



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

**SOSYAL HİZMET UZMANLARININ STRES İLE BAŞ ETME
BECERİLERİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN SOSYAL HİZMET KAPSAMINDA İNCELENMESİ**

Gizem ALTIN

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2022

SOSYAL HİZMET UZMANLARININ STRES İLE BAŞ ETME BECERİLERİ VE
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN SOSYAL HİZMET
KAPSAMINDA İNCELENMESİ

Gizem ALTIN

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2022

KABUL VE ONAY

Gizem ALTIN tarafından hazırlanan "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stres İle Baş Etme Becerileri Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet Kapsamında İncelenmesi" başlıklı bu çalışma, 17.01.2022 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

DOÇ. DR. NILGÜN KÜÇÜKKARACA (Başkan)

DOÇ. DR. ERCÜMENT ERBAY (Danışman)

DOÇ. DR. GONCA POLAT (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

PROF. DR. UĞUR ÖMÜRGÖNÜLŞEN

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan "**Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge**" kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ... ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

17/01/2022

GİZEM ALTIN

¹"*Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge*"

(1) *Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.*

(2) *Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internette paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.*

(3) *Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.*
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir

* Tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında zgn olduğunu, **DOÇ. DR. ERCÜMENT ERBAY** danışmanlığında tarafımdan retilildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

Gizem ALTIN

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam sürecinde akademik ve motivasyonel anlamda her daim bana destek olan değerli hocam Doçent Doktor Ercüment ERBAY'a kıymetli katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Tüm bu süreçte inancımı yitirdiğim her anda bana olan inancını hiçbir zaman yitirmeyen, başarı veya başarısızlığın sonuçlar ile değil süreç ve verilen emek ile belirlendiğini sık sık hatırlatan aileme; disiplini ve azmi bana aşıl原因an babam Sezai ALTIN'a, her durumda dinginliği öğütleyen ve ne olursa olsun beni her halimle kabul ettiğini bildiğim annem Aysel ALTIN'a minnettarım.

Hem bir dost hem de meslektaşım olarak bu süreçte beni pozitif desteği ile yalnız bırakmayan arkadaşım Nur Banu ŞEN'e teşekkür ederim.

Pandemi gibi tüm dünyayı derinden etkileyen bu dönem içerisinde, zaman zaman umutsuzluğa kapılmış olsam da lisans döneminden itibaren hayalini kurduğum yüksek lisans eğitimini tamamlıyor olmanın anlamı benim için tarif edilemez.

ÖZET

ALTIN, Gizem. *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stres İle Baş Etme Becerileri Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet Kapsamında İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2022

Sosyal hizmet mesleği, doğası gereği incinebilir gruplar ile yakından etkileşim içerisinde olunan ve çok boyutlu sosyal sorunların odağında şekillenen bir meslektir. Mesleği icra eden profesyoneller, çeşitli müdahale yöntemleri ve mesleki beceriler ile çalıştıkları grupların sorunlarına çözüm üretmeye çalışmaktadır. Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanının içerisinde bulunduğu çalışma ortamı, müdahale alanındaki sosyal sorunların kronikliği vb. etkenler, stres düzeylerini artırabilmektedir. Literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, stres ve tükenmişliğin bağlantılı olduğu görülmektedir, bu kapsamda stres ile baş etme becerilerinin de tükenmişlik açısından önem taşıdığı; sosyal hizmet ve sosyal hizmet yönetimi açısından değinilmesi gereken faktörler olduğu düşünülmektedir. Sosyal hizmet uzmanları, incinebilir gruplar ile çalışırken yoğun bir duygusal emek ile sunmaktadır; bu alan içerisinde incinebilirlik açısından risk taşıdıkları, kurum iklimi içerisinde stres ile baş etme becerilerini sıklıkla kullanma gereksinimi duydukları ve zaman zaman tüm bu etkenlere bağlı olarak tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Araştırma kapsamında nicel araştırma deseni kullanılmıştır ve İstanbul ilinde çalışan 151 sosyal hizmet uzmanına ulaşılmıştır. Veriler Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu aracılığıyla online olarak toplanmıştır. İki grup arasındaki farkların analizinde “Bağımsız Örneklem t-Testi”, üç veya daha fazla grup arasındaki farklar için “Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)” testi kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler “Pearson Korelasyon Analizi” ile değerlendirilmiştir. İstatistiksel analizler Hacettepe Kütüphanesi’nden ulaşılan IBM SPSS Statistics 23.0 programında yapılmıştır. Analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır.

Araştırma sonucunda karşılaşılan önemli bulgular arasında; sosyal hizmet uzmanlarının stresle baş etme tarzları ve tükenmişlik düzeylerinin ölçek alt boyutları açısından gelir durumları, yöneticilik görevi üstlenmeleri vb. gibi faktörler açısından farklılık gösterdiği yönündedir.

Anahtar kelimeler: Sosyal hizmet uzmanı, tükenmişlik, stres ile baş etme, sosyal hizmet, sosyal hizmet yönetimi

ABSTRACT

ALTIN, Gizem. *Analysis Of The Relationship Between Social Workers Coping Skills With Stress And Burnout Levels In The Scope Of Social Work*. Master's Thesis, Ankara, 2022

The social work profession is in close interaction with vulnerable groups and shaped in multidimensional social problems. Professionals practicing the profession try to find solutions to the problems of the groups they work with various intervention methods and professional skills. In this direction, the working environment of the social worker, the chronicity of the social problems in the intervention area, factors can increase stress levels. When the studies in the literature were examined, it was seen that stress and burnout are related. It is thought that there are factors that should be mentioned in terms of social work management. Social workers face intense emotional labor when working with vulnerable groups. It is understood that they have a risk in terms of vulnerability in this field, they need to use their skills to cope with stress frequently in the corporate climate, and they experience burnout from time to time due to all these factors.

Within the scope of the research, 151 social workers working in the province of Istanbul were reached using the quantitative research design. Data were collected online through the Coping with Stress Scale, Maslach Burnout Scale, and Personal Information Form. "Independent Sample t-Test" was used to analyze the differences between the two groups, and the "One-Way Analysis of Variance (ANOVA)" test was used for the differences between three or more groups. The relationships between the variables were evaluated with the "Pearson Correlation Analysis." Statistical analyzes were made in the IBM SPSS Statistics 23.0 program available from the Hacettepe Library. The level of significance in the analysis was taken as 0.05.

Among the critical findings encountered as a result of the research, social workers' coping styles with stress and their burnout levels in scale sub-dimensions, their income status, their taking on administrative duties etc., differ in terms of factors.

Keywords: Social worker, burnout, coping with stress, social work, social work management

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	ix
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xii
TABLolar DİZİNİ.....	xiii
GİRİŞ.....	1
1.BÖLÜM: KURAMSAL ÇERÇEVE.....	3
1.1.STRES KAVRAMI.....	3
1.1.1. Stres ile İlgili Kuramlar	5
1.1.1.1. Biyolojik Kuramlar	5
1.1.1.2. Psikolojik Kuramlar	7
1.2. STRESLE BAŞA ÇIKMA.....	8
1.2.1. Strese Bağlı Tükenmişlik Sendromu	9
1.3. SOSYAL HİZMET VE STRES ETKENİ	10
1.4. TÜKENMİŞLİK.....	13
1.4.1. Tükenmişliğe İlişkin Araştırmalar	14
1.4.2. Tükenmişliğin Belirtileri	15
1.4.2.1. Fiziksel Belirtiler.....	16
1.4.2.2. Psikolojik - Ruhsal Belirtiler	16
1.4.2.3. Davranışsal Belirtiler.....	17
1.4.2.4. Örgütsel Belirtiler	17
1.5. SOSYAL HİZMET ve SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ.....	18
1.5.1. Yönetim Kavramı	19

1.5.2. Yönetimin Unsurları.....	19
1.5.3. Yönetimin İlkeleri	20
1.5.4. Sosyal Hizmet Yönetimi, Stres ve Tükenmişlik	23
2.BÖLÜM: ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ	27
2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	27
2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	27
2.3. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....	28
2.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI	28
2.5. SINIRLILIKLAR.....	29
2.6. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	29
2.6.1. Araştırma Modeli.....	29
2.7. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ	30
2.8. VERİ TOPLAMA SÜRECİ	31
2.8.1. Veri Toplama Araçları	31
2.8.2. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri	32
2.8.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği.....	32
2.8.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	33
2.8.5. Kişisel Bilgi Formu	34
2.8.6. Verilerin Analizi	34
3. BÖLÜM: ARAŞTIRMA VERİLERİ.....	36
3.1. BULGULAR VE YORUM	36
3.1.1. Katılımcıların Özellikleri	36
3.1.2. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyleri	39
3.1.3. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki.....	40
3.1.4. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi.....	42
4. BÖLÜM: SONUÇ	66
5. BÖLÜM: ÖNERİLER	71

KAYNAKÇA.....	74
EKLER	81
EK- 1 KİŞİSEL BİLGİ FORMU	81
EK- 2 STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÖLÇEĞİ.....	82
EK- 3 MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ.....	84
EK- 4 ETİK KOMİSYON İZİNİ.....	85
EK- 5 ORJİNALLİK RAPORU	87

KISALTMALAR DİZİNİ

MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

SBTÖ: Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

KGY: Kendine Güvenli Yaklaşım

İY: İyimser Yaklaşım

SDA: Sosyal Destek Arama

DT: Duygusal Tükenme

D: Duyarsızlaşma

KB: Kişisel Başarısızlık

WHO: World Health Organisations

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Tablo 2. Katılımcıların Çalışma Ortamına İlişkin Özellikleri

Tablo 3. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 4. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Tablo 5. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Cinsiyete Göre İncelenmesi

Tablo 6. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre İncelenmesi

Tablo 7. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Yaşa Göre İncelenmesi

Tablo 8. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Yaşa Göre İncelenmesi

Tablo 9. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi

Tablo 10. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi

Tablo 11. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Aylık Gelire Göre İncelenmesi

Tablo 12. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Aylık Gelire Göre İncelenmesi

Tablo 13. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

Tablo 14. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

Tablo 15. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Sektöre Göre İncelenmesi

Tablo 16. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Sektöre Göre İncelenmesi

Tablo 17. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Alana Göre İncelenmesi

Tablo 18. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Alana Göre İncelenmesi

Tablo 19. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Sosyal Hizmet Alanına Göre İncelenmesi

Tablo 20. Katılımcıların Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Sosyal Hizmet Alanına Göre İncelenmesi

Tablo 21. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Sosyal Hizmet Alanına Göre İncelenmesi

Tablo 22. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Pozisyonlarına Göre İncelenmesi

Tablo 23. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Pozisyonlarına Göre İncelenmesi

Tablo 24. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Kurumda Stresle Başa Çıkma Becerileri ile İlgili Destek Sunulması Durumuna Göre İncelenmesi

Tablo 25. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Kurumda Tükenmişlik ve Stresle Başa Çıkma Becerileri ile İlgili Destek Sunulması Durumuna Göre İncelenmesi

Tablo 26. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Kurumdaki Yöneticinin Sosyal Hizmet Alanında Eğitimini Tamamlamış Profesyonel Olması Durumuna Göre İncelenmesi

Tablo 27. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Kurumdaki Yöneticinin Sosyal Hizmet Alanında Eğitimini Tamamlamış Profesyonel Olması Durumuna Göre İncelenmesi

GİRİŞ

Mikro, mezzo ve makro alanlarda; dezavantajlı durumda olan bireylerin, grupların ve toplumun, sosyal adalet ve eşitlik ilkeleri doğrultusunda iyilik hallerinin artırılması sosyal hizmetin ana konularından biridir. Çalışılan alanın genişliği, sorun odaklarının çeşitliliği vb. etkenler doğrultusunda mesleği icra eden sosyal hizmet uzmanları; bu dinamik yapının içerisinde hizmet sundukları bireyler ile ilgilenirken; kendilerinin maruz kalmış olduğu sorunlar ve ihtiyaçları ikincil planda kalabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanları; çalıştıkları alanın doğası gereği kritik durumda olan bireylerin yaşamını çeşitli müdahaleler ile iyileştirmeye çalışmaktadır. Literatürdeki araştırmalarda; iş sürecindeki yoğun evrak işleri, vaka yükünün çokluğu, maaş beklentilerinin karşılanamaması vb. etkenler nedeniyle, sosyal hizmet mesleğinin en stresli meslek grupları arasında yer aldığı belirtilmektedir; çalışanlar açısından stres düzeyinin arttığı ifade edilmektedir; güncel araştırmalarda ise sosyal hizmetin dünya genelindeki en stresli otuz mesleğin arasından, on beşinci sırada yer aldığı saptanmıştır (Zambas, 2021).

Stresli bir hayatın kaçınılmaz olarak beraberinde getirdiği sonuçların iş yaşamı üzerindeki yansımaları, tükenmişlik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda uzun süreli deneyimlenen stres faktörünün, çalışma hayatında tükenmişliğe neden olduğu görülmektedir. Tükenmişlik duygusunun, bireylerin iş ve özel yaşamının işlevselliğini etkilediği; psikolojik, fiziksel ve sosyal anlamda birtakım olumsuzluklara neden olduğu bilinmektedir. Sosyal hizmet alanı içerisinde de sıklıkla deneyimlenen stres ve tükenmişliğin anlaşılması ve önlenmesi için birey odaklı gerçekleştirilen mikro araştırmaların yanı sıra; çalışılan ortamın niteliği, çalışma koşulları, çalışanların özellikleri ve yönetim sürecinin değerlendirilmeye alınacağı çok boyutlu yönetsel bir değerlendirmenin gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Yönetim, ortak bir amaç doğrultusunda hedeflerin verimli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için insan topluluklarının iş birliği ve koordinasyon içerisinde çalıştığı bir süreci kapsamaktadır (Bolat vd., 2016).

İnsan topluluğunun etkileşim halinde olduğu her ortamda, yönetsel izlenimlere rastlanabilmektedir. Ancak özellikle iş yaşamında yönetim, bilimsel bir nitelik kazanmış, çeşitli yaklaşımlar ile etkin ve daha verimli çalışma ortamlarının geliştirilmesine katkı sağlamıştır. Uygulamalı bir disiplin olan sosyal hizmet, gerçekleştireceği müdahaleleri planlarken diğer birçok disiplin ile dirsek temasındadır. Sosyal hizmet mesleği de bağlı bulunduğu kurum ve kuruluşlarda; yönetici, sosyal hizmet uzmanı vb. insan kaynağı ile hizmete erişmeye çalışan müracaatçı gruplarına, ilgili müdahaleleri sağlama süreci içerisinde diğer disiplinlerde olduğu gibi temelde bir yönetim sürecini gerçekleştirmektedir. Özellikle yönetsel bakımından öne sürülen yeni yaklaşımlar ile birlikte; insan odaklı bir perspektifi benimseyen sosyal hizmet için çeşitli zorluklar doğmuştur. Dominelli ve Khan (2021) tarafından yapılan bir araştırmada; sosyal hizmet kurumlarında; kar ve fayda odaklı anlayışın ön plana çıkmasıyla birlikte; kurumsal ve yönetsel açıdan sosyal hizmet uzmanlarının yapmış oldukları müdahalelerde yönetsel açıdan yeterince korunamadığı, yapılan işlere yönelik takdirin sınırlı olduğu ifade edilmekte; sosyal hizmet uygulamalarının daha verimli hale gelebilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının iyilik halinin de artırılması gerektiği vurgulanmaktadır (Dominelli, 2021). Bu kapsamda; bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının stresle baş etme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki çeşitli değişkenler doğrultusunda incelenerek, sosyal hizmet perspektifi kapsamında ilgili değerlendirmeler yapılmıştır.

Araştırma beş bölümü içermektedir; birinci bölüm içerisinde incelenen konulara dair literatür taraması sunularak kuramsal çerçeveye yer verilmiştir. İkinci bölümde; araştırmanın metodolojisi detaylı biçimde işlenirken, üçüncü bölümde araştırma verileri ve elde edilen bulgular kısmı yer almaktadır. Araştırmanın sonucu ve elde edilen verilere dair sunulan öneriler dördüncü ve beşinci bölümde sunulmuştur.

1.BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. STRES KAVRAMI

Stres, en yalın ifadeyle insanların fiziksel, duygusal, sosyal veya psikolojik değişimler karşısında yaşamış oldukları, yoğun davranışsal yansımalarından oluşan zorlanmalar olarak tanımlanabilmektedir. Günlük yaşamın bir parçası olduğu gibi bireyler arası ilişkilerde, iş yaşamında, akademik ortam vb. gibi birçok alanda deneyimlenebilen ve sıklıkla olumsuz duygular ile eşleştirilen bir kavram olarak da karşımıza çıkabilmektedir. Günlük dil içerisinde oldukça sık kullanılan stres kavramının, kökenlerine bakıldığında; kavramın Latince'ye dayandığı ve "estricia" kelimesinden türediği anlaşılmaktadır; kavram 17. Yüzyılda felaket, bela, dert vb. gibi durumları ifade etmek için kullanılırken, 18. Yüzyıl ve 19. Yüzyıllarda ise anlam biraz daha farklılaşarak güçlük yaratan durum; baskı veya zorluk gibi anlamlarda nesnelere ya da kişilere yönelik tanımlamalarda kullanılmış olup günümüz dünyasında modern yaşamın bir parçası olarak ele alınmaktadır (Torun, 1997; Güçlü, 2001). Stres, farklı birçok disiplinin araştırma öznesi olmuştur. Literatürde, stres kavramının 1940'ların sonlarına doğru ivme kazandığı görülmektedir. Özellikle I. ve II. Dünya Savaşlarının ardından, savaşın askeri personel üzerinde yarattığı duygusal tahribat ile stres, farklı boyutları ile incelenmeye başlanmış, askeri gücün daha sağlıklı olabilmesi adına stresin nasıl daha faydalı biçimde kullanılabileceğini çözümlmek adına stres ile başa çıkma yolları araştırılmıştır (Lazarus, 2006: 28). Savaş döneminde stresin askeri personel üzerinde ortaya çıkardığı etkilerin incelenmesi, ilerleyen dönemlerde yapılacak olan stres ile ilgili bilimsel çalışmalar açısından da önemli bir temeli oluşturmuştur.

Strese yönelik ilk belirgin tanımlama ise Hans Selye tarafından yapılmıştır, Selye'ye göre (1974) stres, "vücuda yüklenen alışılmadık bir talebe karşın, vücudun vermiş olduğu tepki" olarak ifade edilmiştir; bu tanımlama biyolojik bir bakış açısı sunarken; ilerleyen yıllarda Torrington ve arkadaşları (1985) stresi, fiziksel veya zihinsel enerjimize yüklenen bir talep olarak tanımlamıştır (Thompson vd., 1994). Stres üzerine öne sürülen farklı bakış açılarının bulunduğu ortak payda, bireyin kapasitesine yönelik ortaya çıkan "aşırı talep" olarak veya birey için alışılmış olanın dışında yaşanan durumlara karşı verilen yanıtlar olarak ifade edilmektedir. Bir diğer yönüyle stres, bireyin yaşanan durumlar karşısında hissetmiş olduğu baskı düzeyine karşılık gösterdiği tepkiler olarak açıklanmaktadır (Arroba ve James, 1987; Akt: Collins, 2008). Bu noktada; verilen tepkiler, bireyin stresi algılama biçimi ile ilişkili olup içinde bulunulan durumun birey tarafından nasıl algılandığı ile yakından ilişkilidir.

Alanyazında yapılan çalışmalardan bir diğerinde ise Palmer ve Strickland (1996) altı aşamadan oluşan bir stres modeli geliştirmiştir. Modele göre stresin ortaya çıkış aşamasında birey ilk olarak belirgin bir dışsal baskı veya yaşam olayı ile karşı karşıya gelmekte, devamında ise bu olayı bir stres kaynağı olarak algılamaktadır. Üçüncü aşamada algılanan strese yönelik psikolojik veya fizyolojik bir cevap oluşturulmaktadır, dördüncü basamakta durumun yeniden değerlendirmesi yapılmakta, beşinci basamak ise strese sebep olan olayın ortadan kaldırılamaması ile sonuçlanmaktadır. Tüm bu sürecin sonucunda ise stresin fizyolojik/psikolojik rahatsızlıklara neden olduğu belirtilmektedir (Palmer & Strickland, 1995). Stresin ortaya çıkışı, çevresel ve örgütsel talepler arasındaki karmaşık etkileşimlerin ve bireyin bu taleplerle başa çıkma becerisinin bir ürünü olarak görülmektedir; bununla beraber stresin, bireyin algıladığı talepler ile başa çıkabilme yeteneği arasındaki eşitsizlikten kaynaklandığı ifade edilmektedir. Bu yönüyle stres, birey ve çevresi arasındaki etkileşimin bir ürünü, dışsal uyaranlar ile içsel durum arasındaki uyumu sarsabilen bir faktördür. Elbette stres her anlamıyla olumsuz bir deneyime sebebiyet vermez. Başa çıkma becerilerinin etkin biçimde kullanılabildiği durumlarda; stresin, bireyin güdülenmesi, dışsal

tehditlere karşı kendini koruyup savunabilmesi gibi olumlu çıktıları da bulunmaktadır.

1.1.1. Stres ile İlgili Kuramlar

Bireylerin, yaşamlarının büyük bir kısmında strese maruz kalmalarının yanı sıra stresin maddi ve manevi yönden bireyi ciddi biçimde etkileyebildiği gerek iş hayatında gerek özel yaşamda başa çıkılması güç durumlara sebep olduğu bilinmektedir. Kavramın anlaşılabilmesi üzerine birçok disiplin tarafından açıklama geliştirildiği görülmektedir. Biyoloji ve psikoloji alanında öne sürülen açıklamalara ek olarak stres, birey üzerinde psiko-sosyal sonuçlara da yol açmaktadır.

Bireyin yaşamı yalnızca içsel dünyası ile sınırlı değildir. Çevresel etkileşim, diğer bireyler ile olan ilişkiler, aile hayatı, akademik yaşam ve mesleki pozisyonları içerisinde, bireyler sıklıkla stres yaratan durumlara maruz kalmaktadır. Stresi; uyarıcı ara değişkenler ile ona verilen tepkiler kapsamında ele alan “etkileşimsel yaklaşımlar” ve uyarıcı ile uyarıcıya karşı verilen tepkide bireyin vermiş olduğu yanıtın etkin olduğunu varsayan “transaksiyonel yaklaşımlar” olarak açıklamakta olan araştırmalar da mevcuttur (Işıkhan, 2017).

Psiko-sosyal bir risk, dış ve iç ortamlardan kaynaklanan etkenlerin bireye verebileceği zarar olarak da tanımlanabilen stres; fiziksel, davranışsal ve psikiyatrik boyutlarıyla bireyi etkileyebilmektedir. Stres üzerine çalışan araştırmacılar; biyolojik, psikolojik ve sosyal kuramlardan yararlanarak stresi açıklamaya yönelmişlerdir.

1.1.1.1. Biyolojik Kuramlar

Stresi açıklamaya yönelik türetilen kuramlar arasında, kronolojik olarak biyoloji disiplininin beslenen kuramlar en eskiye dayanmaktadır. Önceki bölümlerde de bahsedildiği üzere; konu ile ilgili ilk etkili çalışmalar yapan bilim insanlarından birisi olan Hans Selye; “Genel Adaptasyon Sendromu” kuramı ile organizma üzerinden stresi açıklamaya çalışmıştır. Selye'nin kuramına göre stres; bireyin strese karşı vermiş olduğu tepkileri kapsayan üç aşamalı bir süreçten meydana gelmektedir. Alarm tepkisi, direnç ve tükenme aşamalarından oluşan bu teoriye göre amaç bireyin strese karşı verdiği tepkiler sonucu bir uyumun yakalanabilmesidir (Selye, 1950).

Stres ile karşılaşan bireyin algılanan tehdide karşı fizyolojik birtakım tepkiler yoluyla cevap verdiği ve bu tepkilerin alarm biçiminde ortaya çıktığı bilinmektedir; bu adımda organizmanın dengesinin bozulduğu ve vücudumuzun tümünü etkileyecek değişimlerin gerçekleştiği gözlemlenirken; bireyin duruma karşı savaş – kaç ve şok tepkisi süreçlerinden geçtiği ifade edilmektedir (Işıkhan, 2010). Bu aşamada birey stres yaratan durum ile karşı karşıya kaldığında ilk olarak bedensel ipuçları gözlemlenir. Verilen tepkiler, görece beklenenin dışında olduğu için alarm olarak nitelendirilmiştir. Alarm durumunun devamında ise stres ile birlikte ortaya çıkan tepkilerin sürdüğü ve bireyin karşılaşmış olduğu stres verici olaya karşı direncinin arttığı ancak henüz deneyimlemediği diğer stres verici durumlara karşı direncinin düştüğü, vücudun strese adaptasyonunun sabit bir hale geldiği görülür. Alarm ve direnç aşamalarından geçen birey; stres kaynaklı olayın etkisine uzun süre maruz kalmasının ardından, tükenme hissini deneyimlemeye başlamaktadır, bu noktada vücudun artık stres faktörlerine tepki veremediği gözlemlenmeye başlanır. Stres ile ilgili ortaya atılan biyolojik kuramlardan bir diğeri; “strese yatkınlık kuramı”dır. Strese yatkınlık kuramına göre; her bireyin strese karşı genetik bir yatkınlığa sahip olduğu öne sürülmektedir. Bu içsel yatkınlık psiko-sosyal stresörlerle etkileşime girmekte ve

kişinin refahı ve zihinsel sağlığında da bozulmalara sebebiyet verebilmektedir (Zubin & Spring, 1977).

Biyolojik kuramlar; anlaşılacağı üzere bireyin strese maruz kalma deneyimini, organizma üzerinde meydana gelen değişimlere dayandırarak açıklamaktadır, bu noktada stresin ruhsal ve davranışsal etkilerinin açıklanabilmesi için farklı disiplinlerin katkısı ortaya çıkmıştır.

1.1.1.2. Psikolojik Kuramlar

Biyolojik bağlamın aksine psikolojik bağlamda geliştirilen kuramlar çerçevesinde; strese maruz kalan bireyin bedensel, genetik ve fizyolojik alanı üzerindeki değişimlerin yanı sıra bireyin içsel dünyası ve olaylara karşı yaklaşımları ele alınmaktadır. Psikolojik kuramlar; bireyin kişilik özellikleri, beklenti ve yaşanan duruma ilişkin yorumlamalarının, bir olayı hangi biçimde stresli kıldığını anlamaya çalışmaktadır; stres üzerine açıklama sunan psikolojik kuramlar arasında psiko-dinamik yaklaşım, öğrenme modeli ve transaksyonel yaklaşım yer almaktadır (Akman, 2004).

Freud'a göre stres, bireyin maruz kaldığı durumlar karşısında meydana gelen anksiyete durumu olarak açıklanmaktadır ancak yaklaşımın psiko-dinamik odaklı geliştirilmiş olması nedeniyle çevresel odak vurgusundan uzak kaldığı görülmektedir. Bilişsel kuramcılar ise stresi, birey ile çevre arasındaki karşılıklı etkileşimde kişinin uyumunu tehlikeye düşüren, mevcut kaynaklarını veya bireyin potansiyelini zorlayan, bireye karşı sürekli biçimde artan çevresel talepler olarak ele almaktadır (Uçman, 1990). Bu durumda kişinin mevcut olayı anlamlandırma biçimi, stresli olayı deneyimleyip deneyimlemeyeceğinin ve stresten ne ölçüde etkileneceğinin ana belirleyicisidir. Bu anlamda transaksyonel yaklaşımın sosyal

hizmet ve stres etkeni açısından daha geniş bir bakış açısı sağlayabileceği görülmektedir.

Bireylerin yaşamı, yalnızca iç dünyaları ile sınırlanamayacağı gibi aile geçmişi, mesleki hayat, akademik ortam, yaşanmış olunan hayat evresi vb. birçok faktörün stresi deneyimleme açısından farklı etki düzeylerine sebep olduğu görülmektedir. Psikolojik odaklı kuramlar arasında Lazarus'un yapmış olduğu çalışmalar da önemli bir yer almaktadır. Özellikle stresin başa çıkılabilir bir durum olduğunu vurgulayan Lazarus ve Folkman (1985), bu görüş ile yeni bir bakış açısı getirmiştir.

1.2. STRESLE BAŞA ÇIKMA

Stresin tanımlanma çabasının ardından, bireyin yaşamına önemli etkileri olan bu kavramın nasıl karşılanabileceğine ilişkin araştırmaların yoğunlaşması ile birlikte stres ile başa çıkma tarzları, stres ile baş etme becerileri ile ilgili araştırmalar gündeme gelmiştir. Stresle başa çıkma; stresin yönetilebilmesi ve tükenmişliğe doğru ilerleyen sürecin önlenmesi açısından önem taşımaktadır. Başa çıkma kavramı, bir teori olarak ilk kez 1980'li yıllarda; Lazarus ve Folkman tarafından ortaya atılmış, stresli durumlarla karşılaşıldıkça şekillenip değişebildiği ifade edilmiştir; genel olarak "başa çıkma" bireyin alışılmadık bir problem karşısında çözüm becerilerini zorlayan, iç ve dış odaklı gereksinimlerini yönlendirmede benimsediği bilişsel ve davranışsal çabalar şeklinde tanımlanmıştır (Folkman & Lazarus, 1985; Akt: Lazaruz, 2006).

Stresin farklı birçok disiplinin araştırma öznesi olduğu, kavramın alanyazına 1940'ların sonlarına doğru girdiği görülmektedir; dünya savaşlarının toplum geneli ve askeri personel üzerinde ortaya çıkardığı duygusal değişim ile stresin farklı boyutları ile incelenmeye başlandığı; bireylerin hayatlarına sağlıklı biçimde

devam edebilmeleri adına stres ile başa çıkma yollarının gündeme geldiği görülmektedir (Lazarus, 2006: 28). Savaş döneminde stresin askeri personel üzerinde ortaya çıkardığı etkilerin incelenmesinin, ilerleyen dönemlerde stres ile ilgili yapılacak olan bilimsel çalışmalar açısından da önemli bir zemini oluşturduğuna önceki bölümlerde yer verilmiştir. Stresle başa çıkma, bireysel bir çabanın yanı sıra psiko-sosyal bir süreci içermektedir. Stresle başa çıkmaya ilişkin süreçte; bireyin düşünce yapısı bağlamında, gerçekdışı ve olumsuz kurgulanan otomatik düşüncelerinin değiştirilmesine yönelik yaklaşımların etkili olduğu ifade edilmektedir (Aydın & İmamoğlu, 2001).

Sosyal hizmet uzmanları, incinebilir gruplar ile çalışırken müdahalelerini müracaatçıları ile birlikte, müracaatçılarının yararı doğrultusunda biçimlendirmektedir ancak sosyal hizmet uzmanlarının da yoğun duygusal emek gerektiren bu alan içerisinde incinebilirlik açısından risk taşıdıkları, stres ile baş etme becerilerini sıklıkla kullanma gereksinimi duydukları ve zaman zaman tüm bu etkenlere bağlı olarak tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. Ortaya çıkan tükenmişlik ve stres ile baş etme becerileri; sosyal hizmet uzmanlarının içerisinde yer aldığı yönetimsel yapı ile de yakından ilişkilidir.

1.2.1. Strese Bağlı Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik; iş yaşamı içerisinde çalışanın kişisel gereksinimleri, beklentileri, amaç ve isteklerinin daha az değer gördüğü bir çalışma kültürün hâkim olduğu ortamlarda daha sık deneyimlenmektedir. Çalışma yaşamındaki hızla değişen dinamik yapının gereklerinin yerine getirilmesi ve bu isteklerin çalışan tarafından karşılanmadığı durumların tekrar eden zamanlarda yaşanması kaçınılmaz olmaktadır. Hızla değişen ve artan talepler; çoğu zaman çalışanın buna hazır olmadığı beklenmedik zamanlarda olabileceği gibi çalışanın var olan kapasitesinin üzerindeki beklentilerle birlikte stres yaratarak bireyi zorlamaya başlar. Bu koşullara devamlı olarak maruz kalan çalışan, bir süre sonra tükenme

hissini yaşamaya başlamakta; içinde bulunulan durum ise strese bağlı tükenmişlik sendromu olarak isimlendirilmektedir.

Tükenmişlik ve stres, çok boyutlu sonuçları olmasının yanı sıra çok boyutlu nedenleri de içerisinde barındırmaktadır. Stres ve tükenmişlikten korunmak amacıyla gerekli olan bireysel önlemlerin alınmasının yanında, sistemsel ve kurumsal düzeyde önlemler alınması, bütüncül bir müdahalenin sağlanması gereklidir.

1.3. SOSYAL HİZMET VE STRES ETKENİ

Stresin bireyin yaşamının bir parçası olduğu görüşü yaygın bir kabul görmektedir, bu noktada bireyin yaşamının büyük kısmını oluşturan iş hayatı içerisinde de stres etkenleri ile karşılaşılması kaçınılmazdır. Yaşamlarını idame ettirebilmek, barınma, beslenme vb. temel ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına profesyonel anlamda çeşitli meslekleri gerçekleştiren tüm bireyler, maddi kaygılar veya manevi yönden yaşanabilen zorluklar ile karşı karşıya gelmektedir. Yapılan çeşitli çalışmalar incelendiğinde, bazı mesleklerin fiziki kapasite kullanımını bazılarının ise duygusal emek kullanımını gerektirdiği görülmektedir. Duygusal emek yükünün yoğun biçimde kullanılmasının gerektiği mesleklerde, daha az kullanılan diğer mesleklere göre stresin çalışanlar tarafından daha yoğun biçimde deneyimlendiği ifade edilmektedir.

Özellikle diğer bireylere yardım veya bir yarar sağlama misyonunun benimsendiği alanlarda çalışan profesyonellerde, duygusal emek kullanımının yoğun olduğu, strese maruz kalınan durumların daha sık gözlemlendiği bilinmektedir. Örneğin sağlık görevlileri, öğretmenler, sosyal hizmet uzmanları, çağrı merkezi çalışanları, cezaevi ve polis memuru gibi meslekler; fiziksel ve psikolojik anlamda en zorlayıcı meslekler olarak bulunurken, yapılan araştırmalarda bu alanda

çalışan profesyonellerin işlerinden daha az memnun oldukları sonucuna varılmıştır. Ana odağı insanlarla iletişim kurmak ve yardım sağlamaya yönelik olan mesleklerde; işe dair sürecin kişinin iş dışında geçirdiği özel zamanı da etkilediği; iş stresine bağlı ortaya çıkan psikolojik baskının sonucunda ise bireylerin duygusal olarak daha yoğun biçimde zorlandıkları düşünülmektedir (Dédelé vd., 2019; Winwood & Lushington, 2006).

Doğası gereği sosyal hizmet de bireyler ile etkileşimin yüksek olduğu, özellikle kritik müdahaleler gerektiren ve bireyin yaşamına katkı sunmayı hedefleyen bir meslektir; bu amaçlar odağında, sosyal hizmet uzmanları için müracaatçılar/danışanlar ile birebir etkileşim yoğun olarak gerçekleşmektedir. Bu bağlamda müracaatçıların profilleri, “zor” olarak tanımlanan karakter özellikleri de önemli bir stres etkeni olarak ortaya çıkmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının, iş yaşamında karşılaştıkları stres ile ilgili yayınlanan diğer araştırmalarda da zor olarak ifade edilen müracaatçı grupları ile çalışmanın stres yaratabilen faktörlerden biri olduğu vurgulanırken; yoğun evrak işleri, vaka yükünün çokluğu, maaş beklentilerinin karşılanmaması ve personel eksikliği vb. durumlar da mesleki stresi artıran etkenler olarak belirtilmiştir (Center for Health Workforce Studies, 2006; Kim & Stoner, 2008; Salsberg vd., 2017).

Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology dergisinde yayımlanan, sektörler arası stres düzeyini inceleyen bir diğer araştırmaya göre; araştırma kapsamında yer alan dokuz sektör arasında sosyal hizmet uzmanları, en stresli üçüncü grup olarak görülmüştür (Wulsin vd., 2014). Stresin uzun vadeli bir biçimde yaşanmasının, strese dair baş etme becerilerinin eksikliği ile birleştiğinde ileriki dönemlerde çalışanlar açısından tükenmişlik sendromuna sebep olabileceği bilinmektedir. İş ortamındaki stres faktörünün yönetilmesini zorlaştıran durumların bir kısmının, disiplinler arası çalışmaların yoğun olduğu ortamlarda meydana geldiği; çalışanlar arası rol karmaşası, belirgin olmayan grup sınırları ve mesleki kimliğe yönelik tehditler olarak ortaya çıktığı belirtilmektedir; sosyal

hizmet uzmanları rollerini; tanımlanması zor, çok boyutlu, geniş ve çeşitli olarak ifade etmişlerdir, yaşanan zorlukların başında uzman statüsünün bir kenara bırakılması, ihtiyaçların bütüncül biçimde değerlendirmesine odaklanmaları ile yöneticilerin beklentileri arasındaki çatışmaların karışıklığa yol açabildiği ve stresi tetiklediği anlaşılmaktadır (Rogowski, 2010).

Örneğin Banks'in (2004) araştırmasına göre; sağlık alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı ikilemler ve zorluklar; kendi değerleri, etik ilkeleri ve mesleki kimliğini korumakla ilgili olduğu ifade edilmiştir. Yöneticiler tarafından yerine getirilmesi beklenen görevler ile sosyal hizmet uzmanlarının mesleki etik kuralları arasında çatışmaların yaşanabildiği ve bu tip durumlarda da stres yaşandığı vurgulanmıştır (Banks, 2004; Akt: Heenan & Birrell, 2018). Bireylerin mesleki alanda, kendilerine yöneltilen talepleri algılamaları ve bu taleplerle başa çıkma yetenekleri arasında bir dengesizlik veya uyumsuzluğu temsil eden psikolojik durum ise "mesleki stres" olarak tanımlanmaktadır (Cox, 1981; Akt: Miller, 2005). Bireylerin iş yaşamlarında karşılaştıkları durumlara yönelik sergiledikleri tutum ve davranışlar ile tepki verme biçimleri, stresin mesleki boyutu ile yakından ilişkilidir; mesleki stres ile ilgili yapılan araştırmalarda yer alan talep kavramı, daha çok somut çıktılar üzerinden değerlendirilirken, sosyal hizmet içerisindeki mesleki stres daha farklı yönleri ile ele alınmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, çalıştıkları alanlarda mikro, mezo ve makro düzeylerde; bağlantı kurma, danışmanlık, savunuculuk, vaka yönetimi, toplumu bilgilendirme ve daha birçok rol ve işlevi yerine getirmektedir (Duyan, 2016). Yerine getirilmesi beklenen rol ve işlevlerin çeşitliliği, çalışılan alanda gerek duyulan beceriler, talepler ve ortaya konulan iş arasında bir uyumsuzluğa yol açabilmekte, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki stresi yoğun biçimde deneyimlemesine neden olabilmektedir.

Yapılan araştırmalara göre; sosyal hizmet uzmanlarının meslek tanımları çerçevesinde yerine getirdikleri görevlerde; çalıştıkları kurum ve kuruluşların

yapısına bağılı veya çalışma biçimlerinin doğasından kaynaklanabilen uyumsuzluklar doğabilmektedir. Sosyal sorunların ciddiyeti ve kronikliğı, yönetilen bakım yükü; ulusal ve kurumsal politikalar gibi etkenler doğrultusunda sosyal hizmet uzmanlarının maruz kalacakları stres potansiyeli artabilmektedir; buna ek olarak, kurum içi rol çatışması, yoğun iş yükü, iş ve özel yaşam arasındaki sınırın belirsizleşmesi de sosyal hizmet uzmanları açısından stresi tetiklemektedir (Kim, 2010; Newhill & Wexler, 1997; Storey & Gillingham, 2001; Akt: Wooten vd., 2011).

Sosyal hizmet uzmanlarının stres ve tükenmişlik yaşama riski altında oldukları, sosyal hizmetin oldukça stresli bir meslek olduğu ve stresin özellikle sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı alanlar göz önünde bulundurulduğunda, çalışılan her farklı alanın ayrı bir tükenmişlik deneyimine neden olabildiğı belirtilmektedir (Acker, 1999; Işıkhan, 2018; Lloyd vd., 2002).

1.4. TÜKENMİŞLİK

Strese yönelik araştırmaların yoğun biçime yapıldığı 1970'li yıllarda, birbiriyle oldukça karıştırılan bu iki kavram, düşünülenin aksine aynı şeyi ifade etmemektedir; stres pozitif ve negatif etkileri ile deneyimlenebilirken, tükenmişliğin yalnızca negatif etkiler ile bağdaştığı bilinmektedir. Bireyler açısından uzun dönem strese maruz kalmanın gerek psikolojik gerek bedensel alanlarda çeşitli sonuçları bulunmaktadır. Yapılan çalışmalarda, 1974 yılında ilk kez bir klinik psikolog olan Freudenberger tarafından tanımlanan tükenmişlik kavramı; "başarısız olma durumu, yıpranma, enerji kaybı, karşılanması mümkün olmayan taleplerin sonucunda bireyin iç kaynaklarında oluşan tükenme durumu" olarak ele alınmıştır (Sılığ, 2003; 10; Akt: Dalkılıç, 2014; 6). Stresin kronikleşmesi ve süreğen bir hal alması olarak da ifade edilebilen tükenmişlik bu noktada ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik, bireyin duygu durumu üzerinde ve çalışma yaşamındaki kontrolünü, çalıştığı bireyler ve çevre ile etkileşimini, ezcümle işlevselliğini etkilemektedir.

Pearlman ve Hartman (1982) tükenmişliğe ilişkin çok boyutlu bir kavramsallaştırmaya giderek tükenmişliği; başarısızlık, yorgunluk ve duygusal olarak tükenme, yaratıcılık hissini azalması, işe olan bağlılığın yitirilmesi, işe karşı yabancılaşma, kronikleşen strese karşılık ortaya çıkan tepki ve uyumsuz davranış biçimleri olarak açıklamıştır (Cordes & Dougherty, 1993). Bu kapsamda; birey açısından başarısız atfettiği işlerin çoğaldığı, çalışma ortamında ve sonrasında kendisini sürekli biçimde yorgun hissettiği durumların yaşanması ile birlikte işe dair aidiyet hissini azaldığı ve tükenmişliğin tetiklendiği anlaşılmaktadır. Maslach'a göre; bireyin iş yaşamında devamlı olarak maruz kaldığı stres; fiziksel, duygusal ve zihinsel yansımaları ile etkilerini göstermektedir; geliştirdiği envanter içerisinde de tükenmişliği üç alt boyut odağında irdelemiştir. Bireyin duygusal dünyası açısından yaşadığı durumu duygusal tükenme, işine karşı yaşadığı yabancılaşma hissini duyarsızlaşma ve işinde elde ettiği başarının geriye dönük seyretmesini ise düşük kişisel başarı üzerinden incelemiş, her boyutun birbiri ile yakından ilişkili olduğunu savunmuştur (Tümkiye vd., 2009). Tükenmişlik, dışsal kaynaklı faktörlerin birey üzerinde oluşturduğu yönetilemeyen baskının içsel bir yansımasıdır. Bu noktada Hock (1988), tükenmişliği bireysel düzeyde meydana gelen içsel bir deneyim olarak ele almaktadır. Tükenmişliğe ilişkin gelişen süreç, bireyin beklentilerini, tutumlarını, duygu ve güdülerini içermektedir ancak bu tanımlamada çevresel perspektifin görece eksik kaldığı ve durumun ağırlıklı olarak bireysel odak doğrultusunda ele alındığı görülmektedir.

1.4.1. Tükenmişliğe İlişkin Araştırmalar

1980'li yıllarda strese dair başa çıkma becerilerinin etkin kullanılmamasına bağlı olarak tükenmişliği ele alan Cherniss' e göre; tükenmişlik işe bağlı oluşan stres kaynaklarına bir tepki biçiminde ortaya çıkmaktadır ve başa çıkma becerilerinin kullanımını içeren bir süreç olarak devam etmektedir; bireyin verdiği tepkiler pozitif bir dönüt ise stresle başa çıkabilmeyi ya da negatif bir dönüt ise stres ile

başta çıkamayıp tükenmişliğe doğru ilerleyen süreci kapsamaktadır. Cherniss'in modeli bireysel faktörlerin yanı sıra ortaya koyduğu çevresel ve yönetsel faktörlerin bulunması açısından önemlidir. Tükenmişliğin ortaya çıkışında; kurumsal anlamda çalışanların yaşadığı rol karmaşası, örgüt içi çatışma, olumsuz iş koşulları vb. faktörlerin etkisini vurgulamaktadır; yaşanan süreç bireysel ve çevresel faktörler açısından değerlendirdiğinde ise kronikleşen strese karşılık ortaya çıkan uyumsuz davranış biçimleri ve tepkiler tükenmişlik kapsamında değerlendirilmektedir (Perlman & Hartman, 1982; Burke & Greenglass, 1995).

Edelwich & Brodsky'ye göre ise; tükenmişlik bireyin iş deneyimi ile birlikte değişen motivasyon süreci ile ilişkilidir. Bireyin iş hayatına yeni başladığı, görece daha az strese maruz kaldığı ve işe yönelik motivasyonunun yüksek olduğu, diğer bir ifadeyle her şeyi yapabileceğine dair inancının tam olduğu coşku evresini ifade etmek için "idealistik coşku" tanımlamasını kullanmıştır. İş hayatı içerisinde deneyimi artan bireyin, yapmak istediği ve yapabildiği iş arasındaki tutarsızlığı fark ettiği dönemde ise "durağanlık" yaşadığı bir başka sürece geçilmektedir. İlerleyen süreçte ise birey iş yaşamında maruz kaldığı sorunların artması nedeniyle motivasyonunda bir düşüş yaşamakta; engellenme ve duygusuzlaşma (apati) süreçleri gözlemlenmektedir (Göktepe Kaya, 2016).

Pines (1988) ise duygusal baskı odağından daha genel bir kavramsallaştırmaya gitmiştir; tükenmişliği fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme biçiminde üç boyutlu bir yapı içerisinde tanımlamıştır. Pines'a göre tükenmişliğin ortaya çıkışı; bireyin süregelen biçimde iş ortamında maruz kaldığı baskıdan kaynaklanır; bunu ifade ederken bireyin motivasyon düzeyini de ölçüt alarak, motivasyon düzeyi yüksek olan bireylerin baskı altında kaldıkları iş ortamlarında tükenmişlik yaşamalarının daha olası olduğunu belirtmiştir (Işıkkhan, 2017; Sürvegil Dalkılıç, 2014). Meier ise Bandura'nın öz yeterlilik modelinden hareketle tükenmişliği öz yeterlilik kavramı ile ilişkilendirmiştir; bu doğrultuda öz yeterlilik düzeyi yüksek olan bireylerin, stres ve baş etme becerilerini etkin biçimde kullanabildiği ifade edilmektedir (Meier &

Schmeck, 1985). Tükenmişlik üzerine yapılan birçok çalışmanın sonucunda; net ve tek bir tanıma ulaşılamasa da bireyi çok çeşitli biçimlerde etkilediği, sosyal, psikolojik ve bedensel anlamda değişimlere sebep olduğu anlaşılmaktadır.

1.4.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Maruz kalınan her durumda olduğu gibi durumun mahiyetine bağlı olarak, tükenmişliği deneyimleyen birey için de çeşitli etkiler ortaya çıkmaktadır. Devamlı biçimde tükenmişlik hissini yaşayan bireyin yaşamını sağlıklı biçimde yürütebilmesi güçleşmekte ve ortaya çıkan durum ile birlikte sosyal işlevselliği de etkilenmektedir. Tükenmişlik ile birlikte karşılaşılan etkilerin bir kısmı somut biçimde gözlemlenirken, birtakım belirtilerin ise anlaşılmasının daha güç olduğu ifade edilmektedir. Tükenme durumu, birey ile çevresi arasındaki dengenin sarsılmasına neden olmakta; birey üzerinde fiziki, duygusal ve davranışsal olarak çeşitli biçimlerde ortaya çıkmaktadır.

1.4.2.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik ile baş etmek bireylerin bedensel alanlarında birtakım değişimlere ve uyumsuzluklara neden olmaktadır. Bireyin fizyolojik durumunda yaşanan değişimler, tükenmişliğe ilişkin gözle görülebilen birtakım etkileri ortaya çıkarmaktadır. Tükenmişliğin en görünür imareleri, fiziksel belirtilerin takibi ile izlenebilmektedir; bu anlamda psikolojik, davranışsal vb. diğer belirtilerin fiziki etkiler ile birlikte değerlendirilmesi, sorunun doğru biçimde anlaşılabilmesi açısından önem taşımaktadır. Fiziki anlamda geçmeyen yorgunluk ve bitkinlik, uyku sorunları, kas ağrıları, ani biçimde kilo kaybı veya kilo alımı, mide-barsak rahatsızlıkları, koroner kalp hastalıkları vb. birçok sağlık sorununun yaşanmasının altında yatan sebeplerden biri tükenmişlik duygusu olabilmektedir (Sürvegil Dalkılıç, 2014).

1.4.2.2. Psikolojik - Ruhsal Belirtiler

Psikolojik belirtiler, fizyolojik belirtilere nazaran anlaşılmaları daha güç bir konumdadır. Tükenmişlik yaşayan bireylerin korku ve kaygı, engellenmişlik hissi, depresyon, anksiyete gibi ruhsal açıdan zorlayıcı duygular ve psikolojik sorunları deneyimlediği belirtilmektedir (Işıkkhan, 2017). Psikolojik iyilik halini etkileyen bu durumlar, iş hayatı içerisinde de birey açısından içinden çıkılması güç bir sürecin yaşanmasına neden olmaktadır.

Bireyin çalıştığı ortamda, işini belirli bir bağımsızlık içerisinde yürütemiyor olması ve özgürlük alanının gerek bürokratik süreçler gerek iş arkadaşları veya yöneticileri tarafından kısıtlanması; bireyde engellenmişlik vb. hislerin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Sürvegil Dalkılıç, 2014). Tükenmişlik kaynaklı psikolojik belirtilerin farklı sağlık problemleri ile karıştırılmaması açısından tüm bu belirtilerin iş ortamı bağlamında, çalışılan alan doğrultusunda incelenmesi gerekmektedir.

1.4.2.3. Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğe maruz kalan birey, fiziksel açıdan birtakım sinyaller vermektedir, psikolojik anlamda ruh halinde değişimler gözlemlenebilmektedir. Buna ek olarak bireyin davranışlarında da değişimlerin meydana geldiği anlaşılmaktadır. Tükenmişliğe ilişkin davranışsal belirtilerin, birey ve çevre arasındaki karşılıklı iletişim açısından gözlemlenmesi, belirtilerin etkileşimsel bir alandan okunabilmesini mümkün kılmaktadır. Tükenmişlik hissi ile uzun süre başa çıkmaya çalışan bireyin gözle görünür biçimde durumunu yansıttığı bu tepkiler, bireyin diğerleri ile olan etkileşimi sırasında fark edilebilmektedir, bu belirtilerin daha kolay fark edilebilir bir boyuta ulaşması aynı zamanda tükenmişliğin ciddi bir boyuta ulaştığını da göstermektedir. Davranışsal açıdan; bireyin iş arkadaşları veya amirleri ile iletişimde sergilemiş olduğu öfkeli, sinirli veya depresif

tutumları, tükenmişliğe dair ipuçlarını barındırabilmektedir. Tükenmişlik yaşayan bireylerde; işe yönelik görevlerin aksatılması, odaklanma güçlüğü, çalışılan kişilere karşı küçümseyici bir tavrın sergilenmesi, alaycılık vb. davranış kalıpları gözlemlenebilmektedir (Maslach, 1987; Sürvegil Dalkılıç, 2014).

1.4.2.4. Örgütsel Belirtiler

Tükenmişliğe yol açan etkenler ve sonuçların, bireyin kişilik özelliklerinden kaynaklanan bireysel etkenler ve çalışma ortamından kaynaklanan örgütsel etkenler olarak ele almak mümkündür. Tükenmişlik deneyiminin birey üzerindeki fiziki, ruhsal ve davranışsal etkileri ile birlikte çalışılan kurum içerisinde de meydana getirdiği birtakım örgütsel çıktıları bulunmaktadır. Kurumsal yaşamda ortaya çıkan bu belirtiler, yukarıda sıralanan belirtileri içermekle birlikte; tükenmişliğe giden süreçte bireyin maruz kalıp karşılayamadığı taleplerin kronikleşmesi olarak bilinmektedir. Bu noktada çalışılan ortamda; iş tanımının net olmaması ve iş yükünün fazlalığı, çalışılan kurum tarafından bireyin desteklenmemesi, yapılan işin karşılığının maddi ve manevi anlamda yetersiz olması, uzun çalışma saatleri, çalışılan kişiler tarafından yansıtılan olumsuz tutum ve davranışlar gibi birçok faktör sıralanabilmektedir. Kurumsal anlamda birey için değerlendirilebilecek tükenmişlik belirtileri olarak iş ortamında artan devamsızlık, işe bağlılığın azalması, iş yerinde performans ve üretkenliğin azalması, kuruluşun imajının hem çalışanları arasında hem de dışarıdan zarar görmesi gibi çıktıların bulunduğu da anlaşılmaktadır (WHO, 2003).

1.5. SOSYAL HİZMET ve SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ

Sosyal hizmet, bireylerin ve toplumların insan hakları çerçevesinde iyilik ve refah seviyesini artırmayı amaçlamakla birlikte genel olarak tüm insanların yaşamlarının işlevsel hale gelmesi ile ilgilenmektedir. Bu amaç özelinde ise

sosyal hizmet; şiddet, istismar, yoksulluk vb. sosyal sorunların öznesi olabilen kadınlar, çocuklar, yaşlılar, yoksullar, engelliler ve sosyal adaletsizlikten etkilenen toplumdaki tüm incinebilir kesimlerin gereksinimlerini gidermeye ve onların yeteneklerini, performanslarını arttırmaya ve yönelmiştir (Sheafor, 2006). Çeşitli pratikler doğrultusunda bu amacı gerçekleştirirken; gerçekleştirilen tüm adımların politika ve yönetim süreci ile kısmen veya direkt biçimde bağlantılı olduğu vurgulanmaktadır; öte yandan sosyal hizmetin, kamu hizmetleri arasında özel bir yer aldığı ve refah devleti tarafından çözümlenemeyen diğer tüm sorunlar ile ilgilendiği belirtilmektedir (Kidneigh, 1968; Öktem, 2006).

Bireylerin birbirleri ile ilişki kurduğu ufak topluluklardan, toplumsal yapının olduğu günümüze dek kişiler arasındaki profesyonel veya özel ilişkilerin tümü bir yönetim sürecini içermektedir. Stres ve tükenmişliği sosyal hizmet açısından değerlendirirken sosyal hizmet yönetiminin konu ile ilişkisinin vurgulanması bütüncül bir bakış açısı sağlamak adına önemli görülmektedir. Sosyal hizmet bireyi çevresi içinde değerlendirirken özelde sosyal hizmet yönetimi içerisinde; yaşanan toplumdaki politika ve uygulamalar hakkında fikir sahibi olmak, karşılaşılan sorunlara uygun stratejik düşünceleri geliştirmek, kurumsal anlamda geliştirme ve performans desteği sağlamak, değişimi yönetmek gibi görevler bulunmaktadır; aynı zamanda liderlik, takım çalışması, iş memnuniyeti ve kurumsal iletişim gibi alanları da kapsamaktadır (Gartland, 1943; Berzy, 1984; Akt: Birinci vd., 2017; Kidneigh, 1968; Öktem, 2006). Sosyal hizmet açısından yapılacak değerlendirmelerde, sosyal hizmetin bir parçası olan sosyal hizmet yönetimi sürecinin ortaya çıkışını anlayabilmek adına yönetim sürecinin gelişimini yakından incelemek gerekmektedir.

1.5.1. Yönetim Kavramı

Yönetim kavramının ortaya çıkışı kamu yönetimi ile iç içedir. Yönetim, genel anlamıyla insan toplumlarının ekonomik ve toplumsal düzeyde örgütlenme

biçimleri olarak ifade edilmektedir (Güler, 2009: 26; Akt: Çetin, 2018: 77). Yönetim; planlama, organizasyon, görev dağılımı, koordinasyon, raporlama, bütçe yönetimi gibi birbirleri ile etkileşimi olan birçok süreci barındırmaktadır. Her ne kadar kavram, kamu yönetimi disiplininin ortaya çıkışına da sosyal bilimler alanındaki diğer disiplinlerin de benzer süreçleri gerçekleştirdiği görülmektedir.

1.5.2. Yönetimin Unsurları

Yönetim süreci içerisinde belirlenen hedeflerin hayata geçirilebilmesi hususunda etkin rol oynayan somut ve soyut unsurlar bulunmaktadır. Tüm unsurlar, belirli işlevleri kapsayarak bir toplumun, kurumun veya işletmenin etkin hale gelmesinde yol gösterici olmaktadır. Yönetim süreci içerisinde yapılacak olan eylemlerin yerine getirilmesi noktasında insan kaynağı; çalışanlar, yöneticiler, yararlanıcılar gibi rolleri üstlenmektedir. İnsan unsuru, aynı zamanda yönetim sürecinde işe dair bir iş gücü planlamasının yapılmasını, uygun niteliklere sahip çalışanların uygun konumlar ile eşleştirilmesini ve performans değerlendirmesi, ödüllendirme vb. aşamaları da içermektedir (Akın & Erdost Çolak, 2012). Yönetimde, insan unsuruyla birlikte; önceden belirlenen amaç ve hedefler yerine getirilebilmektedir ancak yönetim tüm kaynakların etkin biçimde kullanılmasını da kapsamaktadır.

Yapılması planlanan işlerin belirli bir vadede gerçekleştirilmesi, etkililik ve verimlilik açısından gereklidir, bu bağlamda zamansal bir sınırlama, süreç planlaması ortaya çıkmaktadır. İnsan kaynağı ve zaman yönetimi ile birlikte; yapılması planlanan işlerin gerçekleştirilebilmesi ekonomik anlamda da bir değerlendirmeyi barındırır. Bütçe planlaması ise ekonomik kaynakların yönetimi, gelirin adil dağılımı ile ücret politikasının sağlanması noktasında yönetsel süreçlerin işlevselliğinde etkin bir rol oynamaktadır.

1.5.3. Yönetimin İlkeleri

Yönetim, en yalın haliyle idare etme işi olarak tanımlanmaktadır. İdare etme işinin, belirli bir amaç doğrultusunda gerçekleştirilmesi, insanların işbirliğini sağlama, yürütme faaliyeti ve çabalarının toplamı olarak da bilinmektedir (Tosun, 1992; Akt: Yenisu vd., 2019). Yönetimi bir süreç olarak ele alan “Henry Fayol”a göre; gerçekleştirilmesi beklenen işin planlanarak ileriye dönük bir bakış açısının sağlanması, planlanan işin organize edilmesi, hayata geçirilmesini içeren yürütme süreci, iş birliğinin sağlandığı koordinasyon ve işin sonucunda elde edilen çıktılarının değerlendirilip denetlenmesini içeren kontrol aşamaları olmak üzere ilerlemektedir. Planlama, örgütlenme, komuta, koordinasyon, kontrol-değerlendirme olarak özetlenebilen bu aşamalar, birbirlerinden bağımsız biçimde ortaya çıkmamaktadır. Her aşama bir önceki ve sonraki sürecin sağlıklı biçimde yürütülmesi için önem taşımaktadır. Planlama sürecinde; bir öngörü geliştirerek, belirlenen alternatifler arasından en uygun olanını seçmek ve bu seçim doğrultusunda uygun hedef ve misyon tanımını yaparak sonuca ulaşmak amacıyla eylemleri ve karar verme süreçlerini yerine getirmektir; (Tortop vd., 2007:43; Karaboğa & Zehir, 2020)

Planlama sürecinde yapılacak olan işin niteliğine dair bir taslak oluşturulmaktadır. Bir iş sürecinde hangi eylemin hangi zamanda, nerede ve kimler tarafından yapılacağına önceden kararlaştırılması planlama olarak tanımlanmaktadır (Şimşek & Çelik, 2017). Bir plan oluşturmak için bir yöneticinin, çalışılan kurumun maddi ve maddi olmayan kaynaklarını, halihazırda devam eden çalışmalarını, mevcut eğilimleri ve gelecekteki beklentileri dikkate alması gerektiği anlaşılmaktadır. Organizasyonu bir diğer anlamıyla bir örgütlenme süreci olarak tanımlamak mümkündür. Yapılması planlanan işin hayata geçirilme aşamasıdır, işin niteliğine yönelik uygun görevlendirmenin sağlanması, iş tanımına uygun eşleştirmelerin yapılmasının içeren süreç organizasyon sürecinin konusudur. Organizasyon, önceden belirlenmiş olan hedefleri gerçekleştiren insan topluluğunu ve bu süreçteki tüm resmi insan ilişkilerini içeren bir sosyal sistem

olarak görülmektedir. Organizasyon; çalışanlar arasında sağlanan iş bölümü ile birlikte, hedefe yönelik planlanan görevlerin uyumlu biçimde somut bir hale gelmesidir (Organisations, 2021).

Çalışılan biriminin tüm çalışanları tarafından, ortak bir endişe doğrultusunda ortaya konan çabanın, optimum getirinin elde edilmesi olarak tanımlanan “komuta” yani yürütme sürecinde; personelin nitelikli olması, yapılacak işe yönelik yetkinliğinin yönetici tarafından anlaşılması, kuruluşun çalışanına karşı sorumluluklarını bilmesi, birlikte çalışma, performansın düzenli biçimde denetlenmesi vb. adımlar yer almaktadır (Şeker, 2014). İş birliği, esneklik, uyum özelliklerinin etkin biçimde kullanıldığı bu sürecin ardından, elde edilen işe dair çıktılar değerlendirilmektedir. Kontrol ve sonuç aşaması olarak adlandırılan bu süreçte; yapılması beklenen işlere dair mevcut çıktıların değerlendirilmesi; diğer bir ifadeyle belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşılmadığının ölçülmesi üzerine çalışılmaktadır (Laudon & Laudon, 2006). Kontrol sürecinde, yönetsel anlamda hayata geçirilen her adımın plana, verilen yönergelere ve benimsenen ilkelere uygun olarak gerçekleşip gerçekleşmediği denetlenmektedir. Kontrol ile amaçlanan yapılan yanlışları saptayarak, hataların düzeltilmesi ve yeniden tekrarlanmasını engellemektir (Karaboğa & Zehir, 2020). Yönetimsel uygulamaların bağlı bulunan toplumsal koşulları ölçüsünde şekillendiği ve zaman içerisinde değişime uğradığı görülmektedir.

Türkiye özelinde kamu yönetimi, sosyal güvenlik ve sosyal hizmetlerin sunumunda 2000’li yılların başında yeniden yapılanma sürecine girildiği ifade edilmektedir. Bu süreçte devlet; daha önceden birlikte anılmadığı sıfatlar ile eşleştirilmiş; rekabet odaklı, daha çok sonuçlara önem veren, piyasa bazlı, girişimci, müşteri odaklı, dönüştürücü gibi yeni sıfatlar ile anılmaya başlanmıştır (Baysal,1998; Yayla, 1993; Akt: Şimşek & Çelik, 2017). Yönetim anlayışında ortaya çıkan değişimler özelde sosyal hizmet yönetimi sürecinde de değişimleri tetiklemiştir. Tüm bu değişimlerin sonucunda; ortaya çıkan rekabetçi piyasa ile

müşteri odaklılığın sosyal hizmet mesleğine yansımaları da sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımlarının belirsizleşmesine, iş yükünün artmasına etki etmiştir. Artan talebin karşılanması için harcanan çaba sonucunda ortaya çıkan stres ve işe bağlı tükenmişliğin önlenmesinde sosyal hizmet açısından yönetsel planlamanın önemli olduğu görülmektedir.

Yönetim sürecine ilişkin ilkeleri, sosyal hizmet ile ilişkilendirerek stres ve tükenmişliğin sosyal hizmet uzmanları üzerindeki etkileri daha yakından anlaşılmasına çalışılmaktadır.

1.5.4. Sosyal Hizmet Yönetimi, Stres ve Tükenmişlik

Sosyal hizmet yönetimi; genel anlamıyla, bireylerin, grupların ve toplulukların refahını iyileştirmek için sosyal sorunların önlenmesi, hafifletilmesi veya çözümüne katkıda bulunmak amacıyla aile, grup ve toplum ölçeğinde sunulan profesyonel ve gönüllü çabaların incelenmesini içeren, tüm bu uygulamaların yönetilmesi sürecidir. Bu kapsamda gerçekleştirilen uygulamalar, belirli organizasyonların çatısı altında yürütülmektedir. Yürütülen uygulamaların plan ve programı, bağlı bulunulan kurumun personel yapısı, yöneticilerin durumu, kurumsal iletişim iklimi vb. içeren tüm etkenler, sosyal hizmet yönetimi olarak adlandırılmakta ve sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamını etkilemektedir. Birçok araştırmaya göre; sosyal hizmetin yönetsel bağlamı, “sosyal politikayı insani hizmetlere dönüştüren” bir araç biçiminde tanımlanmış olup temel olarak bu sürecin; yapılacak işlerin bir hedef olarak belirlenmesinden, kaynakların dağıtımına kadar bir dizi eylemi içerdiği bilinmektedir (Tsui & Cheung, 2009).

Sosyal hizmet gibi bireylerle etkileşimin yüksek olduğu mesleklerde; gerçekleştirilen müdahalelerin etkin biçimde uygulanabilmesi açısından yönetim sürecinin hizmet alan ve hizmeti sunan bireyin yararı açısından dengeli bir biçimde planlanması gerekmektedir. Bu bağlamda iyi planlanan bir yönetim

sürecinin ortaya çıkan sonucun etkililiği açısından oldukça büyük payı bulunmaktadır.

Turem'e göre, (1986) sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanların nasıl daha etkin biçimde performans gösterebileceği yönetsel açıdan yeterince açıklanamamaktadır; yönetimin hizmet ettiği çeşitli amaçların profesyonel değerler ve bireylerin çıkarlarına uyumlu bir şekilde stratejik anlamda önceliklendirilememesi vb. nedenlerin, yönetsel anlamda eleştirilere neden olduğu görülmektedir; performans standartlarının çalışan verimliliği incelenerek belirlenmesi ve kaynaklarla paralel bir yapının kurulması ile sosyal hizmet yönetimi süreci içerisinde sunulan hizmetlerin etkililiğinin artabileceği, sosyal hizmet uzmanlarının daha verimli biçimde çalışabileceği anlaşılmaktadır.

Sosyal hizmet ve sosyal hizmet yönetimi sürecini; klasik bir işletme yönetimi sürecinden ayırıştıran birçok etkenin varlığı da bu sürecin anlaşılmasını zorlaştırmaktadır. Gerçekleştirilen uygulamalar temel olarak büyüme ve rekabet odaklı bir anlayışın aksine sosyal adalet ve eşitlik ilkesi üzerine inşa edilmektedir; hizmet sunulan grupların ana odağını incinebilir gruplar oluşturmaktadır; hesap verilebilirlik açısından yöneticiler, müracaatçılar vb. çoklu bir değerlendirme ile karşılaşılmaktadır. Sosyal hizmet odağında sunulan hizmetlerin birincil yararlanıcıları müracaatçılar veya vatandaşlardır, işletmelerde ise tüketici odaklı bir hedef kitlesi bulunmaktadır. Sosyal hizmet kuruluşların finansmanı bağışlar ve vergiler ile şekillenirken, işletmelerde bu durum satın alma ve ücretler ile sağlanmaktadır; sosyal hizmet kapsamında elde edilen çıktı veya ürünler sosyal yardım hizmetlerini içermektedir, ticari bir amaç güdülmemektedir; yasal dayanak, strateji ve nihai hedef olarak da sosyal hizmet yönetiminin farklılaştığı görülmektedir. (Tsui & Cheung, 2009).

Sosyal hizmet yönetiminde; yasal dayanak genel anlamıyla insan hakları, özelde ise vatandaş hakları ile korunmaktadır, bireyin güçlenmesi ve kendine yeterli hale

gelmesi stratejisi ile gerçekleştirilen uygulamaların nihai sonucunda bağımsızlık geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Sosyal hizmet yönetimi doğrultusunda; belirli ilkelerin gerçekleştirilmesi hedeflenirken yönetsel anlamda meydana gelen birtakım değişimler, sosyal hizmet anlayışında da zaman içerisinde birtakım değişimleri ortaya çıkarmıştır. Özellikle, refah devletlerinin hükümet politikasını yürütme biçiminde temel bir dönüşümün yaşanmasının ardından, yöneticilerin otoritesi kuvvetlenmiştir (Clarke, 1998). Bu paradigma değişimine zemin hazırlayan süreçte, 1970'li yıllardan itibaren yaygınlaşan neoliberal politikaların etkisi bulunmaktadır. Neoliberal anlayışın özel sektör veya serbest piyasanın etkinliği anlamında, kamudan daha aktif olduğu anlayışının gelişmesiyle birlikte; kamu hizmetlerinin de kar odaklı, rekabetçi anlayışla özel sektör mantığıyla ilerletilmesi anlayışı ortaya çıkmıştır. Bu anlayış ile sosyal hizmet uzmanları da dahil olmak üzere kamu sektörü profesyonellerinin, sosyal demokrat refah devletinin idari sistemleri tarafından artık korunamadığı iddia edilmektedir; sonuç olarak, çalışanların rolü ile yöneticilerin artan yetkileri arasında, mesleki anlamda bir çatışma yaşanmaktadır (Harris & White, 2009; Rogowski, 2010). Yöneticilerin, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki görevlerini yerine getiriş biçiminde daha fazla söz sahibi olmasıyla beraber, çalışanların eylemlerinin yöneticiler tarafından belirlendiği ve sıkı bir biçimde denetlendiği görülmektedir. Yönetsel açıdan ortaya çıkan bu eşitsizliğin, sosyal hizmet uzmanları için iş yükünün artması, rol belirsizliği, stres ve tükenmişlik vb. çıktıları bulunmaktadır.

Harris'e göre (2003) sosyal hizmet uzmanları, yöneticilerin vermiş olduğu görevler; performans baskısı, denetim ve hedef odaklı kültürle karşı karşıya kalmaktadır, istenilen sonuçları elde etmek adına üzerlerinde büyük bir baskı hissetmektedir; sosyal hizmetin her yönünün, özellikle son on beş yılda, yöneticilik ve rekabet kültürünün dayatılmasından nasıl derinden etkilendiğini

vurgulanmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları üzerindeki baskı, üstlerini memnun etmek için benzer taleplerle karşılaşan yöneticileri tarafından uygulanmaktadır.

Gerek yerelde gerek ise uluslararası düzeyde, sosyal sorunların çeşitlenmesiyle birlikte sosyal hizmet uzmanlarına düşen payın giderek artması beraberinde rol karmaşası, görev tanımlarında oluşan belirsizliği getirmiştir. Öyle ki bu karmaşanın, çalışanların stres ile yüz yüze gelme olasılığını artırdığı ve tükenmişliğe giden sürecin kontrol edilmesini gerektirdiği anlaşılmaktadır. Bu anlayış doğrultusunda; sosyal hizmet uzmanları arasında, yapılması beklenen günlük görevleri ile etik değerleri arasında bir çatışmanın meydana geldiği, işlerinin neyi gerektirdiği konusunda derin bir memnuniyetsizliğin ortaya çıktığı ifade edilmektedir (Jones, 2004).

Yönetimsel açıdan ise insan kaynağı, bütçe, yönetici ve çalışan arasındaki ilişkilerin niteliği gibi unsurların; çalışanların verimliliğini etkilediği bilinmektedir. Literatürdeki çalışmalarda; sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik ve stresle baş etme becerilerinin çoğunlukla bireysel bağlamda değerlendirildiği görülmüş, sosyal hizmet perspektifinin bütünselliğini yansıtan yönetimsel vurguların ise geliştirilmeye açık olduğu anlaşılmıştır.

2. BÖLÜM

ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Çağımız dünyasında; stres bireylerin sıklıkla maruz kaldığı bir etken olarak görülmektedir. Uzun süreli maruz kalınan stresin, birey üzerinde oluşturduğu etkilerden birisi tükenmişliktir. Çalışma yaşamı içerisinde, özellikle insani hizmetlere yönelik etkileşimin yoğun olduğu sosyal hizmet gibi mesleklerin doğası gereği, stres ve tükenmişlik yaşama riskinin daha yüksek olduğu yapılan çalışmalarda sıklıkla ifade edilmektedir. Aynı zamanda sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldığı stres ve tükenmişliğin çalışılan sorun alanları ile ilişkili olduğu bilinmekle birlikte; bireysel faktörlere ek olarak yönetsel açıdan insan kaynağı, zamanlama, bütçe sorunları vb. faktörlerin tükenmişlik yaşama riskini artırdığı anlaşılmaktadır.

Bu araştırmanın temel amacı; İstanbul ilinde çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarının stres ile başa çıkma tarzları ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkinin incelenmesi ve sosyal hizmet kapsamında bütüncül bir değerlendirmenin sağlanmasıdır. Araştırma ile birlikte literatüre yeni bilgiler kazandırılması, mikro boyuta ek olarak makro bir perspektiften sosyal hizmete ilişkin bütüncül değerlendirmeler yapılarak öneriler sunulması amaçlanmıştır.

2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Stres, modern insanın baş etmekte güçlük yaşadığı ciddi problemlerden biri olarak tanımlanmakta ve iş hayatı ile birleştirdiğinde tükenmişliğe kadar ilerleyen çeşitli güçlükleri beraberinde getirmektedir. Bu durum sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamı kalitelerine de doğrudan etki etmektedir. Literatürde yapılan önceki

araştırmalar incelendiğinde; stres ve tükendişliğin bireysel etkileri ve mikro boyutu üzerine ağırlık verildiği görülmektedir. Sosyal hizmet bakışı ile bireysel ve yönetimsel problemlerin iş yaşamındaki etkilerinin, sosyal hizmet uzmanlarının yaşamış olduğu stres ve tükendişlik bağlamında anlaşılması ve farkındalığın yaratılabilmesi ile birlikte; bu doğrultuda çeşitli çalışmalar yapılabilmesi açısından konunun sosyal hizmet kapsamında ele alınması literatür açısından önem arz etmektedir.

2.3. ARAşTIRMANIN PROBLEMİ

Çeşitli evrelerden meydana gelen insan yaşamı bebeklikten yetişkinliğe bir dizi yaşam olayı deneyimler. Her evre kendi içerisinde değerlendirildiğinde çeşitli avantajları ve dezavantajları ve stres yükünü beraberinde getirmektedir. Özellikle yetişkinlik döneminde; bireyin hayatının büyük bir kısmını kapsayan iş hayatı içerisinde başa çıkmaya çalıştığı sorunların bireyin verimliliğini etkilediği bilinmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının; çalışma hayatı içerisinde yaşamış olduğu stres ve tükendişlik bu çalışmanın temel problemini oluşturmaktadır. Literatürde çeşitli yönleri ile işlenen stres ve tükendişlik olgusunun; değişen toplum yapısı ve gelişen kurumlar ile birlikte sosyal hizmetin çeşitli yönleri açısından yeniden değerlendirilmesi gerekmektedir. Araştırma doğrultusunda; konunun sosyal hizmet açısından ele alınması, stres ve tükendişliğin anlaşılmasında ve sosyal hizmet uzmanlarının çalışma yaşamında ortaya çıkan problemlerin vurgulanmasına katkı sağlanacağı düşünölmektedir.

2.4. ARAşTIRMANIN VARSAYIMLARI

Araştırma kapsamında, literatürden hareketle stres ve tükendişliğin sosyal hizmet uzmanlarının baş etmekte güçlük çektiği sorunlardan biri olduğu anlaşılmıştır. Bu doğrultuda; aşağıdaki varsayımlardan hareketle, sosyal hizmet uzmanlarının stresle baş etme tarzları ve tükendişlik düzeyleri incelenmiştir.

*Stresle başa çıkma tarzları ile tükenmişlik seviyeleri arasında ilişki bulunmaktadır.

*Stresle başa çıkma tarzları ile sosyal hizmet uzmanlarının demografik özelliklerinin ilişkisi bulunmaktadır.

*Tükenmişlik düzeyleri demografik özellikler bakımından ilişki bulunmaktadır.

2.5. SINIRLILIKLAR

Araştırma kapsamında; demografik bilgi formu ve SBTÖ ile MTÖ olmak üzere iki adet likert tipi ölçek kullanılarak anket oluşturulmuştur. COVID-19 pandemisi nedeniyle katılımcılar ile görüşmelere gidiş gelişlerin sağlık açısından risk teşkil etmesine bağlı, izin alma süreçlerinin olumsuz etkilenmesi ve mali olanakların sınırlı olması sebebiyle araştırma İstanbul ilinde gerçekleştirilmek durumunda kalmıştır. Anketlerin yüz yüze uygulanması katılımcılarda COVID-19 pandemisi sebebiyle tedirginlik yaratmış, bu noktada araştırmanın tamamlanabilmesi ve katılımcıların da yararı odağında online veri toplama sürecinin daha verimli olacağı düşünülerek çevrimiçi ortamda uygulama yapılmıştır.

2.6. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Sosyal hizmet uzmanlarının yaşamış olduğu stres ve tükenmişlikten hareketle; mevcut durumun ölçülebilmesi açısından nicel araştırma yöntemi doğrultusunda araştırma gerçekleştirilmiştir.

2.6.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma, genel tarama modeli çerçevesinde hazırlanmıştır ve İstanbul ilinde aktif olarak çeşitli kurumlarda çalışmaya devam eden sosyal hizmet uzmanlarının stres ile baş etme becerileri ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkinin sosyal hizmet kapsamında incelenmesini amaçlanmıştır.

Genel tarama modelleri, geçmiş veya mevcut bir durumu var olduğu biçimde betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırılan birey veya nesnelere, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılmaktadır. Bu araştırma modelinde; araştırılanların herhangi bir şekilde değiştirilmesi, etkilenmesi çabası gösterilmez (Karasar, 2015).

Ulaşılan verilerin, yeterli düzeyde olması durumunda veya hangi tür verilerin toplanacağına araştırmacının karar verip verileri topladığı durumlarda dahi, ihtimal dahilinde birçok nedenin olabileceği ve değişkenlerin ayrıca kontrol edilme olanağının bulunmaması sebebiyle; elde edilen sonuç, gerçek bir 'neden-sonuç' ilişkisi biçiminde yorumlanamamakta; sadece konu hakkında bir ipucu sayılabilmektedir (Karasar, 2015). Bu bağlamda; bu araştırma yoluyla stres ve tükenmişlik düzeyleri incelenen sosyal hizmet uzmanlarından elde edilen veriler ışığında sosyal hizmet kapsamında değerlendirilerek genel bir çerçeve sunulacaktır.

2.7. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Araştırma evreni; bir araştırma kapsamında ulaşılabilecek tüm katılımcıları kapsamaktadır; bu araştırmanın evreni Türkiye'de aktif biçimde çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarıdır. Ancak zamansal sınırlamalar ve mali olanaklar doğrultusunda uygun örneklem İstanbul ili olarak belirlenmiş olup aktif olarak çalışma hayatında yer alan sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılmıştır.

Araştırmanın örnekleme belirlenirken; öncelikle evrenin saptanabilmesi adına sosyal hizmet uzmanlarının bağlı oldukları bakanlıklar (Aile Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve diğer kurumlar) içerisindeki mevcut sayı incelenmiştir. İncelemeler esnasında; unvan farklılıkları (sosyal çalışmacı-sosyal hizmet uzmanı vb.), kurumların stratejik planlarında sayısal verilerin bulunmaması etkenleri ile karşılaşılmıştır.

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı 2019 – 2023 Stratejik Planı içerisinde yer alan verilere göre; 2018 yılı itibariyle merkez ve taşra teşkilatında çalışmakta olan 1886 sosyal çalışmacı bulunmaktadır (T.C. Aile Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2019:76).

İstanbul ilinde çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarının net sayısını belirten herhangi bir yazılı kaynak ve istatistiki veriye ulaşamaması nedeniyle; araştırmanın sağlıklı yürütülebilmesi adına sosyal hizmet uzmanlarının bağlı bulunduğu mesleki dernekler ile iletişime geçilmiş olup uygun örneklem belirleme yöntemi seçilerek; mesleki dernekler, iletişim grupları aracılığıyla İstanbul ilinde çalışmakta olan 151 sosyal hizmet uzmanına ulaşılmıştır.

2.8. VERİ TOPLAMA SÜRECİ

Literatür taraması sürecinin ardından ölçeklerin hazırlanması ve kullanılabilmesi açısından ölçeği oluşturan kişiler ile e-posta yolu ile iletişime geçilerek ilgili izinler alınmış olup anket sürecine başlayabilmek adına Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu'ndan etik kurul izninin çıkması beklenmiştir.

İzin sürecinin tamamlanmasının akabinde 15 Ekim 2021 ile 15 Kasım 2021 tarihleri arasında İstanbul ilinde çalışmakta olan sosyal hizmet uzmanlarına ulaşma hedefi ile anket çalışmasına başlanmıştır. COVID-19 pandemisi nedeniyle ortaya çıkan sağlık riskleri vb. etkenler sonucunda anketler yüz yüze gerçekleştirilememiştir. Bu kapsamda; ilgili meslek dernekleri, sosyal medya iletişim ağları vb. aracılığı ile katılımcılara ulaşılmış olup 151 sosyal hizmet uzmanından veriler toplanmıştır.

2.8.1. Veri Toplama Araçları

Sosyal hizmet uzmanlarının stres ile baş etme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin, sosyal hizmet açısından çeşitli yönleri ile değerlendirileceği bu araştırmada; nicel araştırma yöntemlerinde sıklıkla kullanılan genel tarama

modeli kullanılmıştır. Araştırma kapsamında, veri toplama araçlarından Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Kişisel Bilgi Formu uygulanmıştır.

2.8.2. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Bu çalışma grubu için kullanılan Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,850$, stresle başa çıkma ölçeğinin kendine güvenli yaklaşım alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,870$, çaresiz yaklaşım alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,843$, boyun eğici yaklaşım alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,712$, iyimser yaklaşım alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,812$, sosyal destek arama alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,665$ olarak hesaplanmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin için ise iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,864$, ölçeğe ilişkin alt boyutlardan; duygusal tükenme alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,927$, duyarsızlaşma alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,820$, kişisel başarısızlık alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı $Cra = 0,701$ olarak hesaplanmıştır. Güvenilirlik katsayısı; $0,60\alpha \leq 0,80$ ise ölçek güvenilir, $0,80\alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek olarak değerlendirilmektedir. Elde edilen Cra Katsayıları doğrultusunda; kullanılan ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğu anlaşılmaktadır.

2.8.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

Folkman ve Lazarus'un oluşturduğu, Hisli ve Durak (1995) tarafından ve Türkçe uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği içerisinde; problemin çözümüne yönelik olan etkili yollar ve duygulara yönelik etkisiz yollar olarak adlandırılabilen iki boyut bulunmaktadır; "bu boyutlar "kendine güvenli yaklaşım", "iyimser", "kendine güvensiz", "boyun eğici"

yaklaşımlar ve “sosyal destek arama” olarak adlandırılan beş alt boyuta indirgenmiştir, ölçek içerisinde hesaplanan puanlar 3’e yaklaştığında, ilgili başa çıkma yönteminin aktif bir şekilde kullanıldığı, 3’den uzaklaştığındaysa ilgili başa çıkma yönteminin daha az kullanıldığını göstermektedir” (Işıkhani, 2018: 18).

Ölçek içerisinde; alt boyutlara ait sorulardan elde edilen puanların toplanması ve o alt boyuta ait toplam soru sayısına bölünmesi ile her alt boyut için ortalama bir puana ulaşılmaktadır. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği içerisinde bulunan yedi madde KGY, beş madde İY, sekiz madde ÇY, altı madde BEY, dört madde ise SDA yaklaşımı ile ilişkilendirilmiştir. Beş alt boyuta ayrılmış olan ölçekte; problemi çözme odaklı olan aktif başa etme tarzları olarak KGY, İY ve SDA yaklaşımı nitelendirilirken; ÇY ve BEY duygulara yönelik olan pasif başa çıkma yolları olarak ele alınmaktadır. Alt boyutlara ait puanın yükselmesi, ilgili alt boyutun stresle başa etme tarzları olarak daha sık kullanıldığını ifade etmektedir (Çoban İçağasioğlu & Özbesler, 2016).

Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği için hesaplanan Cronbach Tutarlılık Katsayıları İyimser yaklaşım alt ölçeği için elde edilen güvenilirlik katsayısı .68 ile .49 aralığında, Kendine güvenli yaklaşım alt ölçeği için .62 ile .80 aralığında, Sosyal desteğe başvurma alt ölçeği için ise .47 ile .45 olarak değişmektedir. Katsayılar Çaresiz Yaklaşım alt ölçeği için .64 ile .73 aralığında, Boyun Eğici Yaklaşım alt ölçeği için de .47 ile .72 aralığında bulunmuştur.

2.8.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson’ın (1981); mesleki yaşamda, bireylerin yaşadığı tükenmişliği belirlemek amacıyla geliştirilen ölçek; uluslararası ve ulusal literatürde, tükenmişliğin ölçülmesinde oldukça yaygın biçimde kullanılan bir ölçme aracıdır (Tümekaya vd., 2009). Ölçek içerisinde toplamda yirmi iki madde bulunmaktadır ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı duygusu olmak üzere üç alt boyutu içermektedir.

Türkçe uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılan ölçek; (Cronbach Alfa: Duygusal Tükenme = 0.83, Duyarsızlaşma = 0.71 ve Düşük Kişisel Başarı = 0.72) beşli likert tipindedir, ölçek içerisinde yer alan her bir ifadeye katılma derecesi şıklarda 1-5 arasında puanlanmaktadır; “kesinlikle katılmıyorum” şikkı 1 puan; “katılmıyorum” şikkı 2 puan; “kararsızım” şikkı 3 puan; “katılıyorum” şikkı 4 puan ve “kesinlikle katılıyorum” şikkı 5 puan olarak değerlendirilmektedir (Şıklar & Tunalı, 2012).

Tükenmişlik düzeyini belirlemek için dağılımın ilk üçte birinde yer alan tükenmişlik puanları düşük, orta üçte birinde yer alan tükenmişlik puanları normal, son üçte birinde yer alan tükenmişlik puanları yüksek olarak değerlendirilmektedir (Işıkhana, 2004; Akt: Çoban İçağasıoğlu & Özbesler, 2016).

Tükenmişlik Ölçeğine göre üç alt boyutu içeren maddeler şöyle sıralanmaktadır; Duygusal tükenme alt boyutu için dokuz maddeye yer verilmiş olup için 1,2,3,6,8,13,14,16 ve 20. maddeler incelenmektedir; beş maddeyi içeren Duyarsızlaşma boyutu için 5.10.11.15.22. sorular dikkate alınmaktadır, Düşük Kişisel Başarı Hissi boyutuna karşılık gelen sekiz madde olup 4.7.9.12.17.18.19.21. soruları içermektedir (Dinibütün, 2013).

2.8.5. Kişisel Bilgi Formu

Kişisel Bilgi Formu araştırmacı tarafından yapılandırılmıştır. Form kapsamında on bir soru yer almakta olup ankete katılacak olan katılımcıların yaşları, cinsiyetleri, eğitim seviyeleri, gelir durumları ve çalıştıkları alanda kazandıkları deneyim, çalışılan kurumda bağlı bulunulan yöneticilerin eğitimleri ve stres ile tükenmişliğe ilişkin desteklerin sunulup sunulmadığı belirlenmeye çalışılmış, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine dair veriler toplanmıştır.

2.8.6. Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizi esnasında; uygun testlerin kullanılabilmesi için öncelikli olarak değişkenlerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmiştir. Katılımcıların yanıtları doğrultusunda ortaya çıkan verilerde; değişkenlerin normal dağılıma uyup uymadığı çarpıklık ve basıklık katsayıları ile test edilmiş olup normal dağılıma uyan değişkenlerin analizi ortalama ve standart sapma değerleri ile hesaplanmıştır.

İstatistiksel analizler Hacettepe Kütüphanesi'nden ulaşılan IBM SPSS Statistics 23.0 programında yapılmıştır. Analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır. İki grup arasındaki farkların analizinde "Bağımsız Örneklem t-Testi", üç veya daha fazla grup arasındaki farklar için "Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)" testi kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler "Pearson Korelasyon Analizi" ile değerlendirilmiştir.

3. BÖLÜM

ARAŞTIRMA VERİLERİ

Araştırma sonucunda ulaşılan 151 sosyal hizmet uzmanından elde edilen verilere ilişkin bulgulara dair tablo ve yorumlar aşağıda sunulmuştur.

3.1. BULGULAR VE YORUM

Araştırma kapsamında İstanbul ilinde çeşitli alanlarda çalışan 151 sosyal hizmet uzmanına online olarak ulaşılarak toplanan veriler ışığında; sosyal hizmet uzmanlarının stresle baş etme becerileri ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bulgulara ve bulgulara ilişkin yorumlara yer verilmiştir.

Araştırmanın kapsamında; sosyal hizmet uzmanlarının, stresle başa çıkma tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki bulunduğu; stresle başa çıkma tarzları ve tükenmişlik düzeylerinin demografik özellikler bakımından farklılık gösterdiği varsayımlarından hareket edilmiştir.

3.1.1. Katılımcıların Özellikleri

Araştırmada yer alan sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, aylık gelirleri, deneyimleri, görev alanları, çalışmış oldukları sosyal hizmet alanı, çalışılan kurumda sunulan destekler vb. bilgilerini içeren demografik özelliklerine dair verilerin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	83	55,0
	Erkek	68	45,0
Yaş	25-34 yaş	99	65,6
	35-44 yaş	28	18,5
	45-54 yaş	22	14,6
	55-64 yaş	2	1,3
	65 yaş ve üzeri	0	0
Öğrenim Düzeyi	Lisans	99	65,6
	Yüksek Lisans	42	27,8
	Doktora	10	6,6
Aylık Gelir	0-2.825 TL	5	3,3
	2.826-4.000 TL	23	15,2
	4.001-6.000 TL	70	46,4
	6.001-8.000 TL	39	25,8
	8.000 TL üzeri	14	9,3
Çalışma Yılı	1 yıldan az	23	15,2
	1-5 yıl	63	41,7
	6-10 yıl	26	17,2
	11-15 yıl	10	6,6
	16-20 yıl	8	5,3
	21 yıl ve üzeri	21	13,9

Araştırma kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet dağılımının; %55'i kadın, %45'i erkek katılımcılardan oluşmaktadır.

Araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının büyük çoğunluğu 25-34 yaş aralığında yer almaktadır, araştırmaya en az katılım gösteren yaş gurubu ise 55-64 yaş aralığındadır. Katılımcıların %65,6'sı 25-34 yaş aralığında, %18,5'i 35-44 yaş aralığında, %14,6'sı 45-54 yaş aralığında, %%1,3'ü 55-64 yaş aralığındadır. 65 yaş ve üzerinde olan katılımcıya ise rastlanmamıştır.

Katılımcıların gelir düzeyleri 4001-6000 TL arasında yoğunlaşmaktadır. Katılımcıların gelir dağılımının %3,3'ü 0-2.825 TL, %15,2'si 2.826-4.000 TL, %46,4'ü 4.001-6.000 TL, %25,8'i 6.001-8.000 TL, %9,3'ü 8.000 TL üzerinde aylık

gelire sahiptir. Katılımcıların %15,2'si 1 yıldan az, %41,7'si 1-5 yıl, %17,2'si 6-10 yıl, %6,6'sı 11-15 yıl, %5,3'ü 16-20 yıl, %13,9'u 21 yıl ve üzerinde çalışma süresine sahiptir.

Tablo 2. Katılımcıların Çalışma Ortamına İlişkin Özellikleri

Çalışılan Sektör	Özel Sektör	66	43,7
	Kamu Sektörü	85	56,3
Çalışılan Görev Alanı	Büro Personeli	63	41,7
	Saha Personeli	34	22,5
	Her İkisi de	54	35,8
Çalışılan Sosyal Hizmet Alanı	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	33,8
	Kadın	0	0
	Çocuk	23	15,2
	Göç	12	7,9
	Yaşlılık	15	9,9
	Engellilik	16	10,6
	Akademi	4	2,6
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	13,2
	Adli Sosyal Hizmet	8	5,3
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	1,3
Pozisyon	Yönetici	22	14,6
	Meslek Elemanı	129	85,4
Çalışılan Kurumda Meslek Elemanlarına Yönelik Tükenmişlik ve Stresle Başa Çıkma Becerileri ile İlgili Destek Sunulması Durumu	Evet	27	17,9
	Hayır	124	82,1
Çalışılan Kurumdaki Yöneticinin Sosyal Hizmet Alanında Eğitimini Tamamlamış Profesyonel Olması Durumu	Evet	71	47,0
	Hayır	80	53,0

Çalışılan sektör açısından; sosyal hizmet uzmanlarının %43,7'si özel sektörde, %56,3'ünün kamu sektöründe çalıştığı görülmektedir. Çalıştıkları kurum içerisindeki görev alanlarında ise %41,7'si büro personeli, %22,5'i saha personeli, %35,8'i ise hem büro hem de saha personeli olarak çalışmaktadır.

Katılımcılar, çalışılan sosyal hizmet alanı açısından değerlendirildiğinde; %33,8'i yoksulluk-sosyal yardım, %15,2'si çocuk, %7,9'u göç, %9,9'u yaşlılık, %10,6'sı engellilik, %2,6'sı akademi, %13,2'si tıbbi sosyal hizmet, %5,3'ü adli sosyal hizmet, %1,3'ü şehit yakınları ve gazi hizmetleri alanında çalışmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının %14,6'sı yönetici pozisyonunda çalışmaktadır, %85,4'ü ise meslek elemanıdır.

Katılımcıların %17,9'unun çalıştığı kurumda meslek elemanlarına yönelik tükenmişlik ve stresle başa çıkma becerileri ile ilgili destek sunulmakta, %82,1'inin çalıştığı kurumda ise sunulmamaktadır. Katılımcıların %47'sinin yöneticisi sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış bir profesyonelken, %53'ünün eğitimini tamamlamış bir profesyonel değildir.

3.1.2. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 3. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyleri

	N	Ortalama	Standart Sapma	Min	Maks
KGY	151	2,21	0,54	,43	3,00
ÇY	151	0,99	0,61	0,00	2,75
BEY	151	0,77	0,48	0,00	2,33
İY	151	1,96	0,60	0,00	3,00
SDA	151	1,80	0,64	0,00	3,00
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	151	1,50	0,20	1,03	2,07
DT	151	23,81	8,11	9,00	41,00
D	151	10,99	4,33	5,00	24,00
KB	151	21,11	1,94	15,00	27,00
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	151	55,92	11,73	35,00	90,00

Tablo 3.'de araştırmadaki sosyal hizmet uzmanlarının her iki ölçekten ve ölçeklerin alt boyutlarından almış olduğu puanlara yer verilmiştir. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği içerisinde; kendine güvenli yaklaşım düzeyleri $2,21 \pm 0,54$, çaresiz yaklaşım düzeyleri $0,99 \pm 0,61$, boyun eğici yaklaşım düzeyleri $0,77 \pm 0,48$,

iyimser yaklaşım düzeyleri $1,96 \pm 0,60$, sosyal destek arama düzeyleri $1,80 \pm 0,64$, stresle başa çıkma düzeyleri $1,50 \pm 0,20$ 'dir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği içerisinde; duygusal tükenme düzeyleri $23,81 \pm 8,11$, duyarsızlaşma düzeyleri $10,99 \pm 4,33$, kişisel başarısızlık düzeyleri $21,11 \pm 1,94$, tükenmişlik düzeyleri $55,92 \pm 11,73$ 'dür.

3.1.3. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Katılımcıların Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği ve alt boyutlarından almış oldukları puanlar, Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutları ile karşılaştırılmış ve aralarındaki ilişki Tablo 4'de sunulmuştur.

Tablo 4. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarısızlık	Maslach Tükenmişlik Ölçeği
KGY	-,392**	-,394**	-,340**	-,473**
ÇY	,528**	,373**	,047	,511**
BEY	,384**	,288**	,232**	,410**
İY	-,396**	-,273**	-,118	-,394**
SDA	-,165*	-,386**	,106	-,239**
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	,096	-,113	-,082	,011

*p<0,05, **0,01 düzeyinde anlamlı, *0,05 düzeyinde anlamlı*

Araştırma kapsamında yer alan sosyal hizmet uzmanlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçekleri'ne vermiş oldukları yanıtlar ölçeklerin alt boyutları açısından Tablo 4'te incelenmiştir. Her iki ölçek karşılaştırıldığında; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeyleri ile kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama düzeyleri arasında ilişki bulunduğu

görülmüştür. Katılımcıların çaresiz ve boyun eğici yaklaşım düzeyleri arttıkça duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeyleri artmaktadır.

Kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama düzeyleri arttıkça duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerinin azaldığı görülmektedir. Bu anlamda; stresle baş etme tarzları açısından çaresiz ve boyun eğici yaklaşımı daha sık kullanan sosyal hizmet uzmanlarının, tükenmişlik düzeyinin arttığı, duygusal tükenme ve işe karşın duyarsızlaşma yaşama olasılığının yükseldiği yorumu yapılabilmektedir.

Kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek aramaya dair baş etme tarzlarını benimseyen sosyal hizmet uzmanlarının ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerinin azaldığı görülmektedir. Problem odaklı stresle başa çıkma becerilerinin kullanılmasının, tükenmişliğin belirli boyutlarının azaltılmasında etkili olduğu anlaşılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarısızlık düzeyi ile kendine güvenli yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Katılımcıların kendine güvenli yaklaşım düzeyleri arttıkça kişisel başarısızlık düzeyleri azalmakta, boyun eğici yaklaşım düzeyleri arttıkça kişisel başarısızlık düzeyleri artmaktadır. İş yaşamında meydana gelen strese karşı kullanılan baş etme tarzları içerisinden kendine güvenli yaklaşımın; iş hayatına dair hissedilen kişisel başarısızlık duygusunun önlenbilmesinde önemli olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların kişisel başarısızlık düzeyleri ile çaresiz yaklaşım, iyimser yaklaşım, sosyal destek arama ve stresle başa çıkma düzeyleri arasında ise anlamlı bir ilişki yoktur.

3.1.4. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi

Tablo 5. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Cinsiyete Göre İncelenmesi

	Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
KGY	Kadın	83	2,16	0,51	0,257
	Erkek	68	2,26	0,58	
ÇY	Kadın	83	1,06	0,53	0,121
	Erkek	68	0,90	0,69	
BEY	Kadın	83	0,79	0,43	0,617
	Erkek	68	0,75	0,53	
İY	Kadın	83	1,94	0,55	0,600
	Erkek	68	1,99	0,65	
SDA	Kadın	83	1,78	0,63	0,728
	Erkek	68	1,82	0,66	
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	Kadın	83	1,51	0,20	0,688
	Erkek	68	1,49	0,19	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Tablo 5.'e göre; sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa çıkma tarzları ve ölçek alt boyutları cinsiyete göre Bağımsız Örneklem t-Testi ile incelenmiştir. Katılımcıların stresle baş etme tarzlarının ($p<0,05$) anlamlılık düzeyinde cinsiyet açısından farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. ($p>0,05$)

Literatürde yer alan çalışmalarda; sosyal hizmet uzmanlarının stresle baş etme becerilerinin cinsiyet faktörü üzerinden incelendiği araştırmalar kısıtlı sayıda olsa da cinsiyet faktörünün sosyal hizmet uzmanlarının iş hayatındaki stresin tüm alt boyutları açısından farklılık göstermediğine ve kesin ilişkilerin olmadığına dair bulgulara rastlanmıştır.

Örneğin; stres faktörlerinin ve baş etme tarzlarının algılanan rol çatışmaları, kişisel başarı veya benlik saygısı üzerindeki etkileri yönünden kadınlar ve erkekler açısından farklılık göstermediği belirtilmektedir (Rivera-Torres vd., 2013).

Tablo 6. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre İncelenmesi

	Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
DT	Kadın	83	23,35	7,88	0,438
	Erkek	68	24,38	8,40	
D	Kadın	83	10,67	4,12	0,319
	Erkek	68	11,38	4,57	
KB	Kadın	83	21,11	2,12	0,977
	Erkek	68	21,12	1,71	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Kadın	83	55,13	11,26	0,364
	Erkek	68	56,88	12,29	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Tablo 6.'ya göre araştırma kapsamında yer alan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin Bağımsız Örneklem t-Testi $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde, cinsiyet açısından incelenmiştir.

Tabloya göre; araştırmadaki katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin, cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. ($p>0,05$)

Rivera-Torres ve arkadaşlarının yapmış olduğu bir araştırmada (2013); tükenmişlik ve cinsiyet boyutu arasındaki ilişkinin, genel anlamıyla belirsiz olduğu ifade edilmektedir; literatür içerisinde bazı araştırmalar kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadığı yönünde sonuçlar elde ederken; tam aksi sonuçların yer aldığı araştırmalara da rastlanmaktadır.

Literatürde görülen bu zıtlık neticesinde araştırmacılar, tükenmişliğin mesleki yapı ile yakından ilgili olduğu, cinsiyet faktörünün ayrıca incelenmesi gereken bir boyutunun olduğu kanısına varmıştır (Rivera-Torres vd., 2013).

Tablo 7. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Yaşa Göre İncelenmesi

	Yaş	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
KGY	25-34 yaş	99	2,16	0,50	0,355
	35-44 yaş	28	2,37	0,74	
	45-54 yaş	22	2,21	0,44	
	55-64 yaş	2	2,36	0,51	
ÇY	25-34 yaş	99	1,05	0,57	0,276
	35-44 yaş	28	0,79	0,79	
	45-54 yaş	22	0,97	0,46	
	55-64 yaş	2	0,94	0,44	
BEY	25-34 yaş	99	0,84	0,47	0,065
	35-44 yaş	28	0,57	0,51	
	45-54 yaş	22	0,74	0,43	
	55-64 yaş	2	0,75	0,12	
İY	25-34 yaş	99	1,98	0,56	0,748
	35-44 yaş	28	1,98	0,80	
	45-54 yaş	22	1,84	0,42	
	55-64 yaş	2	2,10	0,71	
SDA	25-34 yaş	99	1,76	0,61	0,605
	35-44 yaş	28	1,83	0,83	
	45-54 yaş	22	1,95	0,54	
	55-64 yaş	2	1,63	0,18	
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	25-34 yaş	99	1,52	0,21	0,473
	35-44 yaş	28	1,45	0,17	
	45-54 yaş	22	1,49	0,18	
	55-64 yaş	2	1,52	0,12	

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Tablo 7.'de araştırma kapsamında yer alan sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa çıkma tarzları ve yaşları arasındaki ilişki Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde test edilmiş; katılımcıların stresle baş etme tarzlarının yaşlarına göre farklılık göstermediği görülmektedir. ($p>0,05$)

Alanyazında yaşa bağlı olarak çeşitli hayat evrelerinde, farklı baş etme mekanizmalarının kullanıldığı ve stresin farklı biçimlerde algılanabildiğini tartışan araştırmalar; iş yaşamında ortaya çıkan stresin çeşitli faktörler açısından bireyi etkileyebileceğini ancak bu etkilerin kısmen çelişkili olduğunu, yaş ve stres arasındaki genel ilişkinin değerlendirilmesinde birbirlerini geçersiz kılabileceğini belirtmektedir (Rauschenbach vd., 2013) .

Tablo 8. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Yaşa Göre İncelenmesi

Yaş	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri	
DT	25-34 yaş	99	23,65	8,24	0,848
	35-44 yaş	28	23,32	8,80	
	45-54 yaş	22	25,23	7,09	
	55-64 yaş	2	23,50	3,54	
D	25-34 yaş	99	11,41	4,00	0,272
	35-44 yaş	28	10,46	4,63	
	45-54 yaş	22	10,14	5,29	
	55-64 yaş	2	7,00	1,41	
KB	25-34 yaş	99	21,00	1,95	0,465
	35-44 yaş	28	21,04	2,17	
	45-54 yaş	22	21,73	1,67	
	55-64 yaş	2	21,00	0,00	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	25-34 yaş	99	56,06	11,12	0,861
	35-44 yaş	28	54,82	13,74	
	45-54 yaş	22	57,09	12,53	
	55-64 yaş	2	51,50	4,95	

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların tükenmişlik düzeyleri yaş grupları açısından Tablo 8.'de verilmiş olup tükenmişlik düzeyleri ve yaş arasındaki ilişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. ($p>0,05$) Literatürde; yaş ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen çeşitli çalışmalarda; farklı meslek gruplarında tükenmişliğin yaş ve iş deneyimi yıllarıyla birlikte azaldığını gösteren bulgulara ulaşılmıştır (Steel vd., 2008; Steel & Kammeyer-Mueller, 2015). Bununla birlikte, Schwartz ve ark. (2007) bu ilişkinin sadece özel kurumlarda çalışanlar için geçerli olduğunu ve kamu kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları için yıllar içinde tükenmişlik açısından herhangi bir farklılık olmadığını belirtmektedir (Tartakovsky, 2015). Bu doğrultuda; sosyal hizmet uzmanlarının yaş ile birlikte edinmiş oldukları deneyimin tükenmişliği yönetebilmeleri açısından katkı sunduğu vurgulanmaktadır.

Ancak bu ilişkinin çalışılan alan, kurum yapısı vb. değişkenler ile yakından ilişkili olduğu, bu nedenle diğer değişkenler açısından anlamlı bir farklılığın bulunamayacağı belirtilmektedir (Straussner & Senreich, 2020).

Tablo 9. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi

	Eğitim Düzeyi	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
KGY	Lisans	99	2,23	,52	0,816
	Yüksek Lisans	42	2,16	,56	
	Doktora	10	2,23	,73	
ÇY	Lisans	99	,99	,60	0,478
	Yüksek Lisans	42	1,02	,56	
	Doktora	10	,76	,85	
BEY	Lisans	99	,77	,47	0,875
	Yüksek Lisans	42	,80	,48	
	Doktora	10	,72	,58	
İY	Lisans	99	1,93	,59	0,577
	Yüksek Lisans	42	2,02	,55	
	Doktora	10	2,08	,89	
SDA	Lisans	99	1,79	,65	0,856
	Yüksek Lisans	42	1,84	,62	
	Doktora	10	1,73	,74	
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	Lisans	99	1,50	,20	0,559
	Yüksek Lisans	42	1,52	,19	
	Doktora	10	1,44	,17	

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Tablo 9.'a göre araştırma kapsamında yer alan katılımcıların eğitim durumları ve stresle başa çıkma tarzları verilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu, lisans derecesine sahip olup sırasıyla yüksek lisans ve doktora düzeyinde eğitim alan katılımcılar izlemektedir.

Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. ($p>0,05$)

Ülkemizde lisans, yüksek lisans ve doktora seviyesindeki sosyal hizmet programları içerisinde; stres ile baş etmeye ilişkin özelleştirilmiş bir müfredatın geliştirilmesi; eğitim düzeyleri açısından sosyal hizmet uzmanlarının stres ile baş etme becerilerinin herhangi bir farklılık göstermemesinde etkili olduğu yönünde yorumlanabilmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Seviyesine Göre İncelenmesi

	Eğitim Düzeyi	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
DT	Lisans	99	23,95	8,53	0,833
	Yüksek Lisans	42	23,26	6,86	
	Doktora	10	24,80	9,26	
D	Lisans	99	10,81	4,28	0,721
	Yüksek Lisans	42	11,24	4,19	
	Doktora	10	11,80	5,59	
KB	Lisans	99	20,89	1,99	0,133
	Yüksek Lisans	42	21,48	1,84	
	Doktora	10	21,80	1,62	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Lisans	99	55,65	12,29	0,780
	Yüksek Lisans	42	55,98	9,82	
	Doktora	10	58,40	14,16	

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Tablo 10.'da araştırma kapsamında yer alan sosyal hizmet uzmanlarının eğitim düzeylerine ilişkin elde edilen bulgular, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde incelenmiştir.

Araştırmadaki sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin eğitim seviyeleri açısından anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. ($p>0,05$)

Araştırmadaki katılımcıların tükenmişlik puanlarının lisans, yüksek lisans ve doktora seviyesindeki sosyal hizmet uzmanları açısından farklılaşmaması, tükenmişlik oluşumunda etkili olan faktörlerin eğitim ile birlikte dikkate alınması açısından önemli bir bulgu olarak görülmektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Aylık Gelire Göre İncelenmesi

	Aylık Gelir	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri	İkili Karşılaştırmalar
KGY	0-2.825 TL	5	2,06	0,55	0,166	
	2.826-4.000 TL	23	2,14	0,59		
	4.001-6.000 TL	70	2,14	0,53		
	6.001-8.000 TL	39	2,28	0,57		
	8.000 TL üzeri	14	2,50	0,41		
ÇY	0-2.825 TL ¹	5	1,75	0,59	<0,001	1>4,5; 2,3>5
	2.826-4.000 TL ²	23	1,13	0,58		
	4.001-6.000 TL ³	70	1,08	0,57		
	6.001-8.000 TL ⁴	39	0,81	0,62		
	8.000 TL üzeri ⁵	14	0,52	0,36		
BEY	0-2.825 TL ¹	5	1,43	0,30	0,006	1>3,4,5
	2.826-4.000 TL ²	23	0,83	0,44		
	4.001-6.000 TL ³	70	0,80	0,48		
	6.001-8.000 TL ⁴	39	0,64	0,46		
	8.000 TL üzeri ⁵	14	0,64	0,39		
İY	0-2.825 TL	5	1,84	0,62	0,068	
	2.826-4.000 TL	23	1,98	0,55		
	4.001-6.000 TL	70	1,87	0,55		
	6.001-8.000 TL	39	1,99	0,71		
	8.000 TL üzeri	14	2,37	0,41		
SDA	0-2.825 TL	5	1,45	0,48	0,220	
	2.826-4.000 TL	23	1,92	0,70		
	4.001-6.000 TL	70	1,81	0,59		
	6.001-8.000 TL	39	1,86	0,68		
	8.000 TL üzeri	14	1,50	0,70		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	0-2.825 TL ¹	5	1,73	0,19	0,019	1>4,5
	2.826-4.000 TL ²	23	1,55	0,17		
	4.001-6.000 TL ³	70	1,50	0,21		
	6.001-8.000 TL ⁴	39	1,46	0,19		
	8.000 TL üzeri ⁵	14	1,45	0,15		

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Tablo 11.'de katılımcıların stresle başa çıkma tarzları ve aylık gelirleri; Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde ele alınmıştır. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (**0,019**) ve diğer alt boyutları içerisinde çaresiz yaklaşım (**<0,001**), boyun eğici yaklaşım (**0,006**) tarzlarının aylık gelirlerine göre farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. ($p<0,05$)

0-2.825 TL aylık geliri olan katılımcıların 6.001-8.000 TL veya 8.000 TL üzeri aylık geliri olan katılımcılara kıyasla; 2.826-4.000 TL veya 4.001-6.000 TL aylık geliri olan katılımcıların ise 8.000 TL üzeri aylık geliri olan katılımcılara kıyasla çaresiz yaklaşım düzeyleri daha yüksektir.

0-2.825 TL aylık geliri olan katılımcıların 4.001-6.000 TL, 6.001-8.000 TL veya 8.000 TL üzerinde aylık geliri olan katılımcılara kıyasla boyun eğici yaklaşım düzeyleri daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Calitz vd. göre (2004) sosyal hizmet uzmanları arasında iş doyumunu artıran faktörler arasında maaştan memnuniyetin de yer aldığı aktarılmaktadır. Düşük ücretler ile çalışan sosyal hizmet uzmanları için iş tatmininin azaldığı; azalan iş tatmininin birtakım yan sorunları beraberinde getirerek stres ile başa çıkmayı güçleştirdiği ifade edilmektedir (Cole, Panchanadeswaran & Daining, 2004:2; Akt: Calitz vd., 2014).

Bu bağlamda; yukarıda Tablo 11’de aktarılan; diğer katılımcılara göre düşük ücretler ile çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım tarzlarına yöneliyor olmaları; eşitsiz gelir dağılımı ve iş yaşamında meslektaşlarına göre düşük ücretler ile çalışmanın, stresin yönetilmesini zorlaştırabilen faktörlere etkisinin incelenebilmesi açısından önemli görülmektedir.

Tablo 12. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Aylık Gelire Göre İncelenmesi

	Aylık Gelir	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri	İkili Karşılaştırmalar
DT	0-2.825 TL	5	33,40	8,41	0,087	
	2.826-4.000 TL	23	24,52	9,63		
	4.001-6.000 TL	70	23,69	7,69		
	6.001-8.000 TL	39	22,72	7,50		
	8.000 TL üzeri	14	22,93	7,78		
D	0-2.825 TL	5	16,20	5,07	0,087	
	2.826-4.000 TL	23	11,22	4,22		
	4.001-6.000 TL	70	10,54	4,04		
	6.001-8.000 TL	39	10,95	4,21		
	8.000 TL üzeri	14	11,14	5,30		
KB	0-2.825 TL	5	21,80	2,68	0,530	
	2.826-4.000 TL	23	20,87	1,66		
	4.001-6.000 TL	70	20,91	2,06		
	6.001-8.000 TL	39	21,49	1,97		
	8.000 TL üzeri	14	21,21	1,37		
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	0-2.825 TL	5	71,40	13,54	0,052	
	2.826-4.000 TL	23	56,61	13,20		
	4.001-6.000 TL	70	55,14	10,49		
	6.001-8.000 TL	39	55,15	11,63		
	8.000 TL üzeri	14	55,29	12,60		

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Tablo 12’de katılımcıların tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları ile aylık gelirlerine ilişkin puanlar yer almaktadır.

Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde; sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ve diğer ölçek puanları ile aylık gelir açısından anlamlı bir farklılık bulunmadığı anlaşılmaktadır. ($p>0,05$)

Tablo 11 ve Tablo 12’de yer alan verilerin birlikte değerlendirilmesi şu açıdan önemlidir; düşük ücret ile çalışan sosyal hizmet uzmanlarının gelir durumları ile stresle baş etme tarzları arasında etkisiz olarak tanımlanan çaresiz ve boyun eğici yaklaşım düzeylerini kullanmaları açısından anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilmiştir.

Tükenmişlik ölçek puanları açısından anlamlı bir ilişki bulunamaması, stres ve tükenmişliğin birbirini besleyen ancak birbirinden ayrı durumları içeren doğasını

tartışmaya değer kılmaktadır. Literatürde de sıklıkla ifade edildiği gibi; stresin kronikleşmesi sonucunda tükenmişliğe giden sürecin hızlandığı bilinmektedir. Bu yönüyle; düşük ücretler ile çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mevcut şartlarına ilişkin düzenleme ve iyileştirilmelerin göz ardı edilmesinin uzun vadede tükenmişliği tetikleyebileceğini düşündürmektedir.

Tablo 13. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

	Çalışma Süresi	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
KGY	1 yıldan az	23	2,01	0,70	0,356
	1-5 yıl	63	2,21	0,41	
	6-10 yıl	26	2,37	0,53	
	11-15 yıl	10	2,20	0,97	
	16-20 yıl	8	2,13	0,59	
	21 yıl ve üzeri	21	2,25	0,42	
ÇY	1 yıldan az	23	1,24	0,59	0,348
	1-5 yıl	63	0,91	0,51	
	6-10 yıl	26	0,94	0,73	
	11-15 yıl	10	1,08	0,99	
	16-20 yıl	8	1,05	0,64	
	21 yıl ve üzeri	21	0,93	0,48	
BEY	1 yıldan az	23	1,01	0,60	0,183
	1-5 yıl	63	0,75	0,40	
	6-10 yıl	26	0,67	0,45	
	11-15 yıl	10	0,72	0,71	
	16-20 yıl	8	0,75	0,42	
	21 yıl ve üzeri	21	0,73	0,44	
İY	1 yıldan az	23	1,80	0,72	0,528
	1-5 yıl	63	2,06	0,49	
	6-10 yıl	26	1,97	0,62	
	11-15 yıl	10	1,90	1,06	
	16-20 yıl	8	1,83	0,59	
	21 yıl ve üzeri	21	1,91	0,41	
SDA	1 yıldan az	23	1,85	0,72	0,498
	1-5 yıl	63	1,79	0,58	
	6-10 yıl	26	1,62	0,68	
	11-15 yıl	10	1,80	0,99	
	16-20 yıl	8	2,09	0,65	
	21 yıl ve üzeri	21	1,89	0,47	

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Katılımcıların stresle başa çıkma tarzlarının çalışma sürelerine göre Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile değerlendirildiği Tablo 13; $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde; sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa çıkma tarzlarının çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. ($p > 0,05$)

Tablo 14. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

	Çalışma Süresi	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
DT	1 yıldan az	23	21,61	9,60	0,077
	1-5 yıl	63	22,83	7,33	
	6-10 yıl	26	27,73	8,13	
	11-15 yıl	10	24,20	10,34	
	16-20 yıl	8	26,63	7,60	
	21 yıl ve üzeri	21	23,10	6,45	
D	1 yıldan az	23	10,91	4,38	0,053
	1-5 yıl	63	10,75	3,57	
	6-10 yıl	26	13,15	4,17	
	11-15 yıl	10	12,20	4,83	
	16-20 yıl	8	12,13	5,36	
	21 yıl ve üzeri	21	8,14	4,64	
KB	1 yıldan az	23	21,17	2,04	0,337
	1-5 yıl	63	20,95	2,11	
	6-10 yıl	26	20,62	1,33	
	11-15 yıl	10	22,00	2,79	
	16-20 yıl	8	21,50	1,41	
	21 yıl ve üzeri	21	21,57	1,60	

p < 0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri çalışma sürelerine göre Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile ($p < 0,05$) anlamlılık düzeyinde incelenmiştir.

Tablo 14.'e göre; araştırma kapsamında yer alan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. ($p > 0,05$)

Tablo 15. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Sektöre Göre İncelenmesi

	Çalışılan Sektör	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
KGY	Özel Sektör	66	2,18	0,54	0,589
	Kamu Sektörü	85	2,23	0,55	
ÇY	Özel Sektör	66	1,01	0,62	0,652
	Kamu Sektörü	85	0,97	0,60	
BEY	Özel Sektör	66	0,79	0,48	0,712
	Kamu Sektörü	85	0,76	0,48	
İY	Özel Sektör	66	2,01	0,61	0,373
	Kamu Sektörü	85	1,92	0,59	
SDA	Özel Sektör	66	1,80	0,66	0,944
	Kamu Sektörü	85	1,80	0,63	
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	Özel Sektör	66	1,51	0,19	0,534
	Kamu Sektörü	85	1,49	0,20	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Tablo 15 içerisinde; araştırma kapsamında yer alan katılımcıların stresle başa çıkma tarzları Bağımsız Örneklem t-Testi ile ($p<0,05$) anlamlılık düzeyinde test edilmiş; sosyal hizmet uzmanlarının almış oldukları puanların sektörel alana göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır. ($p>0,05$) Sosyal hizmet uzmanlarının kamu sektörü ve özel sektör alanlarında çalışıyor olmalarının stresle baş etme tarzları açısından sektörel olarak belirgin bir fark oluşturmaması; kamu ve özel sektördeki çalışma koşullarının belirsizleştiği neoliberal yaklaşımların göz önünde bulundurularak farklı bir perspektif sunacak yeni çalışmalar açısından önemli görülmektedir.

Özellikle toplumsal koşullar ölçüsünde şekillenen yönetsel anlayışın sosyal hizmete yansımaları ile birlikte Türkiye ölçeğinde de sosyal hizmetlerin sunumunda 2000'li yılların başında yeniden yapılanma sürecine girildiği ve kamu kurumlarının özel sektör benzeri; rekabet ve sonuç odaklı, piyasa bazlı vb. tanımlamalar ile anılmaya başlandığı aktarılmaktadır (Baysal, 1998; Yayla, 1993; Akt: Şimşek & Çelik, 2017).

Tablo 15'de yer alan kamu sektörü ve özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanları arasında; stresle baş etme tarzları açısından farklılık bulunmaması noktasında, sonuç bu yönüyle de ilgi çekicidir.

Tablo 16. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Sektöre Göre İncelenmesi

Çalışılan Sektör	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri	
DT		Özel Sektör	66	24,03	0,774
		Kamu Sektörü	85	23,65	
D		Özel Sektör	66	11,65	0,100
		Kamu Sektörü	85	10,48	
KB		Özel Sektör	66	21,02	0,589
		Kamu Sektörü	85	21,19	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği		Özel Sektör	66	56,70	0,475
		Kamu Sektörü	85	55,32	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Tablo 16'da katılımcıların tükenmişlik düzeyleri çalışılan sektöre göre; Bağımsız Örneklem t-Testi ile ($p<0,05$) anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının kamu sektörü ve özel sektör alanlarında çalışıyor olmaları tükenmişlik düzeyleri açısından incelenmiştir, araştırma kapsamında yer alan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları sektöre göre anlamlı bir farklılık göstermediği gözlemlenmiştir. ($p>0,05$)

Yerli ve yabancı literatürde; sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişliğini etkileyen faktörler; yönetsel eksiklikler, kurum kültürü içerisindeki rol karmaşaları, iş yükünün fazlalığı ve işe dair tatminsizlik, sosyal destek eksikliği vb. alanlar açısından bireysel ve yönetsel olarak sınıflanmaktadır (Ravalier vd., 2021). Ancak özel ve kamu sektörü bazlı bir ayrımın incelendiği çalışmalara rastlanmamıştır.

Tablo 17. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Alana Göre İncelenmesi

	Çalışılan Alan	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri	İkili Karşılaştırmalar
KGY	Büro Personeli	63	2,18	,52	0,619	
	Saha Personeli	34	2,29	,49		
	Her İkisi de	54	2,19	,61		
ÇY	Büro Personeli	63	1,09	,68	0,149	
	Saha Personeli	34	,85	,50		
	Her İkisi de	54	,95	,57		
BEY	Büro Personeli	63	,78	,51	0,819	
	Saha Personeli	34	,80	,44		
	Her İkisi de	54	,74	,47		
İY	Büro Personeli	63	1,97	,60	0,090	
	Saha Personeli	34	2,13	,53		
	Her İkisi de	54	1,84	,62		
SDA	Büro Personeli	63	1,69	,71	0,053	
	Saha Personeli	34	1,74	,65		
	Her İkisi de	54	1,97	,52		
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	Büro Personeli	63	1,51	,22	0,695	
	Saha Personeli	34	1,51	,15		
	Her İkisi de	54	1,48	,20		

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Stresle Baş Etme Tarzları ölçeğinden alınan toplam puanlar ve alt boyutlarına ilişkin puanlara Tablo 17'de yer verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının kurum içerisindeki görevlerine ilişkin olarak çalışılan alan büro, saha ve her ikisi olarak sınıflandırılmıştır.

Tek Yönlü Varyans Analizi ($p<0,05$) anlamlılık düzeyine göre; stresle başa çıkma tarzları ile çalışılan alan arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. ($p>0,05$)

Çalışılan kurumda; büro personeli, saha personeli ve her iki alanda da görevini yürütmekte olan sosyal hizmet uzmanları açısından stresle baş etme tarzlarının farklılaşmıyor oluşu; stres oluşturan faktörlerin kurum içindeki görevlendirmeye göre farklılaşıp farklılaşmadığının tartışılması açısından önemli bir çıktı olarak görülmektedir.

Tablo 18. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Alana Göre İncelenmesi

	Çalışılan Alan	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri	İkili Karşılaştırmalar
DT	Büro Personeli	63	27,05	8,79	<0,001	1>2,3
	Saha Personeli	34	19,15	6,73		
	Her İkisi de	54	22,98	6,35		
D	Büro Personeli	63	12,70	4,80	<0,001	1>2,3
	Saha Personeli	34	9,91	3,24		
	Her İkisi de	54	9,69	3,69		
KB	Büro Personeli	63	21,08	2,22	0,917	
	Saha Personeli	34	21,24	1,62		
	Her İkisi de	54	21,07	1,82		
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Büro Personeli	63	60,83	13,10	<0,001	1>2,3
	Saha Personeli	34	50,29	9,25		
	Her İkisi de	54	53,74	9,04		

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Tablo 18’de katılımcıların tükenmişlik düzeyleri; Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) aracılığıyla ($p<0,05$) anlamlılık düzeyinde incelenmiştir. Araştırma kapsamında yer alan sosyal hizmet uzmanlarının; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları görev alanına göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. ($p<0,05$)

Büro ağırlıklı çalışan; katılımcıların duygusal tükenme (**<0,001**), duyarsızlaşma (**<0,001**), ve tükenmişlik düzeylerinin (**<0,001**); sahada çalışan ya da hem sahada hem büroda çalışan katılımcılara kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Literatürde tükenmişliğe sebep olan etkenler arasında iş ortamında yaratıcılığın kaybı, mesleğe ilişkin amaçların gerçekleştirilememesi gibi faktörler sıralanmaktadır (Işıkhan, 2017).

Sosyal hizmetin uygulamalı bir disiplin oluşuna bağlı olarak saha deneyiminin, büro bazlı çalışanlara nazaran daha dinamik bir süreci kapsadığı bilinmektedir. Bu anlamıyla büro işlerine yönelik çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının yüksek oluşu sonucundan hareketle,

mesleki açıdan uygulama dinamiğinin etkisi ve önemi görülmektedir. Bireysel ve yönetimsel anlamda sosyal hizmet sahasının planlamasının buna yönelik yapılması gerekliliği anlaşılmaktadır.

Tablo 19. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Sosyal Hizmet Alanına Göre İncelenmesi

	Çalışılan Sosyal Hizmet Alanı	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	1,50	0,18	0,522
	Çocuk	23	1,50	0,21	
	Göç	12	1,46	0,21	
	Yaşlılık	15	1,58	0,25	
	Engellilik	16	1,49	0,18	
	Akademi	4	1,47	0,14	
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	1,53	0,20	
	Adli Sosyal Hizmet	8	1,41	0,22	
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	1,30	0,19	
ÇY	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	0,95	0,55	0,077
	Çocuk	23	0,91	0,57	
	Göç	12	0,90	0,75	
	Yaşlılık	15	0,94	0,65	
	Engellilik	16	1,36	0,65	
	Akademi	4	0,41	0,28	
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	1,18	0,57	
	Adli Sosyal Hizmet	8	0,83	0,66	
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	0,56	0,09	
BEY	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	0,73	0,43	0,376
	Çocuk	23	0,67	0,48	
	Göç	12	0,78	0,60	
	Yaşlılık	15	0,81	0,51	
	Engellilik	16	0,96	0,55	
	Akademi	4	0,33	0,24	
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	0,88	0,48	
	Adli Sosyal Hizmet	8	0,83	0,42	
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	0,67	0,24	

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların stresle başa çıkma tarzları; çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım açısından çalışılan sosyal hizmet alanına göre farklılık göstermediği görülmektedir. ($p>0,05$)

Tablo 20. Katılımcıların Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Sosyal Hizmet Alanına Göre İncelenmesi

	Çalışılan Sosyal Hizmet Alanı	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
KGY	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	2,29	0,51	0,114
	Çocuk	23	2,33	0,45	
	Göç	12	2,14	0,84	
	Yaşlılık	15	2,28	0,54	
	Engellilik	16	1,91	0,55	
	Akademi	4	2,64	0,34	
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	2,02	0,49	
	Adli Sosyal Hizmet	8	2,20	0,52	
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	2,00	0,40	
İY	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	2,04	0,56	0,176
	Çocuk	23	2,08	0,49	
	Göç	12	1,80	0,84	
	Yaşlılık	15	2,19	0,60	
	Engellilik	16	1,66	0,62	
	Akademi	4	2,20	0,63	
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	1,80	0,58	
	Adli Sosyal Hizmet	8	1,83	0,56	
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	2,00	0,00	
SDA	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	1,72	0,61	0,170
	Çocuk	23	1,71	0,61	
	Göç	12	1,98	0,68	
	Yaşlılık	15	2,02	0,77	
	Engellilik	16	1,59	0,66	
	Akademi	4	2,31	0,90	
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	2,01	0,48	
	Adli Sosyal Hizmet	8	1,56	0,73	
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	1,63	0,18	

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların problem odaklı stresle başa çıkma tarzlarının, çalışılan sosyal hizmet alanına göre farklılık göstermediği görülmektedir. ($p>0,05$)

Bu sonucun; belirli çalışma alanlarından katılımcılara ulaşamaması, ulaşılabilen katılımcı sayısının sınırlılığı vb. etkenler doğrultusunda şekillendiği düşünülmektedir.

Tablo 21. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Sosyal Hizmet Alanına Göre İncelenmesi

	Çalışılan Sosyal Hizmet Alanı	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
DT	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	22,35	7,06	0,051
	Çocuk	23	24,00	9,16	
	Göç	12	22,50	9,30	
	Yaşlılık	15	26,13	9,12	
	Engellilik	16	30,38	7,69	
	Akademi	4	18,50	4,51	
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	22,40	7,27	
	Adli Sosyal Hizmet	8	24,25	7,07	
D	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	20,00	4,24	0,193
	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	10,75	3,43	
	Çocuk	23	9,91	5,12	
	Göç	12	11,17	4,90	
	Yaşlılık	15	12,60	4,55	
	Engellilik	16	13,00	5,51	
	Akademi	4	9,00	3,56	
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	10,00	4,05	
KB	Adli Sosyal Hizmet	8	12,63	3,34	0,054
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	8,00	1,41	
	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	20,73	1,83	
	Çocuk	23	21,04	2,33	
	Göç	12	22,42	1,73	
	Yaşlılık	15	21,40	1,12	
	Engellilik	16	20,19	2,48	
	Akademi	4	21,50	1,91	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	21,40	1,23	0,077
	Adli Sosyal Hizmet	8	22,38	2,33	
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	20,50	0,71	
	Yoksulluk-Sosyal Yardım	51	53,82	9,61	
	Çocuk	23	54,96	13,78	
	Göç	12	56,08	13,61	
	Yaşlılık	15	60,13	13,26	
	Engellilik	16	63,56	12,59	
	Akademi	4	49,00	7,26	
	Tıbbi Sosyal Hizmet	20	53,80	10,28	
	Adli Sosyal Hizmet	8	59,25	11,06	
	Şehit Yakınları ve Gazi Hizmetleri	2	48,50	4,95	

p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Tablo 21’de araştırma kapsamında yer alan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin çalışılan sosyal hizmet alanına göre farklılık göstermediği görülmektedir. ($p>0,05$)

Tablo 22. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Göre İncelenmesi

	Pozisyon	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
KGY	Yönetici	22	2,46	0,45	0,018
	Meslek Elemanı	129	2,17	0,55	
ÇY	Yönetici	22	0,65	0,45	0,005
	Meslek Elemanı	129	1,04	0,61	
BEY	Yönetici	22	0,55	0,39	0,016
	Meslek Elemanı	129	0,81	0,48	
İY	Yönetici	22	2,09	0,56	0,277
	Meslek Elemanı	129	1,94	0,60	
SDA	Yönetici	22	1,74	0,78	0,631
	Meslek Elemanı	129	1,81	0,62	
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	Yönetici	22	1,44	0,18	0,110
	Meslek Elemanı	129	1,51	0,20	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Tablo 22’de sosyal hizmet uzmanlarının; stresle baş etme tarzları Bağımsız Örneklem t-Testi aracılığıyla $p<0.05$ anlamlılık düzeyinde incelenmiştir. Kendine güvenli yaklaşım (**0,018**), çaresiz yaklaşım (**0,005**), boyun eğici yaklaşım (**0,016**) düzeylerinin katılımcıların kurum içi pozisyonlarına göre farklılık gösterdiği görülmüştür. ($p<0,05$)

Yönetici olan katılımcıların meslek elemanı olan katılımcılara kıyasla kendine güvenli yaklaşım düzeyleri daha yüksek; çaresiz ve boyun eğici yaklaşım düzeyleri ise daha düşüktür. İyimser yaklaşım, sosyal destek arama ve toplam ölçek puanları ise çalışılan pozisyona göre farklılık göstermemektedir. ($p>0,05$)

Tablo 23. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Pozisyonlarına Göre İncelenmesi

	Pozisyon	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
DT	Yönetici	22	28,09	7,08	0,007
	Meslek Elemanı	129	23,09	8,07	
D	Yönetici	22	12,59	5,29	0,061
	Meslek Elemanı	129	10,72	4,11	
KB	Yönetici	22	21,41	1,56	0,441
	Meslek Elemanı	129	21,06	2,00	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Yönetici	22	62,09	12,51	0,007
	Meslek Elemanı	129	54,87	11,31	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Tablo 23’de katılımcıların tükenmişlik düzeyleri Bağımsız Örneklem t-Testi ile $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde incelenmiştir. Tabloya göre; sosyal hizmet uzmanlarının duygusal tükenme (**0,007**) ve tükenmişlik ölçeği puanlarının (**0,007**), pozisyonlarına göre farklılık gösterdiği görülmektedir. ($p<0,05$)

Yöneticilik görevini sürdüren katılımcıların meslek elemanı olan katılımcılara kıyasla duygusal tükenme ve tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık ölçek puanları ise pozisyona göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. ($p>0,05$)

Yönetici pozisyonundaki katılımcıların duygusal tükenme açısından meslek elemanlarına göre; daha yüksek puan almaları ilgi çekicidir. Pozisyonun getirmiş olduğu sorumluluk, hesap verilebilirlik açısından görevin getirdiği yük vb. etkenlerin sonucu etkilediği düşünülmektedir.

Tablo 24. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Kurumda Stresle Başa Çıkma Becerileri ile İlgili Destek Sunulması Durumuna Göre İncelenmesi

	Çalışılan Kurumda Stresle Başa Çıkma Becerileri ile İlgili Destek Sunulması Durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
KGY	Evet	27	2,28	0,59	0,454
	Hayır	124	2,19	0,53	
ÇY	Evet	27	0,77	0,57	0,054
	Hayır	124	1,03	0,61	
BEY	Evet	27	0,69	0,43	0,337
	Hayır	124	0,79	0,49	
İY	Evet	27	1,96	0,63	0,944
	Hayır	124	1,96	0,59	
SDA	Evet	27	1,87	0,66	0,530
	Hayır	124	1,78	0,64	
Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	Evet	27	1,45	0,17	0,163
	Hayır	124	1,51	0,20	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların stresle başa çıkma tarzları ve tükenmişlik düzeyleri Bağımsız Örneklem t-Testi aracılığıyla ($p<0,05$) anlamlılık

düzeyinde test edilmiştir. Araştırma içerisindeki sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa çıkma becerileri, çalışılan kurumda meslek elemanlarına yönelik stresle başa çıkma becerileri ile ilgili destek sunulması durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. ($p>0,05$)

Tablo 24 incelendiğinde; 151 katılımcı arasından çalışılan kurumda sosyal hizmet uzmanlarına yönelik stresle baş etme becerilerine ilişkin destek aldığını belirten katılımcıların oranı %17,88'iken; çalıştıkları kurumun ilgili eğitimleri sağlamadığını belirten %82,12'si katılımcı bulunmaktadır.

Varsayılanın aksine; stresle baş etmeye ilişkin eğitimlerin sunulması durumuyla; stresle baş etme becerilerinin kullanımı açısından belirgin bir ilişkiye rastlanmamıştır. Bu sonuç, meslek elemanlarının bu tip durumlar ile çoğunlukla bireysel düzeyde baş etmek durumunda kaldığı, destek sunulan ve sunulmayan durumlar arasındaki farkın ise net bir şekilde belirlenemediği biçiminde yorumlanabilmektedir.

Tablo 25. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Kurumda Tükenmişlik ile İlgili Destek Sunulması Durumuna Göre İncelenmesi

	Çalışılan Kurumda Tükenmişlik ile İlgili Destek Sunulması Durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
DT	Evet	27	22,89	6,35	0,515
	Hayır	124	24,02	8,45	
D	Evet	27	10,85	3,66	0,852
	Hayır	124	11,02	4,47	
KB	Evet	27	21,30	1,81	0,590
	Hayır	124	21,07	1,98	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Tablo 25.'e göre; katılımcıların tükenmişlik düzeyleri çalışılan kurumda meslek elemanlarına yönelik tükenmişlik ile ilgili destek sunulması durumu Bağımsız Örneklem t-Testi aracılığıyla ($p<0,05$) anlamlılık düzeyinde test edilmiş olup araştırmada yer alan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları kurum içerisinde tükenmişliğe ilişkin eğitim sunulup sunulmaması durumuna göre farklılık göstermediği görülmektedir. ($p>0,05$)

Tablo 26. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çalışılan Kurumdaki Yöneticinin Sosyal Hizmet Alanında Eğitimini Tamamlamış Profesyonel Olması Durumuna Göre İncelenmesi

	Çalışılan Kurumdaki Yöneticinin Sosyal Hizmet Alanında Eğitimini Tamamlamış Profesyonel Olması Durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
KGY	Evet	71	2,36	0,49	0,002
	Hayır	80	2,08	0,56	
ÇY	Evet	71	0,83	0,49	0,002
	Hayır	80	1,13	0,67	
BEY	Evet	71	0,64	0,39	0,002
	Hayır	80	0,89	0,52	
İY	Evet	71	2,11	0,57	0,005
	Hayır	80	1,84	0,59	
SDA	Evet	71	1,87	0,66	0,232
	Hayır	80	1,74	0,62	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Tablo 26'da Bağımsız Örneklem t-Testi aracılığıyla ($p<0,05$) anlamlılık düzeyinde katılımcıların çalıştıkları kurumdaki yöneticilerinin sosyal hizmet alanından olmasının stresle baş etme tarzlarına etkisi incelenmiştir. Araştırmadaki sosyal hizmet uzmanları; kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, iyimser yaklaşım ölçek alt boyutları açısından; çalışılan kurumdaki yöneticinin sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış profesyonel olması durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. ($p<0,05$) Diğer ölçek puanları ise çalışılan kurumdaki yöneticinin sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış bir profesyonel olması durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. ($p>0,05$)

Yöneticisi sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış olan katılımcıların, diğer katılımcılara kıyasla kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım düzeyleri daha yüksek; çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım düzeyleri ise daha düşüktür. Bu hususta sosyal hizmet uzmanlarının, birlikte çalıştığı yöneticilerin sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış olmaları, stresle baş etme mekanizmalarından

kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşımı daha sık kullanmaları açısından önemli bir çıktıdır. Yöneticinin sosyal hizmet disiplinine hâkim olması; SHU'ların mesleki anlamda ortak bir dili konuşabildiği bir çalışma ortamı hazırlamaktadır. Bu yönüyle; strese dair baş etme mekanizmalarının ise daha etkin biçimde kullanılabileceği bir iş ortamının oluşacağı yorumu yapılabilmektedir.

Literatürdeki benzer araştırmalara bakıldığında; Ceylan vd. tarafından yapılan bir çalışmada 192 sosyal hizmet uzmanı ile görüşülmüş olup katılımcılardan yalnızca %25'inin yöneticilerinin sosyal hizmet alanında eğitimini tamamladığı, farklı meslek grupları içerisinde gelen yöneticilerin sosyal hizmet müdahalesine dair sağlıklı kararlar alması hususunda eksikliklerin olabileceğine dair çekincelerin olduğu vurgulanmıştır (Ceylan vd., 2016).

Tablo 27. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışılan Kurumdaki Yöneticinin Sosyal Hizmet Alanında Eğitimini Tamamlamış Profesyonel Olması Durumuna Göre İncelenmesi

	Çalışılan Kurumdaki Yöneticinin Sosyal Hizmet Alanında Eğitimini Tamamlamış Profesyonel Olması Durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	p değeri
DT	Evet	71	21,35	6,98	<0,001
	Hayır	80	26,00	8,45	
D	Evet	71	10,27	3,59	0,052
	Hayır	80	11,64	4,83	
KB	Evet	71	21,06	1,60	0,739
	Hayır	80	21,16	2,21	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evet	71	52,68	9,56	0,001
	Hayır	80	58,80	12,75	

p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi

Tablo 27'de Bağımsız Örneklem t-Testi $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde; araştırmadaki katılımcıların duygusal tükenme ve tükenmişlik düzeylerinin çalışılan kurumdaki yöneticinin sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış bir profesyonel olması durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. ($p<0,05$) Yöneticisi sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış olan

katılımcıların, olmayan katılımcılara kıyasla duygusal tükenme ve tükenmişlik düzeylerinden almış oldukları puanlar daha düşüktür.

4. BÖLÜM

SONUÇ

Sosyal hizmet uzmanları, mesleğin doğası gereği icra ettikleri profesyonel görevleri sırasında, incinebilir grupların acil biçimde çözülmeyi bekleyen sorunları ile karşı karşıya gelmektedir. Öyle ki karşılaşılan sorun alanlarının yoksulluk, çocuk işçiliği, kadına karşı şiddet, bağımlılık, yaşlılık, engellilik gibi alanlar olduğu düşünüldüğünde; çözülmeyi bekleyen sorunların barınma, maddi imkansızlıklar, sağlıklı bir yaşam sürme, insan haklarına erişim gibi oldukça kritik çizgilerin etrafında şekillendiği ifade edilebilmektedir. Bu noktada; mesleğin insan hayatına katkı sağlayabilme motivasyonunun yanı sıra bireyin hayatında bir şeyleri değiştirememesi gibi bir yükü de beraberinde getirdiğini belirtmek yanlış olmayacaktır.

Fiziksel, psikolojik ve sosyal anlamda etkileri olan stres ve tükenmişlik çok boyutlu bir sorundur, modern yaşamda giderek yoğunlaşan iş temposu ile birlikte, çalışanlar için risk faktörleri artmakta, stresten uzak durabilmek zorlaşmaktadır. Bu noktada stres ve tükenmişliğin birey odağındaki etkilerine ek olarak yönetimsel bir yaklaşımın sunulması ve bütüncül bir değerlendirmenin yapılması gerekmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları için çalışılan alandaki sorunların şiddeti ve kronikliği, bağlı bulunan kuruluşun yapısı, görev tanımlarında yaşanan belirsizlik, iş yükünün ağırlığı vb. yönetimsel unsurların stres ile baş etme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri açısından bir ilişkilenebilir sebep olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde; stres ile baş etme ve tükenmişliğe ilişkin faktörlerin sıklıkla bireysel bazda ve psikoloji kaynaklı bir doğrultudan şekillendiği görülmüş olup kamu yönetimi ve örgüt bağlamında da çalışmalara rastlanmıştır. Ancak konunun sosyal hizmet kapsamında bireysel ve yönetimsel etkileri dahil

edilerek ele alınmasının gerekliliği, sosyal hizmet kapsamında çalışan profesyonellerinin iş yaşamında karşılaşmış oldukları zorlukların anlaşılması ve mesleğe ilişkin iyilik hallerinin artırılabilmesi açısından gerekli görülmüştür. Sosyal hizmet kapsamında; bireyin iyilik halinin artırılması çevresel anlamda değişimler ile paraleldir. Bu anlamıyla iş ortamında yapılacak değişimler için sosyal hizmetin mikro odağı ile birlikte planlama, organizasyon, komuta, koordinasyon, kontrol süreçlerini içeren makro odağının da göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamında yaşamış oldukları stres ve tükenmişlik durumlarının önlenebilmesi ve mevcut durumun kapsamlı bir bakış açısıyla değerlendirilmesinin aynı zamanda verimlilik iş doyumu, stres ve tükenmişlikle baş etme açısından etkili olduğu dşnlmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları arasından; kurum içerisinde yöneticilik görevini üstlenen katılımcıların, meslek elemanı olarak çalışan katılımcılara kıyasla stresle baş etme becerileri arasından kendine güvenli yaklaşımı daha sık kullandıkları; duygusal tükenme ve tükenmişlik düzeylerinin ise daha yüksek olduğu; çaresiz ve boyun eğici yaklaşım düzeylerinin ise daha düşük olduğu sonucuna varılmış olup yönetici ve meslek elemanı pozisyonunda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş koşullarındaki farklılığın anlaşılabilmesi açısından yeni bir araştırma alanının gündeme geldiği görülmektedir. Bu doğrultuda sosyal hizmet mesleği içerisinde, pozisyonlar arası oluşan farkların, verimliliği etkileyen unsurları üzerine de odaklanılması gerektiği sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda; yöneticilerin kendine güvenli yaklaşımı kullanabiliyor olması konum, statü, gelir seviyesinin yüksekliliği açısından olumlu bir katkı olarak yorumlanabilirken; duygusal tükenme ve genel tükenmişlik puanlarının yüksekliliği ise yöneticilik unvanının getirmiş olduğu ekstra sorumluluk ve hesap verme yükümlülüğünün artmasıyla ilişkili bir sonuca varılabilmektedir.

Yöneticilerin, meslek elemanlarına göre çaresiz ve boyun eğici yaklaşım düzeylerini daha az kullanıyor olmaları da yine statü ve konum açısından algılanabilmektedir. nceki bölümlerde belirtildiği üzere, stres ve tükenmişliğin

ortaya çıkmasında birey açısından iş hayatında karşılanamayan taleplerin yer aldığı bilinmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının verimli bir çalışma sürdürebilmesi için, stres ve tükenmişliğin farklı yönleri ile ele alınması; sosyal hizmet kapsamında planlama aşamasından başlanarak iş yaşamında iyilik halini içeren kapsayıcı bir iş akışının yer aldığı sürecin tasarlanması ve uygulanması gerekmektedir. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarının verimli bir çalışma ortamında stres ve tükenmişlik kaynaklarından uzak olabilmesi için işe yönelik yapılacak planlamanın işin ve çalışanın niteliğine uygun biçimde oluşturulması sonucu doğmaktadır. Araştırma içerisinde; yönetici konumunda yer alan bir çalışanın kendine güvenli yaklaşımı kullanma oranının yüksek, meslek elemanı pozisyonunda çalışmakta olan bir çalışanın boyun eğici yaklaşımı kullanıyor oluşu, kurumsal yapı içerisinde yerleşmiş olan bir hiyerarşiye ilişkin de ipuçları sunmaktadır.

Araştırma kapsamında; yöneticisi sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış olan katılımcıların, olmayan katılımcılara kıyasla; problem odaklı başa çıkma becerilerinden kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım düzeylerini daha sık biçimde kullandığı; çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşımı daha az kullandığı saptanmıştır. Aynı biçimde tükenmişlik ölçeğinde ise duygusal tükenme ve tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu görülmüştür. Alanda çalışmakta olan profesyonellerin, özellikle yöneticilerinin sosyal hizmet eğitimini tamamlamış olması planlama ve organizasyon süreçlerinde yapılmakta olan işin içeriğine daha hâkim olunabileceği, sosyal hizmet müdahalesinin gereklerinin daha ön planda olacağı ve buna bağlı olarak çalışan sosyal hizmet uzmanları ile daha etkin bir iletişim kurulabileceğini düşündürmektedir. Tüm bu faydanın yanı sıra sosyal hizmet alanında çalışan bireylerin liyakate uygun biçimde görevlendirilmelerinin sosyal hizmet uzmanlarının stres ve tükenmişlik düzeyleri açısından önem arz ettiği anlaşılmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının stresle başa çıkma tarzları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde; stresle baş etme tarzları açısından çaresiz

yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım düzeylerini sıklıkla kullandıkları; tükenmişlik açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve genel tükenmişlik düzeylerinin arttığı anlaşılmıştır; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama düzeyleri arttıkça ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerinin azaldığı sonucuna varılmıştır. Çaresiz ve boyun eğici yaklaşım düzeyleri arttıkça duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerinin artması; stres ile etkin biçimde baş edilemeyen durumlara tükenmişliğin yoğunlaştığını göstermektedir. Kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama gibi etkin yaklaşımları kullanan sosyal hizmet uzmanlarının ise aktif baş etme mekanizmalarını hayata geçirdiği takdirde ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerinin azaldığı görülmektedir. Bu bağlamda; sosyal hizmet uzmanlarına yönelik sosyal destek mekanizmalarının yönetici-çalışan odağında geliştirilmesinin gerekliliği görülmektedir.

Yapılan araştırmada; sosyal hizmet uzmanlarının stresle baş etme tarzları açısından kullandıkları çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşımın aylık gelirlerine göre farklılık gösterdiği anlaşılmış olup gelir düzeyi düştükçe, sosyal hizmet uzmanlarının çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım düzeylerinin daha sık kullandığı sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda 0-2.825 TL aylık geliri olan katılımcıların 6.001-8.000 TL veya 8.000 TL üzerinde aylık geliri olan katılımcılara kıyasla stresle başa çıkma düzeylerinin daha düşük olduğu verisine dayanarak bütçe dağılımının eşit biçimde gerçekleştirilmesi, adil bir ücret politikası oluşturulmasının gerekliliği görülmektedir.

Sosyal hizmet kurumlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanları, yöneticiler ve müracaatçıların her biri açısından sürecin, koordinasyon ve kontrol odaklı bir geri bildirim ağı bağlamında geliştirilmesi ve sosyal hizmetin yönetim odağı kapsamında çalışılan kuruluşlarda uygulanmaya geçirilmesiyle birlikte; işe dair taleplerin sosyal hizmet uzmanlarının kendi bilgi ve yetenekleriyle eşleşmesinin sağlanmasının önemi anlaşılmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü tarafından yapılan

bir araştırmada; amirlerden ve meslektaşlarından destek alındığında ve kararlara katılım sũrecinin aktif kullanıldığı durumlarda, çalışanların işle ilgili stres yaşama olasılığının daha dũřũk olduğu ifade edilmektedir (WHO,2021).

Bu doğrultuda; sosyal hizmet uzmanları açısından da iş yeri içerisindeki sosyal destek mekanizması; çalışma hayatı odağında yũnetici, çalışan ve diğer paydaşlar ortaklığında işlevsel hale getirilmelidir. Sosyal hizmet uzmanları için sũpervizyon desteği, meslek içi yũkselmenin ũnũnũn açılması vb. destekler ile stres ve tũkenmiřlik yerine konulabilecek işe bağlılık ve motivasyon odaklı hedeflerin ũnemli olduğu sonucuna varılmaktadır.

5. BÖLÜM

ÖNERİLER

Sosyal hizmet uzmanlarının yaşamış oldukları stres ve tükenmişliğin önlenmesi açısından mikro, mezo ve makro düzeylerde adımlar atılması ve mevcut durumun bütüncül bir biçimde ele alınması kaçınılmazdır. Bu araştırma kapsamında sosyal hizmet ölçeğinde bütüncül bir bakış açısı sunulabilmesi adına çeşitli öneriler sıralanmıştır.

Mikro düzeyde; bireylerin kişilik özelliklerinin, güçlü ve geliştirilmesi gereken yanlarına dair farkındalığın sağlanabilmesi adına eğitimlerin gerçekleştirilmesi, bireylerin stres yaratan durumlar hakkında önceden hazırlıklı olmasının sağlayacaktır, literatürde de görüleceği üzere stres durumu birey için hazırlıklı olmadığı, alışlagelmişin dışında diğer bir ifadeyle tanışmadığı durumlar ile karşı karşıya geldiğinde ortaya çıkmaktadır. Bireyin kendini daha iyi tanıyarak güçlenmesinin sağlanmasıyla, iş hayatında da bir korunma mekanizmasını işler hale gelmesi sağlanacaktır.

Araştırmada elde edilen bulgular açısından yönetsel uygulamaların da sosyal hizmet disiplini içerisinde aktif biçimde kullanılması gerekliliği hakkında önemli görülmektedir. Planlama, organizasyon, koordinasyon vb. adımların sosyal hizmet kuruluşlarının programlarına dahil edilmeli; tüm bu basamaklar içerisinde sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldıkları stres ve tükenmişlik olgusunun önlenmesine dair adımların dikkate alındığı bir perspektif hayata geçirilmelidir.

Araştırma kapsamında; sosyal hizmet uzmanlarının eğitim düzeyleri açısından stres ve tükenmişlik seviyeleri arasında farklılık olmadığı bulunmuştur, bu kapsamda çeşitli eğitim düzeylerine göre destek eğitimleri sunulmalı; stres ve tükenmişlik sosyal hizmet uzmanları açısından dönemsel olarak takip edilebilmelidir.

Yönetim ve iş hayatı sürecinin öncesinde ise; sosyal hizmet eğitimi vermekte olan yükseköğretim kurumlarındaki öğretim programlarında sunulan eğitim içerisinde; geleceğin sosyal hizmet uzmanları olan öğrencilere; stres ile baş etme üzerine kapsamlı bir müfredatın uygulanması; eğitimlerin düzenlenmesi, sosyal hizmetin makro odağının ve toplumla çalışma kısımlarının çoğaltılması; sosyal hizmet ve sosyal hizmet yönetimi ilişkisinin kurulması ve stres ile tükenmişlik etkeninin bütüncül boyutuna ilişkin bir anlayış oluşması sağlanmalıdır.

Lisans sürecinden başlanarak; iş yaşamına yönelik somut uygulamaların mevcut staj programları ile birleştirilerek teorik ve pratik anlamda yaşanan boşluğun giderilmesi; iş yaşamında karşılaşılan sorunlar, mobbing, görev belirsizliği, uzun çalışma saatleri vb. güçlük yaratan durumlara karşı stres ile baş etme becerilerine yönelik sunulan programların zenginleştirilmesi sağlanmalı ve sosyal hizmet uzmanlarının stres ile baş etme becerileri iş hayatına girmeden önce artırılmalıdır. Bu anlamda mevcut kurumlar içerisinde ise sosyal hizmet uzmanlarına yönelik destek hizmeti sağlanması, danışmanlık ve destek birimlerinin kurulması, işle ilgili sorunları tanımlayıp çözmek adına eğitim kamplarının oluşturulması vb. önlemler ile çalışanların işlevselliğinin artırılması sağlanmalıdır.

Araştırmada yöneticisi sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış sosyal hizmet uzmanlarının; diğer meslektaşlarına göre kendine güvenli yaklaşımı kullanıyor olmaları; sosyal hizmet disiplini açısından önemli bir göstergedir. Sosyal hizmet eğitimi tamamlayan bireylerin yönetici konumunda görevlendirilmesi, aksi durumda olan profesyonellerin ise süregelen eğitimler ile desteklenmesi sağlanmalıdır. Bu doğrultuda iş yaşamı içerisinde süregelen kurumsal kültür, yönetici ile yaşanan ast-üst ilişkisinden meydana gelebilecek vb. problemlerin ortadan kaldırılabilmesi adına hem yönetici pozisyonunda bulunan bireyleri hem meslek elemanı olarak çalışmakta olan bireyleri kapsayan stres ve tükenmişliğe ilişkin meslek içi eğitimler, farkındalık ve iletişim çalışmaları kurumsal kültürün içerisinde yaygınlaştırılmalıdır.

Öte taraftan sosyal hizmet uzmanlarının devamlı biçimde maruz kaldığı sorun alanları içerisinde kendilerini güçsüz hissedebilecekleri, psiko-sosyal desteğe ihtiyaç duyabilecekleri görünür kılınarak sorun alanı kaynaklı stres ve tükenmişliğe ilişkin süpervizyon desteği, sosyal destek, adil ve eşit ücret dağılımının sağlanması vb. adımların gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

Sosyal hizmet disiplini geliştirmiş olduğu bütüncül bakış açısı ile müracaatçılara sunduğu müdahaleleri kurgularken, mesleğin aktörlerinin de yaşamış olduğu sorunların bütüncül bir bakış açısı içerisinde ele alınması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının yaşamış olduğu stres ve tükenmişlik duygusunun yalnızca mikro çözümler ile kalıcı biçimde giderilemeyeceği, makro anlamda politika ve yönetim sürecinde de soruna ilişkin planlamaların hayata geçirilmesiyle mümkün olacağı ve sosyal hizmet uzmanları için daha verimli, stres ve tükenmişlikten daha az etkilendikleri bir çalışma hayatının mümkün kılınacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health and Social Work, 24*(2), 112–119. <https://doi.org/10.1093/hsw/24.2.112>
- Akın, Ö., & Erdost Çolak, H. E. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarıyla Örgütsel Performans Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2*(2), 85–114.
- Akman, S. (2004). Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar. *Türk Psikoloji Bülteni, 34–35*, 40–54.
- Aydın, B., & İmamoğlu, S. (2001). Stresle Başa Çıkma Becerisi Geliştirmeye Yönelik Grup Çalışması. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 14*, 41–52.
- Birinci, M., Altun, F., & Sevim, K. (2017). Sosyal Çalışma ve Yönetim Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Çekmece İZÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 5*(10–11), 205–221.
- Bolat, T., Seymen Aytemiz, O., Bolat İnci, O., & Erdem, B. (2016). *Yönetim ve Organizasyon* (6. baskı). Detay Yayıncılık.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1995). A longitudinal examination of the cherniss model of psychological burnout. *Social Science & Medicine, 40*(10), 1357–1363.
- Calitz, T., Roux, A., & Strydom, H. S. (2014). Factors That Affect Social Workers' Job Satisfaction, Stress And Burnout. *Social Work/Maatskaplike Werk, 50*(2). <https://doi.org/10.15270/50-2-393>
- Center for Health Workforce Studies. (2006). Licensed social workers in the United States. *Licensed Social Work Practice, March*, 26. http://workforce.socialworkers.org/studies/supplemental/supplement_ch3.pdf

- Çetin, H. (2018). *Sosyal Hizmet Yönetimi Bugünü ve Yarını*. Nika.
- Ceylan, H., Gül, N., & Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43–69.
- Çoban İçağasioğlu, A., & Özbesler, C. (2016). Hastanelerde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu. *Başkent Üniversitesi Sağlık bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(2), 90–109.
- Collins, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1173–1193. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm047>
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A Review and An Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18, 685–701.
- Dedelé, A., Miškinytė, A., Andrušaitytė, S., & Bartkutė, Z. (2019). Perceived Stress among Different Occupational Groups and the Interaction with Sedentary Behaviour. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 4595. <https://doi.org/10.3390/ijerph16234595>
- Dinibütün, S. R. (2013). *Örgüt İkliminin Tükenmişlik Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma*. Marmara Üniversitesi.
- Dominelli, L. (2021). *Baskı Karşıtı Sosyal Çalışma Teori ve Pratik* (Ö. Cankurtaran (ed.)). Nika.
- Duyan, V. (2016). *Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Sosyal Çalışma Yayınları.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). If It Changes It Must Be a Process: Study of Emotion and Coping During Three Stages of a Collage Examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), 150–170. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.48.1.150>
- Göktepe Kaya, A. (2016). *Tükenmişlik Sendromu*. Nesil.

- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91–109. <http://gefad.gazi.edu.tr/article/view/5000078972>
- Harris, J., & White, V. (2009). *Modernising social work: Critical considerations* (1. baskı). Bristol University Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/j.ctt1t895ct>
- Heenan, D., & Birrell, D. (2018). Hospital-Based Social Work: Challenges at the Interface between Health and Social Care. *British Journal of Social Work*, 00, 1–18.
- Işıkhani, V. (2017). *Stres Yönetimi: Tükenmişlikten Mutluluğa* (1.). Nika.
- Işıkhani, V. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 29(2), 10–33.
- Karaboğa, T., & Zehir, C. (2020). Henri Fayol ve Yönetim Alanına Katkıları Üzerine Bir İnceleme. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 7.
- Karasar, N. (2015). *Bilimsel Araştırma Yönetimi* (28. baskı). Nobel.
- Kidneigh, J. C. (1968). Administration and Community Organization in Social Work. *International Social Work*, 11(3), 17–22. <https://doi.org/10.1177/002087286801100304>
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5–25. <https://doi.org/10.1080/03643100801922357>
- Laudon, J. P., & Laudon, K. C. (2006). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (10. baskı). Pearson Education. <https://doi.org/9780132415798>
- Lazarus, R. S. (2006). Stress and Emotion. İçinde *Principles and Concepts of Behavioral Medicine: A Global Handbook*. Springer Publishing Company.
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255–265.

<https://doi.org/10.1080/09638230020023642>

- Maslach, C. (1987). Burnout Research in Social Services. *Journal of Social Service Research*, 10(1), 95–105. https://doi.org/10.1300/J079v10n01_09
- Meier, S. T., & Schmeck, R. R. (1985). The burned-out college student: A descriptive profile. *Journal of College Student Personnel*, 26(1), 63–69.
- Miller, D. (2005). Dying to care: Work, stress and burnout in HIV/AIDS professionals. İçinde *Dying to Care: Work, Stress and Burnout in HIV/AIDS Professionals*. <https://doi.org/10.4324/9780203982686>
- Öktem, M. K. (2006). Kamu Yönetimi Tartışması Bağlamında Sosyal Hizmetler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 2(17), 41–57.
- Palmer, S., & Strickland, L. (1995). *Stress management: A Quick Guide*.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4), 283–305. <https://doi.org/10.1177/001872678203500402>
- Rauschenbach, C., Krumm, S., Thielgen, M., & Hertel, G. (2013). Age and work-related stress: a review and meta-analysis. *Journal of Managerial Psychology*, 28(7/8), 781–804. <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2013-0251>
- Ravalier, J., McFadden, P., Boichat, C., Clabburn, O., & Moriarty, J. (2021). Social Worker Well-being: A Large Mixed-Methods Study. *The British Journal of Social Work*, 51(1), 297–317. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa078>
- Rivera-Torres, P., Araque-Padilla, R., & Montero-Simó, M. (2013). Job Stress Across Gender: The Importance of Emotional and Intellectual Demands and Social Support in Women. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(1), 375–389. <https://doi.org/10.3390/ijerph10010375>
- Rogowski, S. (2010). *Social Work: The Rise and Fall of a Profession?* Policy Press.
- Salsberg, E., Quigley, L., Acquaviva, K., Wyche, K., & Sliwa, S. (2017). *Results*

of the Survey Nationwide Survey Work of 2017 Social Work Graduates. <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=C0r5P1zkMbQ%3D&portalid=0>.

Selye, H. (1950). Stress and the General Adaptation Syndrome. *British Medical Journal*, 1383–1392. <https://doi.org/10.1159/000227975>

Selye, H. (1974). *Stress without Distress*. Lippincott Williams & Wilkins.

Şimşek, M. Ş., & Çelik, A. (2017). *Yönetim ve Organizasyon* (19. baskı). Eğitim Yayınevi.

Şıklar, E., & Tunalı, D. (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33, 75–84.

Steel, P., & Kammeyer-Mueller, J. (2015). The World Is Going to Hell, the Young No Longer Respect Their Elders, and Other Tricks of the Mind. *Industrial and Organizational Psychology*, 8(3), 366–371.

Steel, P., Schmidt, J., & Shultz, J. (2008). Refining the Relationship Between Personality and Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 134(138–161). <https://doi.org/10.1037/0033-2909.134.1.138>

Straussner, S. L. A., & Senreich, E. (2020). Productive Aging in the Social Work Profession: A Comparison of Licensed Workers 60 Years and Older with Their Younger Counterparts. *Clinical Social Work Journal*, 48, 196–210.

Sürvegil Dalkılıç, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri* (2.Basım). Nobel.

T.C. Aile Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2019). *T.C. Aile Sosyal Hizmetler Bakanlığı 2019-2023 Stratejik Planı*.

Tartakovsky, E. (2015). Personal value preferences and burnout of social workers. *Journal of Social Work*, 16(6).

Thompson, N., Murphy, M., & Stradling, S. (1994). Dealing with Stress. İçinde *Dealing with Stress*. The Macmillian Press LTD. <https://doi.org/10.1007/978->

1-349-23302-1

- Torun, A. (1997). Stres ve Tükenmişlik. İçinde S. Tevrüz (Ed.), *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* (ss. 43–53). Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını.
- Tsui, M.-S., & Cheung, F. C. H. (2009). Social Work Administration Revisited: A Re-examination of Concepts, Context and Content. *Journal of Social Work*, 9(2), 148–157. <https://doi.org/0.1177/1468017308101819>
- Tümkaya, S., Çam, S., & Çavuşoğlu, İ. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 387–398.
- Turem, J. S. (1986). Social Work Administration and Modern Management Technology. *Administration in Social Work*, 10(3), 15–24.
- Türküm, A. S. (1999). Stresle Başa Çıkma Ölçeğinin Geliştirilmesi : Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışmaları. *Cilt: II Sayı: 18 Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 25–34.
- WHO. (2003). *Work organisation and stress* (S. Leka, A. Griffiths, & T. Cox (ed.)).
- Winwood, P. C., & Lushington, K. (2006). Disentangling the effects of psychological and physical work demands on sleep, recovery and maladaptive chronic stress outcomes within a large sample of Australian nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 56(6), 679–689. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.04055.x>
- Wooten, N. R., Kim, H. J., & Fakunmoju, S. B. (2011). Occupational stress in social work practice. *Handbook of Stress in the Occupations, May 2014*, 71–87. <https://doi.org/10.4337/9780857931153.00018>
- Wulsin, L., Alterman, T., Timothy Bushnell, P., Li, J., & Shen, R. (2014). Prevalence rates for depression by industry: a claims database analysis. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 49(11), 1805–1821. <https://doi.org/10.1007/s00127-014-0891-3>

- Yenisu, E., Şahin, F., & Öztekkeli, H. (2019). Yönetim Düşüncesinin Evriminde Sistem Kuramının Etkileri: Kavramsal Bir Çözümleme. *Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(18), 514–527.
- Zambas, J. (2021). *The 30 Most Stressful Jobs (and How Much They Pay)*. CareerAddict. <https://www.careeraddict.com/stressful-jobs>
- Zubin, J., & Spring, B. (1977). Vulnerability - A New View of Schizophrenia. *Journal of Abnormal Psychology*, 86(2), 103–126.

EKLER

EK- 1 KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Yaşınız?
25-34 35-44 45-54 55-64 65+
2. Cinsiyetiniz?
 Kadın Erkek
3. Öğrenim düzeyiniz nedir?
 Lisans Yüksek Lisans Doktora
4. Aylık geliriniz ne kadar?
 0-2.825 TL 2.826 – 4.000 4.001 – 6.000 6001- 8000 8000+
5. Kaç yıldır çalışıyorsunuz?
 1 yıldan az 1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21 yıl ve üzeri
6. Çalıştığınız sektör nedir?
 Özel sektör Kamu
7. Çalıştığınız kurumda hangi görev alanında çalışmaktasınız?
 Büro personeli Saha personeli
8. Çalıştığınız sosyal hizmet alanı nedir?
 Yoksulluk Kadın Çocuk Göç Yaşlılık Engellilik Akademi
 Tıbbi Sosyal Hizmet Adli Sosyal Hizmet Diğer.....
9. Çalıştığınız kurumdaki pozisyonunuz nedir?
 Yönetici Meslek elemanı
10. Çalıştığınız kurumda meslek elemanlarına yönelik düzenlenen tükenmişlik ve stresle başa çıkma becerileri ile ilgili destekler sunulmakta mıdır?
 Evet Hayır
11. Çalıştığınız kurumda yöneticiniz sosyal hizmet alanında eğitimini tamamlamış bir profesyonel mi?
 Evet Hayır

EK-2 STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÖLÇEĞİ

Bir sıkıntı olduğunda.....	%0	%30	%70	%100
1- Kimsenin bilmesini istemem				
2- İyimser olmaya çalışırım				
3- Bir mucize olmasını beklerim				
4- Olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım				
5- Başa gelen çekilir diye düşünürüm				
6- Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım				
7- Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim				
8- Olayın/olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım				
9- İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem				
10- Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum				
11- Olayları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam				
12- Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım				
13- İş olacağına varır diye düşünürüm				
14- Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım				

15- Problemin çözümünü için adak adarım				
16- Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum				
17- Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım				
18- Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım				
19- Her şeyin istediğim gibi olamayacağına inanırım				
20- Problemi/Problemleri adım adım çözmeye çalışırım				
21- Mücadeleden vazgeçerim				
22- Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm				
23- Hakkımı savunabileceğime inanırım				
24- Olanlar karşısında “kaderim buymuş” derim				
25- “keşke daha güçlü olsaydım” diye düşünürüm				
25- “keşke daha güçlü olsaydım” diye düşünürüm				
26- Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim				
27- “Benim suçum ne” diye düşünürüm				
28- “Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm				
29- Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım				
30- Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır				

EK-3 MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

		Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bu işi bir gün daha kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş 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 yıldığımı hissediyorum.					
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13	İşimin beni kısıtladığımı 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 kayda değer birçok 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 davrandıklarımı hissediyorum.					

EK 4- ETİK KOMİSYON İZİNİ



T.C.

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ



Rektörlük

Sayı : E-35853172-300-00001766738 21.09.2021

Konu : Gizem ALTIN (Etik Komisyon İznini)

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 02.09.2021 tarihli ve E-12908312-300-00001737858 sayılı yazınız.

Enstitünüz Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi **Gizem ALTIN**'in **Doç.Dr.Ercüment ERBAY** danışmanlığında hazırladığı “**Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stres ile Baş Etme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet Yönetimi Kapsamında İncelenmesi**” başlıklı tez çalışması Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **14 Eylül 2021** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Vural GÖKMEN Rektör Yardımcısı

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 84234B2B-F045-455E-BAF2-2415B9F80C4E

Adres: Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara

Bilgi için: Sevda TOPAL

E-posta: yazimd@hacettepe.edu.tr İnternet Adresi: www.hacettepe.edu.tr

Bilgisayar İşletmeni

Elektronik Ağ: www.hacettepe.edu.tr

Telefon: 0 (312) 305 3001-3002 Faks: 0 (312) 311 9992

Belge Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/hu-ebys>



EK 5- ORJİNALLİK RAPORU

SOSYAL HİZMET UZMANLARININ STRES İLE BAŞ ETME BECERİLERİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN SOSYAL HİZMET KAPSAMINDA İNCELENMESİ

ORJİNALLİK RAPORU

% **10**
BENZERLİK ENDEKSİ

% **9**
İNTERNET KAYNAKLARI

% **3**
YAYINLAR

% **5**
ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

- 1 **Submitted to The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK)**
Öğrenci Ödevi
- 2 **www.sporbilimleri.org.tr**
İnternet Kaynağı
- 3 **acikerisim.karatay.edu.tr:8080**
İnternet Kaynağı
- 4 **Submitted to Kocaeli Üniversitesi**
Öğrenci Ödevi
- 5 **en.eurasiatourismcongress.com**
İnternet Kaynağı
- 6 **acikbilim.yok.gov.tr**
İnternet Kaynağı
- 7 **www.consumeracademy.gov.tr**
İnternet Kaynağı



HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih:03/02/2022

Tez Başlığı: SOSYAL HİZMET UZMANLARININ STRES İLE BAŞ ETME BECERİLERİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN SOSYAL HİZMET KAPSAMINDA İNCELENMESİ

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 63 sayfalık kısmına ilişkin, 03/02/2022 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 10 'dur.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar hariç
- 4- Alıntılar dâhil
- 5- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

03/02/2022

Adı Soyadı: GİZEM ALTIN
Öğrenci No: N18238045
Anabilim Dalı: SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
Programı: SOSYAL HİZMET TEZLİ YL

ĐANIMAN ONAYI

UYGUNDUR.

DOÇ. DR. ERCÜMENT ERBAY



**HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
MASTER'S THESIS ORIGINALITY REPORT**

**HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
SOCIAL WORK DEPARTMENT**

Date: 03/02/2022

Thesis Title : ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN SOCIAL WORKERS COPING SKILLS WITH STRESS AND BURNOUT LEVELS IN THE SCOPE OF SOCIAL WORK

According to the originality report obtained by myself/my thesis advisor by using the Turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options checked below on 03/02/2022 for the total of 63 pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled as above, the similarity index of my thesis is 10 %.

Filtering options applied:

1. Approval and Declaration sections excluded
2. Bibliography/Works Cited excluded
3. Quotes excluded
4. Quotes included
5. Match size up to 5 words excluded

I declare that I have carefully read Hacettepe University Graduate School of Social Sciences Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports; that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility; and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.

I respectfully submit this for approval.

03/02/2022

Name Surname: GİZEM ALTIN

Student No: N18238045

Department: SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

Program: SOSYAL HİZMET TEZLİ YL

DANIMAN ONAYI

APPROVED.

DOÇ. DR. ERCÜMENT ERBAY