olması da önemli bir etmen olarak görülebilir. Yapılandırılmamış ve uzun dönemli bireysel görüşmelerden ziyade yapılandırılmış grup çalışmaları (öfke kontrolü grup çalışması gibi) ile küçük gruplarla belirli bir zaman diliminde yapılan çalışmaların denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişliğini azaltıcı yönde etkisi olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 23'te araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanlar bir günde yazdıkları ortalama rapor sayısına göre karşılaştırılmıştır.

**Tablo 23.** Rapor Sayısına Göre Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması

Varyansın Kaynağı		KT	Sd	KO	F	P
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	704,386	2	352,193	7,910	,001*
	Grup İçi	4496,999	101	44,525		
	Toplam	5201,385	103			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	63,309	2	31,654	3,475	,035*
	Grup İçi	938,135	103	9,108		
	Toplam	1001,443	105			
Kişisel Başarı Noksanlığı	Gruplar Arası	22,581	2	11,291	,953	,389
	Grup İçi	1196,304	101	11,845		
	Toplam	1218,885	103	352,193		

\*p<0.05

Tablo 23 incelendiğinde, denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların yazdıkları rapor sayısına göre anlamlı farklılaştığı anlaşılmaktadır

Denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme alt ölçeği puan ortalamalarında (F (2,101)= 7,910 p<0.05) ve duyarsızlaşma alt ölçeği puan ortalamalarında (F (2,103)= 3,475 p<0.05) anlamlı bir farklılaşma olduğu; ancak kişisel başarı noksanlığı alt ölçeği puan ortalamalarında (F (2,101)= ,953 p>0.05) anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmüştür.

Farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak için yapılan Bonferroni testinin sonuçlarına göre, hiç rapor yazmayan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme puan ortalamalarının ( $\bar{X}$ = 17,54 Ss= 9,913), 1 ile 3 arasında rapor yazanların puan ortalamasının ( $\bar{X}$  = 11,71 Ss= 4,539) şeklinde olduğu ve



hiç rapor yazmayan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma alt boyutunda ise 4-30 arası rapor yazan denetimli serbestlik uzmanlarının puan ortalamalarının ( $\bar{X}= 5,35$  Ss= 3,180), 1 – 3 arası rapor yazanların puan ortalamasının ( $\bar{X}= 3,71$  Ss= 2,432) şeklinde olduğu belirlenmiş ve bu durum çok sayıda rapor yazan denetimli serbestlik uzmanlarının duyarsızlaşma boyutunda daha çok tükenmişlik yaşadığını göstermiştir.

Denetimli serbestlik uzmanlarının rapor hazırlama görevinin rutin bir görev olması ve benzer konularda aynı gün içerisinde yazılan rapor sayısının artmasıyla bu durumun bıktırıcı bir hale gelmesinin denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini arttırdığını söylemek mümkündür.

Hiç rapor yazmamak veya çok fazla rapor yazmak denetimli serbestlik uzmanları için tükenmişliği arttıran bir faktör olarak ortaya çıkmıştır.

Tablo 24'te araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeklerinden aldıkları puanlar bir günde yükümlüyle çalışma yapılarak geçirilen ortalama süreye göre karşılaştırılmıştır.

**Tablo 24.** Yükümlüyle Çalışma Süresine Göre Denetimli Serbestlik Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Noksanlığı Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	SS	t
<b>Duygusal Tükenmişlik</b>	0,1 – 4	47	12,83	5,612	-2,211
	5 – 8	74	15,76	7,893	-2,380
<b>Duyarsızlaşma</b>	0,1 – 4	48	3,96	2,396	-1,732
	5 – 8	75	4,97	3,575	-1,885
<b>Kişisel Başarı Noksanlığı</b>	0,1 – 4	46	11,20	4,241	-1,221
	5 – 8	74	12,05	3,404	-1,160

p>0.05

Tablo 24 incelendiğinde, denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların yükümlüyle çalışma yapılarak geçirilen süreye göre anlamlı farklılaşmadığı görülmüştür.

Bir günde 0,1 ile 4 saat arası süreyle yükümlülerle çalışma yapan denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme puan ortalamaları ( $\bar{X} = 12,83$  Ss = 5,612), 5 ile 8 saat arası süreyle yükümlüyle çalışma yapanlarınsa ( $\bar{X} = 15,76$  Ss = 7,893) şeklindedir ve duygusal tükenme ile bir günde yükümlü ile çalışma yapılarak geçirilen ortalama süre arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

Bir günde 0,1 ile 4 saat arası süreyle yükümlülerle çalışma yapan denetimli serbestlik uzmanlarının duyarsızlaşma puan ortalamaları ( $\bar{X} = 3,96$  Ss = 2,396), 5 ile 8 saat arası süreyle yükümlüyle çalışma yapanlarınsa ( $\bar{X} = 4,97$  Ss = 3,575)'tir ve duyarsızlaşma ile bir günde yükümlü ile çalışma yapılarak geçirilen ortalama süre arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

Kişisel başarı noksanlığı puan ortalamaları ise bir günde 0,1 ile 4 saat arası süreyle yükümlülerle çalışma yapan denetimli serbestlik uzmanları için ( $\bar{X} = 12,83$  Ss = 5,612), 5 ile 8 saat arası süreyle yükümlüyle çalışma yapanlar içinse ( $\bar{X} = 15,76$  Ss = 7,893) şeklindedir ve kişisel başarı noksanlığı alt ölçeği ile bir günde yükümlü ile çalışma yapılarak geçirilen ortalama süre arasında anlamlı bir fark olmadığını ortaya koymaktadır.

Bu bulgu, denetimli serbestlik uzmanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hisleri ile bir günde yükümlü ile çalışma yapılarak geçirilen ortalama süre arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermektedir.

Buradan denetimli serbestlik uzmanlarının yükümlüyle uzun saatler çalışma yaparak geçirmesine rağmen tükenmişlik duygu durumunun değişmediği sonucuna ulaşılabilir.

Denetimli serbestlik uzmanları üzerine yaptığı araştırmada Whitehead (1989) ağır dosya yükünün denetimli serbestlik uzmanlarında tükenmişliğe yol

açmadığını; ancak kanunları uygulama ve gençlerin rehabilitasyonunu sağlama konusunda yaşadıkları ikilem ve karar alma süreçlerine katılımlarının yetersiz olmasının tükenmişliğe en çok etki eden faktörler olduğunu belirtmiştir (Aktaran: Panknin, 2007, s. 7). Yükümlülerle çalışma saatlerinin uzamasının tükenmişliğe etki etmemesi sonucu, Whitehead (1989)'in araştırma sonuçlarıyla paralellik olduğunu göstermektedir.

## IV. BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Tükenmişlik, günümüzde, bir meslek hastalığı ve daha yoğun olarak da insanlarla birebir ilişki kurmayı gerektiren meslek elemanlarının önemli bir hastalığı olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik duygu durumuyla beraber meslek elemanları hem kendilerine, hem hizmet verdikleri gruba hem de çalıştıkları kuruma karşı yabancılaşabilmektedir. Bu durum da beraberinde birçok sorunu getirmekte ve bu sorunlarla baş etmek kişiler açısından zorlu olabilmektedir.

Işıkhan (2010) sosyal hizmet alanlarında hizmet sunan meslek elemanlarının, çalışma ortamında yapılan iş, ücret yetersizliği, ücret adaletsizliği, kişiler arası çatışmalar, sürtüşmeler, rol çatışması ve belirsizliği, astlarla ve müracaatçılarla olan ilişkiler, örgütlerde kariyer gelişiminin olmaması, örgütsel yapı ve atmosfer gibi tükenmişliğe yol açan çeşitli faktörlerle karşı karşıya olduklarını belirtmiştir (s. 245). Sosyal hizmet mesleğinin birincil çalışma alanlarından olan denetimli serbestlik müdürlüklerinde çalışan denetimli serbestlik uzmanları da çalışma şekil ve şartlarından veya hizmet verdikleri gruptan kaynaklı birçok sorunla karşı karşıya kalabilmektedirler. Yükümlülerin istek ve ihtiyaçlarına karşılık vermek ve aynı zamanda aldıkları cezalarının infazı gereği kurumun işleyişine uygun müdahalelerde bulunarak; bireysel görüşme, grup çalışması, denetim, kurumlarla işbirliği, raporlama ve izleme gibi birçok süreçteki rolleri yerine getirmek denetimli serbestlik uzmanları açısından tükenmeye doğru gidişe işaret etmektedir.

Denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesiyle konuya dikkat çekilerek gerekli önlemlerin alınması, düzenlenecek yeni uygulamalar, yasa ve yönetmeliklerde denetimli serbestlik uzmanlarının rolleri, statüleri ve çalışma koşullarının yeniden değerlendirilmesi söz konusu olabilecektir. Denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin

incelendiği ilk araştırma olmasıyla bu çalışma, literatüre katkı da sağlamış olacaktır.

Çalışmada denetimli serbestlik uzmanlarının tükemişlik düzeyleri incelenmiş ve çalışmanın bu bölümünde elde edilen sonuçlar ve oluşturulan öneriler aşağıda ele alınmıştır.

#### **4.1. SONUÇLAR**

Araştırmada elde edilen sonuçlar kimi alt başlıklar halinde açıklanmıştır. Bu alt başlıklar denetimli serbestlik uzmanlarının bireysel özelliklerine ilişkin sonuçlar, çalışma yaşamlarına ilişkin sonuçlar, iş yüküne ilişkin sonuçlar, bireysel özellikleri ile tükemişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye dair sonuçlar, çalışma yaşamları ile tükemişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye dair sonuçlar ve iş yükü ile tükemişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye dair sonuçlar olarak belirlenmiştir.

##### **4.1.1. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Sonuçlar**

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi olmak üzere 4 farklı özelliğine ilişkin sonuçlar elde edilmiştir.

Yaş ortalamasına bakıldığında denetimli serbestlik uzmanlarının yarısının 22-31 yaş aralığında olduğu ve yine kalan yarısına yakınının 32-48 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Yaş ortalamasının 30.78 olması, denetimli serbestlik uzmanlarının büyük oranda genç bir nüfusu temsil ettiğini göstermektedir.

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının kadın - erkek sayılarına bakıldığında kadın katılımcılar daha fazla olmakla beraber kadın - erkek katılımcı sayısının birbirine yakın olduğu sonucu elde edilmiştir.

Araştırmaya katılım gösteren denetimli serbestlik uzmanlarının medeni durumlarına bakıldığında evli ve bekar denetimli serbestlik uzmanı bulunmaktadır. Yaklaşık üçte ikilik bir oranın evli olduğu sonucu elde edilmiştir.

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının tükemişlik düzeyleri ve;

- yaşları arasında;
- cinsiyetleri arasında;
- medeni durumları arasında ve
- eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı sonucu elde edilmiştir.

Buradan sosyo-demografik değişkenlerin araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyi üzerinde etkili faktörler olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu durum tükenmişliğe etki eden faktörler arasında bireysel ve sosyo-demografik özelliklerden ziyade çalışma koşullarından kaynaklanan faktörlerin önemini ortaya koyar niteliktedir.

#### **4.1.2. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Çalışma Yaşamlarına İlişkin Sonuçlar**

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının meslek grubu, görev yeri, memuriyet süresi ve denetimli serbestlik sistemindeki görev süresi olmak üzere çalışma yaşamına ilişkin dört farklı konuda sonuçlar elde edilmiştir.

Araştırmaya, sosyolog ve öğretmen unvanına sahip denetimli serbestlik uzmanlarının daha çok katılım sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum Adalet Bakanlığı'nda genel olarak sosyal çalışmacı ve psikolog sayısının ve alımının yetersizliği ile ilişkilendirilebilir. Çalışmada denetimli serbestlik müdürlüklerinin sosyal hizmetin birincil çalışma alanlarından olduğu vurgusu daha önce de yapılmış; ancak araştırmaya katılımdan da anlaşılacağı üzere denetimli serbestlik müdürlüklerinde çok az sayıda sosyal çalışmacının bulunduğu ve sosyal çalışmacı alımlarının asgari düzeyde tutulduğu gerçeği ile karşı karşıya kalınmıştır.

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının büyük çoğunluğunun lisans mezunu olduğu sonucu elde edilmiştir. Bu durum da akademik kariyer imkanlarının kısıtlı olması sorununa işaret edebilir.

Araştırmaya tüm coğrafi bölgelerden katılım olmuş; ancak en çok katılımı Akdeniz Bölgesi'nde çalışan denetimli serbestlik uzmanları gerçekleştirmiştir. Bu durumun bir sebebi her bölgede ve her denetimli serbestlik müdürlüğünde farklı sayıda denetimli serbestlik uzmanı bulunması olarak açıklanabilir.

Memuriyet süreleri incelendiğinde, memuriyete yeni başlayanlarla beraber uzun süredir memur olan denetimli serbestlik uzmanının bulunduğu sonucu elde edilmiştir. Denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma sürelerine bakıldığında, yeni başlayan kişi sayısının fazla olduğu ve bu durumun özellikle sosyolog alımlarının arttırılması ve Milli Eğitim Bakanlığı'ndan geçiş yapan öğretmen sayısının çoğalmasıyla ilgili olduğu sonucuna ulaşılabilir. Çalışma yöntemlerinin değişmesi, gelişmesi ve yeni yasalarla denetimli serbestlik tedbiri altına alınan yükümlü sayısının da artmasıyla denetimli serbestlik uzmanı alımı aynı zamanda bir ihtiyaç haline gelmiştir.

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanları içerisinde sosyal çalışmacı unvanına sahip olanların sosyolog ve öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeyinin yüksek olması sosyal hizmetin sınırlı kaynaklara rağmen bireylerin sosyal işlevselliklerini arttırmaya yönelik yoğun çaba gösterilen, bireylerin güçlendirilmesine katkı sağlamayı ve sorun çözme kapasitelerini güçlendirmeyi ve geliştirmeyi amaçlayan birçok rol ve işlevi kapsayan bir meslek olması ile ilgilidir. Yükümlülerle çalışmalar yaparken yoğun emek veren ve mesleğin gerektirdiği rolleri kurumun kısıtları dahilinde gerçekleştirmeye çalışan sosyal çalışmacıların tükenmişlik duygu durumu yaşamaları da kaçınılmaz olmaktadır. Işıkhan (2010, s. 218)'a göre duygusal tükenme, duygusal kaynakların tükenmesi ve kişinin psikolojik olarak verecek hiçbir şeyinin kalmadığının işaretidir. Duygusal tükenme alt ölçeğinden alınan yüksek puan müracaatçıların talepleri karşısında sosyal hizmet uzmanlarının yetersiz kaldığını ve sorunlarını tam anlamıyla çözemediğini göstermektedir. Duygusal tükenme tükenmişliğin merkezi ve başlangıç noktasıdır. Bu durum denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışan sosyal çalışmacıların duygusal

kaynaklarının zorlandığı ve yükümlülerle yaptıkları çalışmalarda sıkıntılar yaşadıkları anlamına gelmektedir.

Son olarak araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Denetimli serbestlik müdürlüklerinin sekiz yıllık bir geçmişe sahip olması dikkate alındığında denetimli serbestlik müdürlüğünde çalışma süresi de çok uzun bir süreyi kapsamamakta ve bu durum tükenmişliğe etki etmemektedir.

#### **4.1.3. Denetimli Serbestlik Uzmanlarının İş Yüküne İlişkin Sonuçlar**

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir gün içerisindeki bireysel görüşme sayısı, grup çalışması sayısı, rapor yazma sayısı ve yükümlülerle çalışma yaparak geçirdikleri süreye dair sonuçlar elde edilmiştir.

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir günde ortalama;

- 8.5 bireysel görüşme yaptığı,
- 1.3 grup çalışması yaptığı,
- 4.7 rapor yazdığı,
- 4.7 saatini yükümlülerle çalışma yaparak geçirdiği sonucu elde edilmiştir.

Bireysel görüşme sayısı ve yükümlülerle çalışma yaparak geçirilen süre değişkenlerine göre araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının bir günde yaptıkları ortalama bireysel görüşme sayısının ve yükümlülerle çalışma yapılarak geçirilen ortalama sürenin tükenmişlik düzeylerine etki etmediği sonucu elde edilmiştir. Yükümlülerle uzun saatler çalışma yapmalarına rağmen tükenmişlik yaşamadığı sonucu elde edilen denetimli serbestlik uzmanlarının bu durumu, yaşadıkları tükenmişlik duygusunun yükümlülere hizmet vermek dışındaki kimi faktörlerle ilgili olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyi ile bir günde yazılan ortalama rapor sayısı arasında anlamlı bir ilişki olduğu



görülmüştür. Hiç rapor yazmayan ve çok fazla rapor yazan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Grup çalışması değişkenine göre araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç beklenin aksine hiç grup çalışması yapmayan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin bir günde ortalama 1 – 2 grup çalışması yapan denetimli serbestlik uzmanların tükenmişlik düzeyinden yüksek olduğu şeklindedir. Grup çalışmalarının yapılandırılmış çalışmalar olması ve işlevselliğinin yüksek olması nedeniyle bu çalışmaları yapan denetimli serbestlik uzmanlarının, hiç grup çalışması yapmayan denetimli serbestlik uzmanlarına göre daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadığı düşünülmektedir.

Bu sonuçlar denetimli serbestlik uzmanlarının yükümlülerle çalışma yapmaktan, rapor yazmak veya grup çalışması yapmaktan dolayı tükenmediklerini; tam aksi yapılandırılmamış çalışmalar yapmak, fazla ve işlevsiz raporlar yazmak ya da çalışma saatlerine sığmayacak kadar çok iş yüklenmek gibi sebeplerden tükendiklerini göstermektedir.

Tüm bu sonuçlar birlikte ele alındığında denetimli serbestlik uzmanlarının işlerinde bir denge sağlanması, rutin görevler yerine işlevsel ve mesleki bilgi, beceri gerektiren işler tanımlanması gerekliliğini düşündürmektedir.

#### **4.2. ÖNERİLER**

Denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelendiği araştırmada elde edilen veriler ışığında denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişliğinin anlaşılması, önemszenmesi ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Denetimli serbestlik uzmanlarının sağlıklı birer çalışan olması, denetimli serbestlik müdürlüklerinin verimliliğinin artırılması, aynı zamanda da denetimli serbestlik tedbiri altında olan yükümlülerin daha iyi hizmet almasının sağlanması açısından konunun önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda oluşturulan öneriler maddeler halinde aşağıda özetlenmiştir:

1. Denetimli serbestlik müdürlüklerine iş yükü dikkate alınarak yeterli sayıda denetimli serbestlik uzmanı alınması ve bu şekilde iş yükü sorununa çözüm üretilmesi gerekmektedir. Denetimli serbestlik müdürlüklerindeki dosya sayılarının belirlenmesiyle her denetimli serbestlik uzmanının iş yükü de belirlenebilir. Bu şekilde hangi denetimli serbestlik müdürlüğünün ne kadar personele ihtiyaç duyduğu konusu değerlendirilerek personel planlaması yapılabilir. Bu durum yapılan işin verimliliğini arttırmada katkı sağlayacak ve uzmanların iş yükünün azalmasıyla beraber stres düzeylerinin de aynı yönde değişim göstermesi söz konusu olabilecektir. Sosyal hizmet temelli uygulamaların yürütüldüğü denetimli serbestlik sisteminde denetimli serbestlik uzmanları içerisinde en az oran sosyal çalışmacılara aittir. Personel alımı yapılırken her meslek elemanından alım yapılmasının da önemsenmesi gereken konulardan olduğu düşünülmektedir.

2. Araştırmaya katılan denetimli serbestlik uzmanları içerisinde sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeyinin sosyolog ve öğretmenlere göre yüksek olmasının nedenleri üzerinde durularak sosyal çalışmacıların yaşadığı tükenmişlik duygu durumunun anlaşılması ve gerekli önlemlerin alınması yararlı olacaktır.

3. Denetimli serbestlik müdürlüklerinde grup çalışması yapan denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeyinin grup çalışması yapmayanlara oranla daha düşük olduğu bulgusu dikkat çekicidir. Buna dayanarak denetimli serbestlik uzmanlarına yapılandırılmış müdahale yöntemlerinin, özellikle grup çalışmalarının, eğitimlerinin öncelikli olarak verilmesi ve grup çalışmalarının çeşitlendirilmesinin hem müdürlükler hem de denetimli serbestlik uzmanları açısından yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

4. Denetimli serbestlik uzmanlarının rapor yazma sayısı arttıkça tükenmişlik düzeylerinin arttığı sonucu dikkate alındığında; işlevsel olmayan ve standart

kimi bilgiler içeren raporların hazırlanması konusunun yeniden değerlendirilmesi ve denetimli serbestlik uzmanlarının mesleki bilgi ve becerilerini gerektiren türde raporlar hazırlaması yönünde çalışmalar yapılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir.

Araştırmada elde edilen sonuçlara paralel olarak sunulan önerilerle beraber araştırmacı tarafından oluşturulan diğer öneriler aşağıda belirtilmiştir.

**1.** Denetimli serbestlik müdürlüklerine hem mağdurlara hem de şüpheli, sanık ve hükümlülere hizmet sunumu söz konusudur. Bu durum denetimli serbestlik sisteminin farklı kollara ayrıldığını göstermektedir. Hem suça karışan hem de suçtan zarar gören kişilere yönelik yardımlar ve müdahaleler söz konusudur. Denetimli serbestlik uzmanları aynı anda her iki grupta da çalışmalar yürütmek durumundadır. Mağdur hizmetlerinin sunumunun daha işlevsel ve görünür hale getirilmesi ve bu alandaki eksikliklerin giderilerek ayrı bir kurumsallaşmanın gerçekleştirilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Hizmetlerin bu şekilde ayrılması yükümlülerle yapılacak çalışmaları da güçlendirecektir.

**2.** Denetimli serbestlik uzmanlarının bir meslek tanımı bulunmamaktadır. Sosyal çalışmacı, psikolog, öğretmen, sosyolog unvanlarından oluşan denetimli serbestlik uzmanlarının meslek tanımı yapılmamıştır. Denetimli Serbestlik Yönetmeliği'nde denetimli serbestlik uzmanlarının sadece hangi mesleklerden oluşacağına dair bilgi yer almaktadır. Her ne kadar "uzman" sıfatı kullanılmış olsa da bu durum denetimli serbestlik uzmanlarına farklı bir statü sağlamamakta ve ücretlere de yansımamaktadır. Rehberlik, psiko-sosyal destek, danışmanlık vb. çok yönlü hizmet sunumu yapan; çocuk, genç, yetişkin; kadın, erkek; mağdur, şüpheli, sanık, hükümlü olmak üzere çok farklı gruplara müdahale programları uygulayan denetimli serbestlik uzmanlarının "uzman" sıfatının yasa ve yönetmeliklere de yansıtılmasının ve bu sayede özlük haklarına iyileştirme

yapılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Buna ek olarak denetimli serbestlik memuru olarak görev yapan infaz ve koruma memurlarının da belirli olan görevlerini yerine getirmesinin sağlanması ve bu görevlerin denetimli serbestlik uzmanlarına yüklenmemesi de verilen hizmetin kalitesinin artırılması ve denetimli serbestlik müdürlüklerinde uygulama birliği sağlanması açısından önemlidir. Özellikle vaka sorumlusu olan infaz ve koruma memurlarının görevlerini yerine getirmeleri ve hazırlanacak raporların denetimli serbestlik uzmanlarının raporların sadece mesleki bilgi ve beceriye gereksinim duyulan bölümlerini hazırlamalarının sağlanmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

**3.** Denetimli serbestlik müdürlüklerinin birçoğu adliyelerin içerisinde bulunmaktadır. Bu durum da kimi zorlukları beraberinde getirmektedir. Bu zorluklardan bir tanesi adliye içerisinde denetimli serbestlik uzmanlarının statüsünün bilinmemesi sonucunda yaptıkları işlerin önemsenmemesidir. Bu durum denetimli serbestlik sisteminin tam olarak bilinmemesi ile de ilgilidir. Adliyeler içerisinde bulunmanın bir diğer zorluğu denetimli serbestlik müdürlüklerinin fiziksel koşullarının adliye binaları içerisindeki imkanlar dâhilinde olmasıdır. Denetimli serbestlik müdürlükleri büyüdükçe, personel sayısı arttıkça ve çalışma alanları genişledikçe çalışma koşulları zorlaşmaktadır. Bu da denetimli serbestlik personelinin tümünün rahat çalışabileceği bir fiziksel ortam oluşturulması gereğini ortaya çıkarmaktadır. Her uzmanın çalışmalarını rahatça yapabileceği yeterli sayıda görüşme odası, grup çalışması odası, seminer salonu vb. olarak kullanılacak alanların bulunduğu ve denetimli serbestlik müdürlüklerinin de bir il müdürlüğü şeklinde örgütlendiği bir kurumsal yapı oluşturulabilir. Bu durumun denetimli serbestlik sisteminin kurumsallaşmasını tamamlaması açısından da önemli olduğu düşünülmektedir.

**4.** Denetimli serbestlik uzmanlarının suça karışmış kişilerle sürekli yüz yüze çalışmalar yaptığı düşünüldüğünde kimi güvenlik sorunları da ortaya çıkmaktadır. Tıpkı ceza infaz kurumlarında psiko-sosyal servisin güvenliğinin

sağlandığı gibi denetimli serbestlik uzmanlarının da güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Görüşme, grup çalışması ya da seminerler esnasında denetimli serbestlik memurlarından destek alınmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

**5.** Denetimli serbestlik uzmanlarının gerçekleştirdikleri müdahalelerle hükümlülerin iyileştirilmesi, topluma kazandırılması, toplumun ve mağdurun korunması, suçluluğun önüne geçilmesi gibi gerçekleştirilmesi zor amaçlara katkı sunması beklenmektedir. Bu hedeflere yönelik ilerleme kaydedilebilmesi için gerekli altyapı hazırlanmalı ve hükümlülerin toplumla bütünleşmesi için psikolojik, sosyal, ekonomik vb. her yönden iyiliğinin sağlanmasına yönelik önlemler alınmalıdır.

**6.** Denetimli serbestlik müdürlüklerinde göreve yeni başlayan personele verilmesi gereken hizmet içi eğitimler zamanında verilmelidir. Göreve yeni başlayan denetimli serbestlik uzmanlarına kısa süre içerisinde verilecek eğitimler ve süpervizyon, denetimli serbestlik uzmanlarına denetimli serbestlik sistemini başlangıç aşamasında tanıma fırsatı verecek ve çalışma sistemine uyumu kolaylaştıracaktır. Ayrıca denetimli serbestlik sistemi uygulamalarına yönelik diğer eğitimler yeteri oranda, zamanında ve her denetimli serbestlik uzmanına verilmelidir.

**7.** Süpervizyon eksikliğinin giderilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Aynı zamanda personel arası iletişimin - etkileşimlerin artırılmasına yönelik etkinlikler planlanmalıdır. Bu sayede denetimli serbestlik uzmanlarının moral ve motivasyonlarının artırılmasının ve işbirliğinin güçlendirilmesinin söz konusu olacağı düşünülmektedir. Bir başka motivasyon artırıcı durumsa denetimli serbestlik uzmanlarının ödüllendirildiği, takdir edildiği ve desteklendiği bir çalışma sistemi yaratmaktır.

**8.** Denetimli serbestlik uzmanlarının istekleri dışında açık veya kapalı ceza infaz kurumlarında görevlendirilmesinin önüne geçilmelidir. Denetimli serbestlik eğitimlerini tamamlamış, çalışma sistemini bilen ve denetimli serbestlik uygulamalarını gerçekleştiren denetimli serbestlik uzmanlarının herhangi bir sebebe dayanmaksızın ve gönüllüğü dışında ceza infaz kurumlarında görevlendirilmemesi ve bu sayede denetimli serbestlik uzmanlarının bu konuda hissettiği baskının ortadan kaldırılması önemlidir.

**9.** Denetimli serbestlik uzmanlarına yüksek lisans / doktora yapma, kendini geliştirme, araştırmalar yapma, kariyer yapma ve yükselme şansının tanınması gerekmektedir. Eğitime devam eden denetimli serbestlik uzmanlarının desteklenmesi ve bu sayede diğer uzmanların da eğitime devam konusunda teşvik edilmesi gerekmektedir. Aynı zamanda eğitime devam konusunda gerekli izinlerin kolaylıkla sağlanması ve bürokratik engellerin kaldırılması da önemlidir. Bu konuda tüm illerdeki denetimli serbestlik uzmanlarına eşit fırsatlar sağlanması, eğitime devam konusunun amirlerin inisiyatifine bırakılmaması gerekmektedir. Yine denetimli serbestlik müdürü ve müdür yardımcısı olma konusunda denetimli serbestlik uzmanları teşvik edilebilir ve müdür veya müdür yardımcısı seçimi yapılırken denetimli serbestlik uzmanlığı bir avantaj olarak değerlendirilebilir.

**10.** Denetimli serbestlik uzmanlarının mesleki gelişimlerine yönelik faaliyetlere katılımı sağlanabilir. Kurum dışı eğitim, seminer ve sempozyumlara katılım kolaylaştırılıp teşvik edilebilir.

**11.** Denetimli serbestlik uzmanlarının maaşları arttırılıp; tümünün eşit maaş alması yönünde özlük haklarının iyileştirilmesi yönünde çalışmalar yapılmalıdır. Denetimli serbestlik müdürlüklerindeki öğretmenler diğerleriyle (sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog) aynı görevleri yapmasına ve aynı statüye sahip

olmasına rağmen daha yüksek ücret almaktadırlar. Bu durumun düzeltilerek sosyal çalışmacı, psikolog ve sosyologlarında öğretmenler kadar ücret aldığı eşitlikçi bir uygulama olması gerekmektedir.

**12.** Üst düzey yöneticilerin (Denetimli Serbestlik Daire Başkanlığı gibi) denetimli serbestlik uygulamalarını gerçekleştiren, uygulamadaki sorunları birebir yaşayan ve eksiklikleri görme şansına sahip denetimli serbestlik personelinin görüş ve önerilerini dikkate almasının yararlı olacağı söylenebilir. Her ildeki denetimli serbestlik müdürlüğünden çağırılan temsilcilerle sorunların ve çözüm önerilerinin paylaşıldığı dönemsel toplantılar yapılabilir. Bu araştırma denetimli serbestlik uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini incelemeye yönelik ilk araştırmadır. Yeni araştırmalar yapılmalı ve denetimli serbestlik uzmanlarının sorunları ayrıntılı olarak incelenmelidir. Denetimli serbestlik uzmanlarının beklentilerinin neler olduğuna yönelik araştırmalar da yapılabilir. Araştırma sonuçlarına dayanılarak yaşanan problemlere ve ortaya çıkan beklentilere yönelik düzenlemeler yapılabilir.

## KAYNAKÇA

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Denetimli Serbestlik ve Yardım Hizmetlerinden Sorumlu Daire Başkanlığı. (2006). İngiltere ve Galler Denetimli Serbestlik Hizmetlerinin Yapı ve İşleyişinin İncelenmesi Ziyareti. Erişim: 15.05.2014,

[http://www.cte-ds.adalet.gov.tr/menusayfalari/bilgibankasi/yurtdisiziyareti/ingiltere\\_04\\_110206.pdf](http://www.cte-ds.adalet.gov.tr/menusayfalari/bilgibankasi/yurtdisiziyareti/ingiltere_04_110206.pdf).

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Denetimli Serbestlik ve Yardım Hizmetlerinden Sorumlu Daire Başkanlığı (2007a). *Denetimli Serbestlik ve Yardım Hizmetleri El Kitabı*. Ankara: Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü.

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Denetimli Serbestlik ve Yardım Hizmetlerinden Sorumlu Daire Başkanlığı (2007b). *Uygulama Becerileri Personel El Kitabı*. Ankara: Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü.

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Destek Hizmetlerinden Sorumlu Daire Başkanlığı (2013). *2012 Yılı Birim Faaliyet Raporu*. Ankara: Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü.

Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Denetimli Serbestlik Daire Başkanlığı. (2014). *2014 Yılı Mart Ayı İstatistikleri*. Erişim: 24.04.2014, <http://www.cte-ds.adalet.gov.tr/>.

Aloha, K. (2007). Occupational Burnout and Health. (Research Reports 81). *People and Work*. Finland.

Ardıç, K., Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32: 21-46.



- Arslan, O. (15 Eylül 2005). Denetimli Serbestlik (Probasyon) Nedir? (1). *Sesleniş Gazetesi*, s. 2.
- Aslan, N. (2012). Tedavi ve Denetimli Serbestlik Tedbiri Altında Bulunan Bireylerin Aile Yapıları ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Atameriç, A. (2012). *İşyerindeki Stres Düzeyinin Çalışanların Tükenmişlik Algıları Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Atamtürk, E. (2010). *Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ay, M., Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1- Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7 (1), 1170-1189.
- Aydemir, H. (2013). *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Baklacı, E. (2013). *İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay.
- Basım, N., Şeşen, H. (2005). Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları İle Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16 (2), 57-69.
- Baykara Acar, Y. (2004). *Cinsel Suçtan Hükümlü Çocukların Yaşam Öyküsü Çalışması ve Gruplarla Sosyal Hizmet Uygulaması*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- Berkün, S. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21 (1), 99-109.
- Bilgiç, Ş. (2012). *Hapsedilme, İyileştirme ve Yeniden Suç İşleme*. Ankara: Vadi.
- Burke, R. J., Richardsen, A. M. (2001). Psychological Burnout in Organizations Research and Intervention. T. Golembiewski (Ed.). *Handbook of Organizational Behavior* (s. 327-363). USA: Marcel Dekker, Inc.
- Demir, S. (2010). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Denetimli Serbestlik Hizmetleri Kanunu. (2005). T. C. Resmi Gazete, 25881, 20 Temmuz 2005.
- Denetimli Serbestlik ve Yardım Merkezleri ile Koruma Kurulları Yönetmeliği. (2005). T. C. Resmi Gazete, 26029, 20 Aralık 2005.
- Denetimli Serbestlik ve Yardım Merkezleri ile Koruma Kurulları Yönetmeliği. (2007). T. C. Resmi Gazete, 26497, 18 Nisan 2007.
- Denetimli Serbestlik Hizmetleri Yönetmeliği. (2013). T.C. Resmi Gazete, 28578, 5 Mart 2013.
- Diana, L. (1960). "What is Probation ?" [Elektronik Sürüm]. *Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science*, Vol. 51, 188-204.
- Dincerol, C. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Duyan, V. (2007). *Gruplarla Sosyal Hizmet*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Duyan, V. (2010). *Sosyal Hizmet Temelleri Yaklaşımları Müdahale Yöntemleri*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi Yayınları.

- El-Bassel, N., Guterman, N., Bargal, D. Ve Su, K. (1998). Main and Buffering Effects of Emotional Support on Job- and Health-Related Strains: A National Survey of Israeli Social Workers. [Elektronik Sürüm]. *Employee Assistance Quarterly*, 13 (3), 1-18.
- Gil-Monte, P. R., Peiro J. M. (1998). A Study on Significant Sources of The "Burnout Syndrome" in Workers At Occupational Centres For The Mentally Disabled [Elektronik Sürüm]. *Psychology in Spain*, 2 (1), 116-123.
- Gümüş, H. (2006). *Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması*. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Halbesleben, J. R. B., Buckley, M. R. (2004). Burnout In Organizational Life [Elektronik Sürüm]. *Journal Of Management*, 30 (6), 859-879.
- Hombrados-Mendieta, I., Casano-Rivas, F. (2011). Burnout, Workplace Support, Job Satisfaction and Life Satisfaction Among Social Workers in Spain: A Structural Equation Model. *International Social Work*, Erişim: 20.04.2014, <http://isw.sagepub.com/content/early/2011/11/30/0020872811421620.full.pdf>.
- Işıkkhan, V. (2006). Onkoloji Alanında Bakımverenlerin Tükenmişliği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 17 (2), 7-24.
- Işıkkhan, V. (2009). *Onkolojide Tükenmişlik ve Başa Çıkma Yöntemleri*. Ankara: Vizyon
- Işıkkhan, V. (2010). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlik*. Ankara: Vizyon.
- Işıkkhan, V. (2011). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma*. Ankara: Vizyon.
- Işıkkhan, V., Körükçü, Ö., Gökçearslan Çifçi, E. (2007). Sınıf Öğretmenlerinin İş Ortamlarında Yaşamış Olduğu Bazı Sorunlar ve Tükenmişlik. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 18 (1), 69-88.

- İkiz, F. E. (2006) *Danışma Becerileri Eğitiminin Danışmaların Empatik Eğilim, Empatik Beceri ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- İlgün, E. (2010). *İnfaz ve Koruma Memurlarının İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yüksek Lisan Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- İlhan, M. N. (2009). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu. D. Aslan (Haz.) *Halk Sağlığı ile İlgili Güncel Sorunlar ve Yaklaşımlar* (217-221). Ankara: Ankara Tabip Odası.
- Kale, M. (2009). *Türkiye’de Denetimli Serbestlik Sistemi*. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Kamer, V. K. (2006). İngiltere Ziyareti İzlenimleri. *Sesleniş*, 4 (48). Erişim: 15.05.2014, [http://www.cte-seslenis.adalet.gov.tr/arsiv/2006/48\\_mart2006/makale/vehbi\\_kamer.htm](http://www.cte-seslenis.adalet.gov.tr/arsiv/2006/48_mart2006/makale/vehbi_kamer.htm).
- Kepekciöglu, E. S. (2009). *Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Klaus, J. F. (1998). Handbook on Probation Services [Elektronik Sürüm]. Publication No: 60, London.
- Kraft, U. (2006). Burned-Out [Elektronik Sürüm]. *Scientific American Mind*, Haziran/Temmuz, 29-33.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment [Elektronik Sürüm]. *Journal of Organizational Commitment*, Vol. 9, 297-308.
- Maslach C., Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. [Elektronik Sürüm]. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 2, 99-113.
- Maslach C., Jackson, S. E. (1984). Burnout in Organizational Settings [Elektronik Sürüm]. *Applied Social Psychology Annual*, Vol. 5, 133-153.

- Maslach, C. Jackson, S. E. (1985). The Role of Sex and Family Variables in Burnout [Elektronik Sürüm]. *Sex Roles*, Vol. 12, Nos. 7/8, 837-851.
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The Cost of Caring* [Elektronik Sürüm]. Los Altos: ISHK.
- Maslach C., Leiter, M. P. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement [Elektronik Sürüm]. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, No. 3, 498-512.
- NYC Department of Probation. (t.y.). History of Probation. Erişim: 15.05.2014, <http://www.nyc.gov/html/prob/html/about/history.shtml>.
- Oğuzberk, M., Aydın, A. (2008). Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik. *Klinik Psikiyatri*, 11:167-179.
- Ögel, K. (2014). *Çocuk, Suç ve Bireyselleştirilmiş İyileştirme* [Elektronik Sürüm]. Ankara.
- Özbek, Mustafa (2008). *Çağdaş Ceza Adaleti Sistemlerinde Alternatif Çözüm Arayışları Ve Arbuluculuk Uygulaması*. Erişim: 15.05.2014, [http://www.turkhukusitesi.com/makale\\_806.htm](http://www.turkhukusitesi.com/makale_806.htm).
- Özkan, C. (2012). *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler*. Uzmanlık Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Özmete, E., Laleoğlu, A. (2013). İnsani Hizmet Örgütlerinde Sosyal Çalışmacıların Karşılaştıkları Mobbing Davranışları İle İş Tatmini ve Sağlık Sorunları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 24, (2), 23-44.
- Panknin, S. (2007). *The Role of Youth Probation Officers and Their View on The Current Juvenile Justice System*. Master of Arts, Simon Fraser University, Germany.

- Potter, B. (2005). *Overcoming Burnout*. [Elektronik Sürüm]. Oakland: Ronin Publishing.
- Sachs, J. K. (2001). *Secondary Trauma and Job Burnout Among Probation Officers*. Master Project, California State University, Sacramento.
- Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası. (2012). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Çalışanları Sosyo-Demografik Durum Belirleme Ve Tükenmişlik Araştırması*. (Yayın No: 16). Ankara: Sağlık-Sen Yayınları.
- Seçer, İ. (2011). *Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Soytürk, S. (2013). *Hükümlü ve Tutukluların Sosyal Hizmet Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi: Karaman M Tipi Kapalı-Açık Cezaevi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Sürgevil Dalkılıç, Olca. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri* (2. bs). Ankara: Nobel.
- Şanlı Çatak, H. (2013). *Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Şeker, A. (2012). Sosyal Hizmet Alanları 2. İ. Tomanbay (Ed.). Sosyal Hizmete Giriş (s. 100-117). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Usta, İ., Öztürk, H. (2010). Denetimli Serbestlik. *Ceza Hukuku Dergisi*, 5 (13), 1-44.
- Yavuz, H. (2012). Denetimli Serbestliğin Türk Ceza Adalet Sistemindeki Genel Görünümü Üzerine. *Adalet Dergisi*, 42, 58-75.
- Yürür, S., Sarıkaya, M. (2011). Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11 (4), 537-552.

Yılmaz Boylu, A. (2012). Adalet Bakanlığı'na Bağlı Kurumlarda Çalışan Personelin Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet ve Hizmet Süresi Değişkenlerine Göre İncelenmesi, *Adalet Dergisi*, 44, 123-141.

Yılmaz, T. (2013). *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Ordu İli Uygulaması)*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Yılmaz Toplu, N. (2012). *Okul Öncesi İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

## Ek 1. Bilgi Formu

Araştırmada kullanılmak üzere hazırlanan bu bilgi formu denetimli serbestlik merkezlerinde çalışan denetimli serbestlik uzmanlarına yönelik hazırlanmıştır. Verdiğiniz bilgiler gizli kalacak ve bilimsel amaçlar dışında kullanılmayacaktır.

Bilgi formunda yer alan tüm sorulara eksiksiz cevap vererek çalışmaya katkı sağladığınız için teşekkür ederim.

Şehrezat ASLANYÜREK ZORLU

Sosyal Çalışmacı

1. Yaş .....

2. Cinsiyet - Kadın  - Erkek

3. Medeni durum - Evli  - Bekâr  - Eşi Vefat Etmiş  - Boşanmış

4. Meslek grubu

- Sosyal Çalışmacı  - Psikolog  - Sosyolog  - Öğretmen

5. Öğrenim düzeyi

- Lisans  - Yüksek Lisans  - Doktora

6. Görev yeri .....

7. Memuriyet süresi ..... (Ay) ..... (Yıl)

8. Denetimli serbestlik sistemindeki görev süresi ..... (Ay) ..... (Yıl)

9. Bir günde yapılan yaklaşık görüşme sayısı .....

10. Bir günde yapılan yaklaşık grup çalışması sayısı .....

11. Bir günde yazılan yaklaşık rapor sayısı .....

12. Bir günde yükümlülerle çalışma yapılarak geçirilen ortalama süre .....  
(Saat olarak belirtiniz).



## Ek 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

No	Cümleler	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
	<b>Ankette işinizle ilgili tutumları yansıtan ifadeler yer almaktadır. Size uygun olan kutuya X işareti koyunuz.</b>					
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamlarına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11	Bu işin beni giderek katılaştırmamasından korkuyorum.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

### Ek 3. Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü İzin Yazısı

T.C.

ADALET BAKANLIĞI

Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü

Sayı : 41803213/544/151565  
20/11/2013

Konu : İzin talebi

.....CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞINA

(Denetimli Serbestlik Müdürlüğü)

İlgi : a) Hacettepe Üniversitesi'nin 04/11/2013 tarihli ve 88600825/190-3796 sayılı yazısı, b) 19/11/2013 tarihli ve 41803213/542/150429 sayılı yazı.

İlgi yazı ve eki ile; Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Şehrazat ASLANYÜREK ZORLU'nun, "Denetimli Serbestlik Müdürlüklerinde Çalışan Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin İnceleme" konulu yüksek lisans tezi kapsamında denetimli serbestlik müdürlüklerinde görev yapan uzmanlara anket uygulaması için izin talebinde bulunmuştur.

Söz konusu yazı ve ekleri incelenmiş olup, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Şehrazat ASLANYÜREK ZORLU'nun, Yrd. Doç. Dr. Ercüment ERBAY danışmanlığında, ses kaydı ve görüntü alınmaması, kişisel bilgilere yer verilmemesi, bilgilerin basınla paylaşılmaması, çalışma sonucunun iki örneği ile CD'sinin Genel Müdürlüğümüze gönderilmesi ve Genel Müdürlüğümüzden onay alınmadan çalışmanın hiçbir şekilde kullanılmaması ve yayınlanmaması koşullarıyla, denetimli serbestlik müdürlüğünüzde görev yapan denetimli serbestlik uzmanlarından gönüllü olanlara müdürlüğün işleri aksatılmadan söz konusu anket çalışmasını gerçekleştirmesi ilgi (b) yazımız ile uygun bulunmuştur.

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Şehrazat ASLANYÜREK ZORLU' ya yardım ve kolaylık gösterilerek, gerekli tedbirlerin alınması hususunda;

Bilgi ve gereğini rica ederim.

Cevat GÜL

Hâkim

Bakan a.

Genel Müdür Yardımcısı

## ÖZGEÇMİŞ

### **Kişisel Bilgiler**

Adı Soyadı : Şehrezat Aslanyürek Zorlu

Doğum Yeri ve Tarihi: Antakya 1982

### **Eğitim Durumu**

Lisans Öğrenimi: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu (2004)

Yüksek Lisans Öğrenimi: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı (2014)

Bildiği Yabancı Diller: İngilizce

### **İş Deneyimi**

Stajlar: Keçiören Kaymakamlığı (2003), Gazi Üniversitesi Hastanesi (2004)

Çalıştığı Kurumlar: Özel Deniz Umut Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi (2004 - 2006)

Eskişehir Denetimli Serbestlik Müdürlüğü (2006 - 2008)

Hatay E Tipi Kapalı Ceza İnfaz Kurumu (2008 - 2009)

Hatay Denetimli Serbestlik Müdürlüğü (2009 - 2013)

Hatay Açık Ceza İnfaz Kurumu (2013 - 2014)

Hatay Denetimli Serbestlik Müdürlüğü (2014 - Devam Ediyor)

### **İletişim**

E-Posta Adresi: ab108667@adalet.gov.tr

Tarih: 17.06.2014