



**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET BİLİM DALI**

**SOSYAL HİZMET ALANINDA ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ İŞ STRESİ
DÜZEYLERİ İLE TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ “İSTANBUL ÖRNEĞİ”**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ABDULLAH UZUN

DOÇ. DR. FATMA KAHRAMAN GÜLOĞLU

**YALOVA
TEMMUZ 2025**



T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET BİLİM DALI

SOSYAL HİZMET ALANINDA ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ İŞ STRESİ
DÜZEYLERİ İLE TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ “İSTANBUL ÖRNEĞİ”

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ABDULLAH UZUN
228118024

DOÇ. DR. FATMA KAHRAMAN GÜLOĞLU

YALOVA
TEMMUZ 2025

ETİK BEYAN

Yalova Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez/Proje Yazım Kuralları 'na uygun olarak hazırladığım “Sosyal Hizmet Meslek Elemanlarının İş Stresi Düzeyleri ile Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul Örneği” başlıklı bu tez çalışmasında; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir, aksinin tespiti halinde doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi taahhüt ve beyan ederim.

İmza

Abdullah UZUN



ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında Sosyal Hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş hayatında yaşamış oldukları stres ve tükenmişlik düzeyinin nedenlerinin incelenmesi ve bu durumun iş doyumuna etkisi incelendikten sonra alanda çalışan meslek elemanlarına yönelik iyileştirilmesi gereken durumlar incelenmiştir.

Yüksek lisans sürecim boyunca bilgi ve deneyimleriyle bana yol gösteren, akademik gelişimime her daim katkı sunan değerli danışmanım Doç. Dr. Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU'na en içten teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca, bu tez çalışmasında veri toplama sürecinde bana destek olan Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü'ne ve araştırmaya katkı sağlayarak katılım gösteren tüm sosyal hizmet meslek elemanlarına teşekkür ederim.

Temmuz – 2025

Abdullah UZUN





İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN	i
İÇİNDEKİLER.....	v
KISALTMALAR LİSTESİ.....	ix
TABLolar LİSTESİ	xi
ÖZET	xiii
ABSTRACT	xv
1. GİRİŞ	17
1.1. Araştırmanın Problemi.....	18
1.2. Araştırmanın Amacı	18
1.3. Araştırmanın Önemi.....	19
1.4. Araştırmanın Yöntemi.....	19
1.5. Sınırlılıklar	19
1.6. Varsayımlar	20
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	21
2.1. Sosyal Hizmet	21
2.1.1. Sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkışı	22
2.1.2. Sosyal hizmetin amaçları	22
2.1.3. Sosyal hizmetin işlevleri	23
2.1.4. Türkiye’de sosyal hizmet sistemi ve kurumsal uygulamaları	24
2.1.5. Mevzuat, işleyiş ve meslek elemanları yönüyle sosyal hizmet kuruluşları.....	29
2.2. İş Stresi.....	30
2.2.1. İş stresini etkileyen faktörler	32
2.2.1.1. Örgütsel stres nedenleri	35
2.2.1.2. Bireysel faktörler.....	36
2.2.2. İş stresi ile ilgili kuramsal yaklaşımlar.....	37
2.2.3. İş stresinin sonuçları.....	37
2.2.4. İş stresi ile baş etme yöntemleri	41
2.3. Tükenmişlik.....	44
2.3.1. Tükenmişlik yaklaşımları.....	46
2.3.2. Tükenmişliğe neden olan faktörler.....	47
2.3.2.1. Bireysel faktörler.....	48
2.3.2.2. Örgütsel ve mesleki faktörler	50
2.3.3. Tükenmişliğin boyutları	51
2.3.4. Tükenmişliğin belirtileri.....	51



2.3.4.1. Fiziksel belirtiler	52
2.3.4.2. Psikolojik belirtiler	52
2.3.4.3. Davranışsal belirtiler	52
2.3.4.4. Zihinsel belirtiler	52
2.3.4.5. Sosyal belirtiler	53
2.3.5. Tükenmişliğin sonuçları	53
2.4. İş Doyumu	55
2.4.1. İş doyumunun önemi	56
2.4.2. İş doyumunun özellikleri	57
2.4.3. İş doyumunu etkileyen faktörler	57
2.4.4. İş doyumunu teorileri	57
2.4.5. İş doyumuna ilişkin yaklaşımlar	61
2.4.6. İş doyumunun sonuçları	61
2.5. Sosyal Hizmetin İş Stresi, Tükenmişlik ve İş Doyumu Kavramları Bağlamında Değerlendirilmesi	63
2.6. Sosyal Hizmet Alanında İş Stresi, Tükenmişlik ve İş Doyumu Kavramları Bağlamında Literatür Taraması	64
3. ALAN ARAŞTIRMASI: YÖNTEM, BULGULAR VE YORUMLAR	67
3.1. Araştırmanın Yöntemi	67
3.2. Hipotezler	69
3.3. Evren ve Örneklem	70
3.4. Etik Hususlar	70
3.5. Veri Toplama Süreci	71
3.6. Veri Analizi	71
3.7. Bulgular ve Yorumlar	72
4. TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER	98
4.1. Tartışma	98
4.2. Sonuç ve öneriler	100
KAYNAKLAR	104
EKLER	121
ÖZGEÇMİŞ	1212



KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
GAS	: Genel Adaptasyon Sendromu
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
Md	: Madde
NIOSH	: Ulusal Mesleki Güvenlik ve Sağlık Enstitüsü
s	: Sayfa
UNICEF	: Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
Vd	: Ve diğerleri



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Katılımcılar Kişisel Bilgilerinin Betimsel İstatistik Verileri	72
Tablo 2. Verilerin Normallik Analizi	75
Tablo 3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizleri	75
Tablo 4. Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının İş Stresi Düzeyleri ile Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Arasındaki Korelasyon Analizi.....	76
Tablo 5. Bireylerin Cinsiyet Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Arasındaki Bağımsız Örneklem T Testi Analizi	78
Tablo 6. Bireylerin Medeni Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, İş Doyumu ve Tükenmişlik Belirtileri Bağımsız Örneklem T Testi Analizi	79
Tablo 7. Bireylerin Eğitim Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Bağımsız Örneklem T Testi Analizi.....	80
Tablo 8. Bireylerin Çocuk Sahibi Olma Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Bağımsız Örneklem T Testi Analizi	81
Tablo 9. Bireylerin Ailelerinde Bakıma Muhtaç Birey Olma Durumları ile İş Stresi Düzeyleri Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Bağımsız Örneklem T Testi Analizi	83
Tablo 10. Bireylerin Kronik Hastalık Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Bağımsız Örneklem T Testi Analizi	84
Tablo 11. Bireylerin Yaş Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi.....	85
Tablo 12. Bireylerin Çocuk Sayısı Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi.....	87
Tablo 13. Bireylerin Çalıştıkları Kurum/Kuruluş Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi	89
Tablo 14. Bireylerin Kadro Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi	92
Tablo 15. Bireylerin Görev Süresi Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi.....	95



SOSYAL HİZMET ALANINDA ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ İŞ STRESİ DÜZEYLERİ İLE TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ “İSTANBUL ÖRNEĞİ”

ÖZET

Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik belirtileri ve iş doyumunu ilişkisini incelemek amacıyla nicel araştırma yöntemine dayalı bir betimsel araştırma modelini benimsemiştir. Betimsel araştırma, mevcut durumu tanımlamayı ve değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymayı hedeflediğinden, bu çalışma için uygun bir yöntem olarak seçilmiştir. Çalışma, kesitsel bir tasarım çerçevesinde yürütülmüş olup, katılımcıların belirli bir zaman dilimindeki durumlarını değerlendirmiştir. Araştırmanın evrenini, sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanları oluşturmaktadır. Evrenin geniş olması nedeniyle, örneklem seçimi için uygun örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada, kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiş ve veri toplama süreci, gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Örneklem, Sosyal Hizmet Merkezleri, yatılı kuruluşlar ve diğer sosyal hizmet kurumlarında çalışan 139 meslek elemanından oluşmaktadır. Katılımcıların demografik ve mesleki kriterleri (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çocuk sahibi olma durumu, ailede bakım gereksinimi olan bireyin varlığı, kronik hastalık durumu, çalışılan kurum/kuruluş tipi, kadro durumu ve görev süresi) çalışmanın bulgular kısmında detaylı bir şekilde sunulmuştur. Araştırmada, katılımcıların iş stresi, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini ölçmek için üç temel ölçek kullanılmıştır. Ayrıca, demografik ve mesleki bilgileri toplamak amacıyla bir kişisel bilgi formu uygulanmıştır.

Veriler, sosyal hizmet kurumlarında görev yapan meslek elemanlarından anket yöntemiyle toplanmıştır. Katılımcılara araştırmanın amacı ile gizlilik ve etik ilkeler konusunda gerekli bilgilendirme yapılmış; verilerin toplanması sürecinde tamamen gönüllülük esasına dayalı katılım sağlanmıştır. Veri toplama süreci, etik kurallara uygun olarak yürütülmüş ve katılımcıların kişisel verilerinin korunmasına özen gösterilmiştir. Araştırma, sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarının iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemeyi ve bu değişkenlerin demografik ile mesleki özellikler açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemeyi hedeflemektedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, İş Stresi, Tükenmişlik, İş Doyumu



EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS LEVELS AND BURNOUT SYMPTOMS OF PROFESSIONALS WORKING IN THE FIELD OF SOCIAL WORK: ISTANBUL EXAMPLE

ABSTRACT

In order to examine the relationship between job stress levels of social service professionals and burnout symptoms and job satisfaction, a descriptive research model based on quantitative research method was adopted. Since descriptive research aims to define the current situation and reveal the relationships between variables, it was chosen as an appropriate method for this study. The study was conducted within the framework of a cross-sectional design and evaluated the situations of the participants in a certain period. The universe of study consists of professionals working in the field of social service. Since the universe is large, the appropriate sampling method was used for sample selection. In the study, convenience sampling method was preferred, and the data collection process was carried out on a voluntary basis. The sample consists of 139 professionals working in Social Service Centers, boarding institutions and other social service institutions. The demographic and professional characteristics of the participants (age, gender, marital status, education level, having children, presence of a family member requiring care, chronic disease status, type of institution/organization worked, staff status and term of office) are presented in detail in the findings section of the study. In the study, three basic scales were used to measure the participants' job stress, job satisfaction and burnout levels. In addition, a personal information form was applied to collect demographic and professional information.

Data were collected from professionals working in social service institutions using a survey method. Participants were informed about the purpose of the study and confidentiality principles, and participation was provided on a voluntary basis. The data collection process was carried out in accordance with ethical rules, and care was taken to protect the participants' personal data. The study aims to determine the relationships between job stress, burnout, and job satisfaction levels among professionals working in the field of social services, and to examine whether these variables differ significantly based on demographic and professional characteristics.

Keywords: Social Work, Job Stress, Burnout, Job Satisfaction



1. GİRİŞ

İş ortamları, bireylerin günlük yaşamlarının büyük bir bölümünü kapsamakta ve planlama süreçlerini önemli ölçüde etkilemektedir. Son yıllarda sosyal hizmet alanındaki iş çeşitliliğinin artmasına rağmen, yeterli sayıda ve nitelikte personel alımının yapılmaması; iş hayatındaki rekabet, öne çıkma çabaları; kurum ve kuruluşların çalışma düzenlerindeki farklılıklar; ayrıca sosyal hizmet alanında çalışmaların ağırlıklı olarak toplumda yoksunluk yaşayan birey veya gruplara yönelik olması gibi faktörler, bu alanda görev yapan meslek elemanlarının stres ve tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır.

Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları; bireylerin ve toplumun sosyal işlevselliğini artırmak amacıyla koruyucu, önleyici, geliştirici ve rehabilite edici hizmetlerde bulunan alanında uzmanlaşmış kişilerden oluşur. Türkiye'de bu meslek grubu, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu uyarınca “sosyal çalışma görevlisi” unvanıyla tanımlanmakta olup; sosyal hizmet, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi ile psikolojik danışmanlık ve rehberlik gibi ilgili lisans programlarından mezun bireyleri kapsamaktadır (Çocuk Koruma Kanunu, 2005, madde 3/e). Sosyal hizmet meslek elemanları, özellikle çocuklarla ilgili koruma kararlarının alınması, uygulanması ve izlenmesi süreçlerinde aktif olarak görev almakta; aynı zamanda sosyal inceleme raporları hazırlamakta ve ilgili kurumlar arasında koordinasyonu sağlamaktadırlar (Çocuk Koruma Kanunu, 2005, madde 33–34).

Sosyal hizmet uzmanları, yüksek iş yükü, duygusal yüklenme ve sınırlı düzeyde kurumsal destek gibi faktörlerden dolayı mesleki stres ve tükenmişlik riski altındadır (Maslach & Leiter, 2016). Türkiye’de yapılan çalışmalar, sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasında güçlü bir negatif ilişki olduğunu göstermektedir (İçağasioğlu-Çoban & Özbesler, 2016; Işıkhani, 2000). Örneğin İçağasioğlu-Çoban ve Özbesler (2016), hastane ortamında çalışan sosyal hizmet elemanlarının duygusal tükenme yaşadıklarını ve bu durumun iş doyumlarını anlamlı derecede düşürdüğünü belirtmiştir. Benzer şekilde, Maltepe Üniversitesi’nde yapılan bir yüksek lisans tez çalışması, çalışanların algıladığı yönetici desteğiyle mesleki tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ters yönlü ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Özcan C., 2010). Bu veriler ışığında, sosyal hizmet alanında etkin kurum içi destek mekanizmalarının teşviki, hem çalışanların psikolojik iyi-oluşu hem de hizmet kalitesi açısından önemi yüksektir.

1.1. Araştırmanın Problemi

Sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanları, travmatik yaşantılara maruz kalmış bireylerle çalışmakta ve çoğu zaman ağır psiko-sosyal koşullar altında hizmet sunmaktadır. Bu durum, çalışanların maruz kaldığı iş yükünü, duygusal emeği ve kurumsal baskıları artırarak, yüksek düzeyde iş stresine neden olabilmektedir. Süreç içerisinde yeterince başa çıkılamayan bu stres, tükenmişlik belirtilerinin ortaya çıkmasına ve mesleki doyumun azalmasına yol açmaktadır.

Tükenmişlik yaşayan bir çalışanın motivasyonu, verimliliği ve hizmet kalitesi düşmekte; aynı zamanda bireysel ve örgütsel sorunlar da derinleşmektedir. Sosyal hizmet gibi insan odaklı ve yoğun hizmet temposuna sahip mesleklerde bu olumsuz etkiler hem çalışan sağlığını hem de hizmet alan bireylerin refahını doğrudan etkileyebilmektedir.

Bu çerçevede, sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarının iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin belirlenmesi; bu üç değişken arasındaki ilişkinin ortaya konması hem bilimsel bilgi üretimi hem de uygulama alanı açısından kritik öneme sahiptir. Bu çalışmada söz konusu problem İstanbul ili örnekleminde ele alınarak değerlendirilmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın yapılmasındaki amaç; Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü'ne bağlı kurum ve kuruluşlarda görev yapan sosyal hizmet meslek elemanlarının iş yaşamlarında karşılaştıkları iş stresi düzeylerini belirlemek ve bu stresin tükenmişlik ve iş doyumunu ile olan ilişkisini incelemektir. Sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanları; hizmet sundukları birey ve grupların yaşadığı ağır sosyal, psikolojik ve ekonomik sorunlarla doğrudan temas halinde olmaları nedeniyle mesleki yük ve duygusal baskılarla daha yoğun karşılaşabilmektedirler. Bu durum, çalışanların stres düzeylerini artırmakta, zamanla tükenmişlik sendromuna yol açmakta ve mesleki doyumlarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Dolayısıyla bu araştırma, hem iş stresi ile tükenmişlik arasındaki nedensel veya korelasyonel ilişkiyi anlamaya hem de bu değişkenlerin iş doyumuna üzerindeki etkisini analiz etmeye odaklanmaktadır. Elde edilecek bulguların, sosyal hizmet kurumlarında çalışan personelin psikososyal ihtiyaçlarını belirleme, mesleki destek mekanizmalarını geliştirme ve kurumsal iyileştirme stratejilerine katkı sunması beklenmektedir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma, sosyal hizmet meslek elemanlarının algıladıkları aşırı iş yükünün; iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumu üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu çalışmayı önemli kılan unsurlardan biri, literatürde aşırı iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri iş doyumu değişkeniyle birlikte ele alan bütüncül yaklaşımların sınırlı olmasıdır. Söz konusu değişkenlerin nicel verilerle analiz edilmesi ve literatür doğrultusunda yorumlanması, yalnızca bilimsel bilgi üretimine katkı sunmakla kalmayıp aynı zamanda sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin mesleki ihtiyaçlarının anlaşılmasına da katkı sağlayacaktır. Ayrıca, benimsenen araştırma modelinin ortaya koyacağı bulguların, kuramsal ve uygulamalı düzeyde alana yönelik öneriler geliştirmeye olanak tanıyacağı öngörülmektedir.

1.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmanın yapılmasındaki amaç; Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü'ne bağlı kurum ve kuruluşlarda görev yapan sosyal hizmet meslek elemanlarının iş yaşamlarında karşılaştıkları iş stresi düzeylerini belirlemek ve bu stresin tükenmişlik ve iş doyumu ile olan ilişkisini incelemektir. Sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanları; hizmet sundukları birey ve grupların yaşadığı ağır sosyal, psikolojik ve ekonomik sorunlarla doğrudan temas halinde olmaları nedeniyle mesleki yük ve duygusal baskılarla daha yoğun karşılaşabilmektedirler. Bu durum, çalışanların stres düzeylerini artırmakta, zamanla tükenmişlik sendromuna yol açmakta ve mesleki doyumlarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Dolayısıyla bu araştırma, hem iş stresi ile tükenmişlik arasındaki nedensel veya korelasyonel ilişkiyi anlamaya hem de bu değişkenlerin iş doyumu üzerindeki etkisini analiz etmeye odaklanmaktadır. Elde edilecek bulguların, sosyal hizmet kurumlarında çalışan personelin psikososyal ihtiyaçlarını belirleme, mesleki destek mekanizmalarını geliştirme ve kurumsal iyileştirme stratejilerine katkı sunması beklenmektedir.

1.5. Sınırlılıklar

Bu çalışma, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğüne bağlı kurum ve kuruluşlarda görev alan 139 meslek elemanı ile sınırlı tutulmuştur.

1.6. Varsayımlar

Bu araştırmada;

- Katılımcıların anket formundaki soruları samimi ve dürüst bir biçimde yanıtladıkları,
- Seçilen örneklemin, araştırma evrenini temsil etme niteliğine sahip olduğu,
- Kullanılan veri toplama araç ve yöntemlerinin, araştırmanın amacına uygun geçerli ve güvenilir bilgiler elde etmeye elverişli olduğu kabul edilmektedir.



2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Sosyal Hizmet

Sosyal hizmet kavramı üzerine yapılan araştırmalar genellikle bireylerin ve toplumun refahını artırmak için hizmetlerin sağlanmasına ve sosyal sorunların çözümüne odaklanmaktadır. Bu alandaki araştırmalar genellikle sosyal yardım, psikososyal destek, eşitlik ve adalet ilkelerine dayanan bir dizi konuyu ele almaktadır. Sosyal hizmet, bireylerin ve toplumların yaşam kalitesini artırmayı amaçlayan profesyonel bir alandır. İnsan hakları, adalet, eşitlik ve dayanışma gibi temel ilkeler üzerine inşa edilmiştir (Glicken, 2013). Sosyal hizmet, sanayi devriminden sonra sosyal sorunların artmasıyla ortaya çıkmıştır. Başlangıçta dini ve hayırsever kuruluşlar tarafından yürütülen sosyal hizmet, zamanla profesyonelleşmiştir (Payne, 2005). Sosyal hizmetin başlıca yöntemleri arasında bireysel danışmanlık, grup çalışması ve toplumsal müdahale yer almaktadır. Her biri bireysel sorunları ele almak için özel stratejiler geliştirir (Kirst-Ashman & Hull, 2014). Kadınların, çocukların ve diğer azınlık gruplarının sosyal eşitsizliklere karşı korunması sosyal hizmet uygulamasının önemli bir yönüdür. Bu bağlamda, toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadına yönelik şiddet ele alınır (Dominelli, 2002).

Sosyal hizmet uzmanları etik ilkelere uygun hareket etmeli ve bireylerin onurunu ve haklarını korumalıdır. Bu da uygulamada güven, saygı ve şeffaflık gibi değerlerin ön planda tutulmasını gerektirir (Reamer, 2006). Sosyal hizmetlerin genel tanımlarından birine göre, bu hizmetler, bireylerin korunması ve geliştirilmesi amacıyla sunulan hizmetlerin toplamıdır (Kongar, 1978). Alternatif bir tanıma göre sosyal hizmetler; bireylerin psikososyal ve fiziksel sağlıklarını korumayı, bu iyilik hallerini sürdürülebilir kılmayı ve toplumsal rollerini etkin biçimde yerine getirmelerini sağlamayı amaçlayan sistemli müdahale ve destek faaliyetleridir (Tomanbay, 1999). Sosyal hizmetlerin kapsamı, eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, barınma, sosyal sağlık, psikososyal müdahaleler ve engellilere yönelik çeşitli hizmetleri içerir. Ancak bu kavram dar bir çerçevede ele alındığında, sosyal hizmetler, özel ihtiyaçları olan bireylere yönelik profesyonel çalışmalar ve sorun çözme çabaları olarak tanımlanabilir. Sosyal hizmetlerin çalışma ilkeleri, bireylerin fiziksel, psikolojik ve sosyal işlevselliklerindeki zorlukları ortadan kaldırarak, topluma daha etkin bir şekilde katılabilmelerini sağlamaktır (Çengelci, 1998).

2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu'nda sosyal hizmet; bireylerin ve ailelerin maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesi, temel ihtiyaçlarının karşılanması, sosyal sorunlarının çözülmesi ve yaşam koşullarının iyileştirilmesi amacıyla sunulan planlı ve sistemli hizmetlerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (Resmî Gazete, 1983). Sosyal hizmet uygulamalarının

öncelikli hedef kitlesini, ekonomik yetersizlikler nedeniyle temel yaşam ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çeken bireyler ile çeşitli kişisel, sosyal ya da psikolojik nedenlerle desteğe ihtiyaç duyan kişiler oluşturmaktadır (Çengelci, 1996). Bu hizmetlerin odaklandığı gruplar; aileler, çocuklar, genç bireyler, yaşlılar, engelli bireyler, dezavantajlı kadınlar, mülteciler, hastalar, madde bağımlılığıyla mücadele eden bireyler, adli sürece dâhil olmuş kişiler ve ekonomik yoksunluk yaşayan gruplar oluşturmaktadır. Sosyal hizmetlerin sunduğu destek, yalnızca belirli gruplarla sınırlı değildir. Temel amaç, bireylerin yaşam kalitesini artırmak, toplumsal işlevlerini sürdürmelerini sağlamak ve topluma kazandırılmalarını sağlamaktır (Tomanbay, 2002).

2.1.1. Sosyal hizmet mesleğinin ortaya çıkışı

Sosyal hizmet mesleği, toplumların sosyal sorunlarını çözmek, bireylerin ve grupların refahını artırmak amacıyla ortaya çıkmıştır. 19. yüzyılın sonlarına doğru sanayileşmenin etkisiyle sosyal yapının değişmesi, yoksulluk, işsizlik, sağlık sorunları ve ailevi sıkıntılar gibi problemler, sosyal hizmet alanındaki ihtiyacı ortaya çıkarmıştır. Bu dönemde, özellikle ABD ve Avrupa'da, sosyal hizmetin bir profesyonel meslek olarak yapılandırılması süreci başlamıştır. Sosyal hizmetin tarihsel kökenleri, aslında yardımseverlik ve toplumun zor durumda kalan bireylerine yönelik dayanışma anlayışına dayanır. Ancak bu yaklaşım, zamanla daha sistematik bir hale gelerek, profesyonel bir alana dönüşmüştür. 19. yüzyılda İngiltere'de ve ABD'de sosyal hizmet alanında ilk adımlar atılmaya başlanmış, özellikle yoksullukla mücadele eden reform hareketleri sosyal hizmetin gelişimine zemin hazırlamıştır (Payne, 2014).

1900'lü yılların başında, sosyal hizmet eğitimi veren ilk okullar kurulmuş ve bu alanda uzmanlaşmış profesyonel bir iş gücü yetiştirilmiştir. Amerika'da, Chicago'daki Hull House'un kurucusu Jane Addams, sosyal hizmetin en önemli savunucularından biri olarak tanınır. Addams, yoksul kesimler için sosyal hizmetin önemini vurgulamış ve toplumsal eşitsizlikleri çözmek adına çeşitli projeler başlatmıştır (Addams, 1910). Sosyal hizmetin meslek olarak kabul edilmesi, zamanla dünya çapında yayılarak, pek çok ülkenin sosyal politikalarında yerini almıştır. Bu süreçte, insan hakları ve toplumsal adaletin ön plana çıkması, sosyal hizmetin evrensel değerlerini güçlendirmiştir. Özellikle 20. yüzyılın ortalarından itibaren, Birleşmiş Milletler ve Dünya Sağlık Örgütü gibi uluslararası kuruluşlar sosyal hizmetin önemine dikkat çekmiş ve bu alandaki standartları belirlemişlerdir (UNICEF, 2011).

2.1.2. Sosyal hizmetin amaçları

Sosyal hizmetin temel amaçları şunlardır;

- “Bireylerin sosyal refahını artırmak”: Sosyal hizmet, bireylerin genel yaşam kalitesini artırmayı ve sosyal hayata daha etkin katılmalarını sağlamayı amaçlar (Karlan, 2017).
- Sosyal hizmet ayrımcılıkla mücadele eder Sosyal olarak dezavantajlı gruplar için eşit fırsatlar sağlar (Midgley, 2001).
- Sosyal hizmet yoksulluk, işsizlik ve aile içi şiddet gibi sosyal sorunlara çözümler geliştirmeyi amaçlar (Piven ve Cloward, 1993).
- Sosyal hizmet bireyleri kendi yaşamlarını daha sağlıklı bir şekilde yönlendirmeleri için güçlendirir (Saleebey, 1992).
- Aile ve toplum ilişkilerini güçlendirmek de sosyal hizmetin amaçlarından biridir (Roberts & Greene, 2002).
- Acil durumlarda sosyal hizmet uzmanları bireylere ve ailelere ihtiyaç duydukları desteği hızlı bir şekilde sağlar (Turner, 2015).

Bir meslek olarak sosyal hizmetin faaliyet alanı insanların acıları, zorlukları ve çatışmalarıdır. Dolayısıyla, mesleğin faaliyet alanında 'sorun odaklı' yaklaşım uzun süredir var olmakla birlikte, insan davranışını güçlü ve zayıf yönleri olan bir sistem içinde açıklama çabalarına meydan okuyan 'güçlendirme' yaklaşımı ön plana çıkmıştır (Arıkan, 2011: 42). Sosyal hizmet uygulamasında bir paradigma değişimi ve yeni bir düşünce biçimi olarak ortaya çıkan güçlendirme yaklaşımı, müracaatçıların güçlü yönlerine odaklanarak, sosyal hizmet yardım sürecinin odağında sorunlar ve patolojiler yerine insanların güçlü yönleri ve kaynaklarının olması gerektiğini savunmaktadır (Şahin, 2001; Duyan, 2012: 180). Sosyal hizmet bir yardım mesleğidir ve sosyal hizmet uzmanları meslek elemanları olarak ihtiyaç sahibi bireylere, gruplara ve toplumlara hizmet sunarlar. Hizmet sundukları dezavantajlı kişiler, yoksullar, engelliler, suçlular, yaşlılar, korunmaya muhtaç çocuklar, evsizler ve mülteciler gibi çok çeşitli gruplardan oluşmaktadır (Gökçearsan Çifci ve Altınova, 2012; Kara, 2017).

2.1.3. Sosyal hizmetin işlevleri

Sosyal hizmet işlevleri, toplumun ihtiyaçlarına göre şekillenen bir dizi rol ve faaliyeti içerir. Bu işlevlerin ayrıntıları genellikle sosyal hizmetin hedeflediği bireylerin, ailelerin ve toplulukların yaşam kalitesini artırmaya yönelik bir dizi müdahaleyi içerir. Sosyal hizmetin işlevleri arasında şu başlıklar öne çıkmaktadır:

Kişisel ve aile desteği: Sosyal hizmet, bireylerin ve ailelerin yaşadıkları zorlukların üstesinden gelmelerine yardımcı olur. Psikososyal destek, krize müdahale, aile sorunlarının ele alınması

ve çatışma çözümü gibi hizmetler verilir. Ayrıca risk altındaki bireyleri ve aileleri korumayı ve güçlendirmeyi amaçlar (Healy, 2005).

Sosyal adaletin sağlanması: Sosyal hizmet, sosyal eşitsizlikleri ve adaletsizlikleri azaltmayı amaçlar. Yoksulluk, ırkçılık ve cinsiyet eşitsizliği gibi konularda sosyal değişimi savunur. Sosyal hizmet uzmanları bu eşitsizliklerin ortadan kaldırılması için politikalar geliştirilmesi gerektiğini savunur (Midgley, 2014).

Eğitim ve farkındalık yaratma: Bireysel ve toplumsal haklar, sağlık ve sosyal hizmetlere erişim konularında farkındalık yaratmak önemli bir işlevdir. Ayrıca, toplumdaki farklı grupların sosyal hizmetlere erişimini sağlamak için farkındalık yaratmak da bu işlevin bir parçasıdır (Germain, 2000).

Psikososyal rehabilitasyon: sosyal hizmet uzmanları bireylere psikolojik ve sosyal iyileşme süreçlerinde yardımcı olur. Özellikle uyuşturucu bağımlılığı, travma ve ruh sağlığı sorunları gibi konularda rehabilitasyon programları uygulanır ve bireyin yeniden entegrasyon çabalarına katılırlar (Payne, 2014).

Sosyal entegrasyon ve katılım: sosyal hizmet, bireylerin toplumun bir üyesi olabilmeleri için topluma katılma fırsatlarını artırır. Engelliler, yaşlılar ve göçmenler gibi sosyal olarak dışlanmış gruplar için sosyal entegrasyon projeleri geliştirilir (Rothman, 2001).

Kriz müdahalesi: Sosyal hizmetin bir diğer önemli rolü de kriz durumlarında bireylere ve topluluklara hızlı ve etkili bir şekilde müdahale etmektir. Doğal afetler, aile içi şiddet ve ekonomik zorluklar gibi durumlarda sosyal hizmet uzmanları insanlara yardım eder ve onları destekler (Goldstein, 1989).

Politika oluşturma ve savunuculuk: Sosyal hizmet uzmanları eyalet ve toplum düzeyinde değişim yaratmayı amaçlayan politika savunuculuğu geliştirebilirler. Bu, sosyal hizmetlerin toplumun ihtiyaçlarına daha etkili ve duyarlı hale getirilmesini içerir (Hasenfeld, 2010).

2.1.4. Türkiye’de sosyal hizmet sistemi ve kurumsal uygulamaları

Türkiye’de sosyal hizmetler, devlet ve sivil toplum kuruluşları arasındaki iş birliği ile şekillenmektedir. Bu sistemin önemli bileşenleri, sosyal yardım, eğitim, sağlık hizmetleri gibi çeşitli alanlarda hizmet veren kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarından oluşmaktadır.

Sosyal hizmet mesleği, yüzyılı aşkın bir geçmişe sahiptir ve toplumsal yapının hızla sanayileşmesi ve kentleşmesi sonucu sosyal sorunların artmasıyla ortaya çıkmıştır (Abramovitz & Sherraden, 2016: 589). Mesleğin profesyonelleşmesine yol açan en önemli gelişme, ilk

uygulanması yoksul birey ve ailelerin ihtiyaçlarının karşılanması çerçevesinde gelişen sosyal hizmet eğitim programlarının niversite düzeyinde başlatılması olmuştur (Tuncay & Tekin, 2021: 90). Eğitim programları,  sosyal hizmet uygulama yöntemi etrafında şekillenmiştir: vaka (bireysel) alışması, grup çalışması ve toplum organizasyonu (Abramovitz & Sherraden, 2016: 591).

Sosyal hizmet mesleğinin kurumsallaşma sürecinde, dünya savaşları ve ekonomik buhranlar gibi toplumsal krizlere karşı geliştirilen çözüm arayışları, alanın kuramsal temelleri ve uygulama biçimlerinde önemli dönüşümlere yol açmıştır. Bu gelişmeler, özellikle 1970’li yıllarda sosyal hizmet eğitimi, müdahale yöntemleri ve uygulama alanlarında yeniden yapılanmalara zemin hazırlamıştır. Bu dönemde benimsenen “genelci model” yaklaşımı ise, birey ile çevresi arasındaki karşılıklı etkileşimi esas alarak toplum örgütlenmesini merkeze alan bütüncül bir uygulama anlayışı olarak öne çıkmıştır (Miller et al., 1970).

Genelci modelin rehberliğinde şekillenen sosyal hizmet eğitiminin temel amacı; sosyal hizmet uzmanlarının bireysel, ailesel ve toplumsal düzeyde karşılaştıkları sorunları çok boyutlu bir perspektifle analiz edebilme becerisi kazanmalarını sağlamak ve bu sorunlara etkin müdahale geliştirebilmeleri için gerekli bilgi, beceri ve donanımla yetişmelerini desteklemektir (Teigiser, 2009, s. 141; Bulut, 2005).

Sosyal hizmet eğitiminde benimsenen genelci model anlayışı, evrensel düzeyde kabul görmüş olan sistem teorisi ve ekolojik kuramın temel ilkelerinden etkilenerek gelişmiştir. Bu teorik yaklaşımlar, sosyal hizmet uygulayıcılarının birey ile çevresi arasındaki karşılıklı etkileşimi esas alan bütüncül müdahale biçimleri geliştirmelerine katkı sağlamıştır (Acar & amur Duyan, 2003: 13).

Ekolojik kuram, toplumsal ve ekonomik değişimlerin yarattığı karmaşık sosyal sorunları analiz etme ve bu sorunlara müdahale etme süreçlerinde sosyal hizmet araştırmacılarına ve uygulayıcılarına önemli katkılar sunmuştur. Bu yaklaşım, bireylerin çevreleriyle olan karşılıklı etkileşimine odaklanarak, insan ilişkilerinin karşılıklı bağlılık temelinde anlaşılmasına güçlü bir kuramsal ereve sağlamaktadır (Smith Rotabi, 2007).

Ekolojik kuramla bütünleşik biçimde geliştirilen genelci yaklaşım, bireyin yaşadığı çevresel koşulların dönüştürülmesini, güçlendirme sürecinin ayrılmaz bir parçası olarak görmektedir. Bu anlayışa göre bireyin desteklenmesi, yalnızca bireysel müdahalelerle değil, aynı zamanda sosyal çevresindeki yapısal faktörlerin iyileştirilmesiyle mümkün olabilir (Acar & amur Duyan, 2003: 16).

Günümüzde sosyal hizmet mesleği hem bireysel hem de toplumsal düzeyde ortaya çıkan sorunlara müdahale edebilecek kuramsal ve uygulamalı donanıma sahiptir. Meslek uygulamaları, bireysel vakaların ele alınmasının yanı sıra bu vakalara neden olan yapısal ve toplumsal faktörlerin analizine de odaklanmaktadır (Sheafor & Horejsi, 2014: 28). Sosyal refah kurumlarında görev alan sosyal hizmet uzmanları, kurum politikalarının yönlendirmesiyle, destek ihtiyaçları olan birey ve ailelere planlı, sistematik ve profesyonel düzeyde hizmet sunmaktadırlar (Aydın & Yaman, 2021).

Bireysel sosyal hizmet (mikro), "kişisel ve sosyal sorunları çözmek için bireylere bire bir yardım etmek, müracaatçının çevresine uyum sağlamasını veya kendisini olumsuz etkileyen belirli sosyal ve ekonomik zorlukları değiştirmesini sağlamak üzere tasarlanmıştır" (Zastrow, 2014: 10).

Sosyal hizmet uygulamalarında mikro ve toplum düzeyinde etki sağlama amacı güden grup çalışması (mezzo düzey), psikososyal sorunların giderilmesi, sosyal becerilerin pekiştirilmesi ve kişisel gelişimin desteklenmesinde stratejik bir müdahale yöntemi olarak öne çıkmaktadır (LaRocque, 2016).

Grup çalışması, grup üyeleri arasındaki etkileşimler aracılığıyla bireylerde dolaylı öğrenme, rol çeşitliliği geliştirme, ortak insani deneyimleri fark etme ve kişilerarası becerileri artırma gibi çok yönlü katkılar sağlamaktadır. Grubun güven verici ve destekleyici yapısı, katılımcıların duygularını ifade etmelerini, karşılıklı empati kurmalarını ve birbirlerine psikososyal açıdan destek olmalarını kolaylaştırır. Bu yöntem; hastanelerde tedavi gören hastalar, yatılı kuruluştaki gençler, yaşlılar ve engelliler ile cezaevlerinde bulunan mahkûmlar ve psikososyal desteğe ihtiyaç duyan çocuklar gibi çeşitli hedef gruplarla farklı kurumlarda başarıyla uygulanabilmektedir (Wodarski & Feit, 2012).

Toplumda bireylerin ortak ve temel gereksinimlerini (barınma, beslenme, güvenlik, adalet ve hukuki düzen gibi) karşılamak amacıyla şekillenen sosyal ilişkiler zamanla kalıplaşmış davranış örüntüleri hâline gelir ve bu örüntüler temel toplumsal kurumları oluşturur. Söz konusu kurumlar, belirli kurallar bütününi ifade eder ve toplumun yapısal işleyişinde önemli roller üstlenir. Aile, ekonomi, siyaset, din ve eğitim gibi kurumlar, toplumsal değerler ve normlar doğrultusunda biçimlenerek toplumun ortak kültürel ve sosyal mirasını yansıtır. Kurumlar, toplumsal yapıya bağlı olarak farklı düzeylerde fonksiyonel biçimde organize edilir ve bu işlevlerini etkin biçimde yerine getirebilmeleri için belirli bir örgütsel yapıya ihtiyaç duyarlar. Bu çerçevede örgütler, kurumların pratikte işlerlik kazandığı yapılar olarak

tanımlanabilir. Toplumun ihtiyaçları ile değer sistemi, siyasi, ekonomik ve dini alanlardaki kurumsal içerikler, ancak bu örgütsel yapılar aracılığıyla biçim kazanır. Bu yapının sürdürülebilirliği, üyelerin örgüte karşı olan sorumluluklarını yerine getirmeleriyle mümkündür. Örgütler, kendi içerinde belirli işlevleri üstlenen birimlerden oluşur ve bu birimler yapının bütünsel işleyişini sağlar. Toplum içinde örgütlerin kurulma nedenleri çeşitlilik gösterse de her örgütün temelinde belirli bir ihtiyacı karşılama amacı yer alır. Bir toplumda var olan örgütsel yapılar, o toplumun sosyo-kültürel ve ekonomik düzenine dair önemli ipuçları sunar (Topal & Atay, 2015, s.9).

En genel anlamda sosyal hizmet, bireysel, kolektif ve toplumsal düzeyde ortaya çıkan sosyal sorunların çözümüne yönelik mesleki ve bilimsel faaliyetler yürüten bir disiplin olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda, sosyal hizmet kuruluşlarının ortaya çıkışını, sosyal sorunların çözümüne yardımcı olan, toplumda refah sistemleri inşa eden ve insanların bugünlerini ve geleceklerini inşa etmelerine yardımcı olan birimler olarak güvenle değerlendirmek mümkündür. Sosyal hizmet kuruluşlarının ortaya çıkışı, dönemin toplumsal yapısıyla yakından ilişkilidir. Kut'a göre, "sosyal hizmetin sosyal refah sistemi içinde bir meslek olarak ortaya çıkışı, sosyal refah sisteminin gelişiminden daha geç bir zamanda gerçekleşmiştir. Muhtemelen böyle bir mesleğe ihtiyaç duyulmuştur çünkü refah sistemindeki hizmetlerin gelişiminin belli bir aşamasında mekanik düzenlemelerden ziyade insani değerler giderek önem kazanmış ve hizmetlerin amaçlarına ulaşması için belli bilgi, beceri ve davranışlara ihtiyaç duyulmuştur. Sosyal hizmet mesleği, bu sisteme hizmet eden çeşitli meslek ve disiplinlerin uzmanlık alanlarının dışında kalan faaliyetleri yerine getirme ihtiyacının bir sonucu olarak yorumlanabilir" (Kut, 1988, ss. 8-9).

Sosyal hizmet mesleği ancak bir hizmet organizasyonu içinde yer aldığında işlevsel hale gelir. Sosyal hizmet uygulaması, örgütsel bir yapılanma süreci içinde yer aldığında anlamlı hale gelir. Sosyal hizmet profesyonelliği, belirli bir örgütsel çerçeve içinde yönetilmekle karakterize edilir. Örgütsel bir yapıya sahip olmayan mesleki uygulamaların denetlenme kapasitesi yoktur. Yukarıda bahsedilen bağlamda denetim, kurum içinde var olan mekanizmalar tarafından gerçekleştirilir. Toplumsal yapının giderek daha karmaşık hâle gelmesi ve geleneksel dayanışma sistemlerinin zayıflaması, sosyal refah hizmetlerinin daha örgütlü, planlı ve sürdürülebilir yapılarla sunulmasını zorunlu kılmaktadır. Bu yapının en önemli aktörleri sosyal hizmet uzmanlarıdır. Günümüzde sosyal hizmet uzmanları mesleki faaliyetlerini ancak özel ya da kamu kuruluşları bünyesinde yürütebilmektedir. Bu düzeyde örgüt, sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarını destekleyen bir yapı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu tür örgütsel

destekler, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki müdahalelerinde kendilerini daha güvende hissetmelerine olanak tanırken; aynı zamanda sosyal eylem alanlarında mesleki sorumluluklarının ve yetki sınırlarının belirlenmesine katkı sağlar (Kongar, 1972: 64).

Sosyal hizmet kuruluşlarının temel işlevleri şunlardır:

- Toplumda yer alan dezavantajlı bireylerin karşılaştığı sosyal problemlere yönelik çözüm odaklı müdahaleler geliştirmek,
- Plan ve programlar çerçevesinde hizmetlerin sürdürülebilir düzeyde devamlılığını sağlamak;
- Hizmetlerin uygulanması için oluşturulan yapılar, ilişkileri, politikaları ve mesleki uygulamaları etkilemek;
- Personelin rolünü etkilemek;
- Sosyal değişime yanıt olarak örgütün yeni işlevlere sahip olması;
- Örgütlerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının örgütsel politikalara bağlı olması;
- Sosyal, beşeri ve idari değerlere dayalı hizmet sunumu (Perlman, 1957, ss. 40-52; aktaran Kongar, 1972, s.64).

Tüm örgütler gibi sosyal hizmet örgütleri de faaliyetlerini sürdürebilmek için mali kaynaklara ihtiyaç duyar. Kurumların işleyişinin sürdürülebilmesi, personel giderlerinin karşılanması, hizmet kapasitesinin artırılması ve yeni sosyal politika uygulamalarının hayata geçirilmesi gibi süreçler, mali kaynakların yeterliliğini temel bir gereklilik olarak ortaya koymaktadır. Kamu kuruluşlarında bu ihtiyaç, devlet bütçesinden tahsis edilen katkılarla karşılanmaktadır. Sosyal hizmet kuruluşlarının işlevlerini yerine getirebilmelerini etkileyen bir diğer faktör, profesyonel personelin kuruluşun politikalarına ve uygulanan işlevlere uygun olarak profesyonel sunumlar yapabilmesidir (Altındağ, 2011: 8-17).

Her kamu sosyal hizmet kuruluşu bürokratik bir yapıya sahiptir. Bürokratik yapılardaki hiyerarşik düzen ve kısıtlamalar, sosyal hizmet uzmanlarını ve hizmet alıcılarını engelleyebilir. Bu gibi durumlar, birey odaklı müdahaleleri sınırlandırabilir. Bu doğrultuda, kamuya bağlı sosyal hizmet kurumlarının, hizmet sunum süreçlerinde değişen ihtiyaçlara yanıt verebilecek esnek ve uyarlanabilir yapılar geliştirmesi gereklilik hâline gelmektedir (Bayraktaroğlu & Adıgüzel, 2016, s. 72).

- Sosyal hizmet kurumunun odaklanacağı hizmet alanlarının seçilmesi, ulaşılmak istenen değişim hedeflerinin tanımlanması, karşılaşılabilecek zorluklara karşı nasıl önlem alınacağını planlanması ve bu süreçlerin belirli bir zaman diliminde maliyet analizlerinin yapılması, stratejik planlamanın kritik adımlarını oluşturur (Birinci, 2021).
- Sosyal sorunların nereden kaynaklandığı, kuruluş içinde karar alma organının kim olduğu, uygulamanın zaman boyutunun ne olacağı, sosyal hizmet uygulaması ile merkezi hükümet tarafından uygulanan sosyal refah politikası arasındaki uyum düzeyi ve kuruluşun hem hizmet verdiği kesime hem de hizmet içi eğitime katkısının bilinmesi önemli görülmektedir (Kut, 1988, ss. 75-80).

2.1.5. Mevzuat, işleyiş ve meslek Elemanları yönüyle sosyal hizmet kuruluşları

Sosyal hizmet kuruluşları, bireylerin ve toplulukların refahını artırmak amacıyla yapılandırılmış, devletin sosyal politika uygulayıcıları arasında yer alan kurumsal yapılardır. Türkiye'de sosyal hizmet sisteminin temel taşı olan bu kuruluşlar, 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ve ilgili yönetmelikler doğrultusunda faaliyet göstermektedir. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı olarak örgütlenen bu kurumlar; koruyucu, önleyici, destekleyici ve rehabilite edici nitelikteki hizmetleri planlamakta ve sunmaktadır (Resmî Gazete, 2011).

Söz konusu kuruluşlar; Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM), Huzurevleri, Kadın Konukevleri, Çocuk Evleri Siteleri, Engelli Bakım Merkezleri ve diğer yatılı-yarı yatılı kurumları kapsar. Her bir kuruluş tipi, hizmet verdiği hedef gruba özgü olarak düzenlenmiş işleyişe sahiptir. Örneğin huzurevlerinde yaşlı bireylerin bakım, sağlık ve sosyal ihtiyaçları karşılanırken, çocuk evleri ve çocuk destek merkezleri çocukların korunma, gelişim ve eğitimi odaklı hizmet sunar (Kaya & Duyan, 2020, ss.23-40).

Kuruluşların işleyişinde, mevzuatla belirlenmiş idari yapı ve standartlar temel alınmaktadır. Ancak sahadaki uygulamalar çoğu zaman mevcut kaynakların (personel, fiziki koşullar, uzmanlık dağılımı) sınırlarına bağlı olarak şekillenmektedir. Özellikle yatılı kurumlarda 7/24 hizmetin sürekliliği, iş yükü ve personel sirkülasyonu gibi durumlar, işleyişin etkinliğini doğrudan etkileyen unsurlar arasındadır (Koç & Acar, 2019).

Bu kuruluşların en önemli dinamiği ise profesyonel meslek elemanlarıdır. Sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, çocuk gelişimciler, hemşireler, öğretmenler, sosyologlar, aile danışmanları gibi farklı meslek grupları hizmet sunumunda görev almaktadır. Kuruluşun türüne göre görev dağılımı ve mesleki roller farklılık gösterebilmekle birlikte, multidisipliner yaklaşım tüm kuruluşlarda temel ilkedir. Meslek elemanlarının uzmanlık alanlarına uygun şekilde

istihdam edilmesi, hizmetin etkinliğini ve bireylerin yaşam kalitesini artırmada kritik rol oynamaktadır (Erbay & Bilgin, 2020, ss. 515-530).

Ancak sahada sıkça karşılaşılan bir sorun, görev tanımlarının net olmaması veya kurumsal ihtiyaçlar nedeniyle uzmanlık dışı görevlerin verilmesidir. Bu durum hem meslek elemanlarının iş doyumunu hem de hizmet alan bireylerin nitelikli hizmete erişimini olumsuz etkileyebilir. Ayrıca mevzuatın teoriyle sınırlı kalması, uygulamada standardizasyon eksikliği doğurmaktadır; bu da kurumsal işleyişte zaman zaman aksamalara neden olmaktadır (Tuncay, 2018: 290-303).

Sonuç olarak, sosyal hizmet kuruluşlarının etkinliği yalnızca yasal düzenlemelere değil; uygulamadaki organizasyonel esneklik, mesleki uzmanlıkların doğru kullanımı ve kurumsal kaynakların sürdürülebilirliğine bağlıdır. Mevzuatla belirlenen rollerin sahaya etkin biçimde yansıtılması ve profesyonel kadroların güçlendirilmesi, bu kuruluşların toplumsal işlevlerini daha etkin yerine getirmesini sağlayacaktır.

2.2. İş Stresi

Stres, iş yaşamı üzerinde doğrudan etkileri bulunan kritik bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Çalışanlar açısından dikkat ve motivasyon kaybına, işverenler açısından ise verimlilikte düşüşe neden olabilmektedir. Literatürde bazı araştırmacılar, stresi yalnızca bir tepki biçimi değil, aynı zamanda doğrudan bir hastalık türü olarak da değerlendirmektedir (Çam, 2004). Bu durum, stresin iş yaşamında bireylerin hem performansını hem de psikolojik iyi oluşunu olumsuz etkileyen, dolayısıyla müdahale gerektiren önemli bir mesele olduğunu ortaya koymaktadır.

Örgütsel stres olarak da bilinen iş stresi, bireylerin işyerinde günlük işleyişlerinden sapan değişikliklerle etkileşime girdiklerinde ortaya çıkan bir durumdur (Pehlivan, 1992: 792). Çalışanlar rol belirsizliği ve rol çatışması yaşarlar, performansı, üretkenliği ve iş tatminini olumsuz etkilemekte ve tükenmişliğe, tatminsizliğe, kazalara, işten ayrılma isteğine ve sağlık sorunlarına yol açabilmektedir (Köse, 2015). İşverenlerin çalışanlardan yüksek verimlilik beklentisi, kişisel iş güvenliğini koruma çabası ve beklentileri karşılama isteği çalışanlarda stres yaratmaktadır (Yürür ve Keser, 2011: 169).

Stres kavramı, bireyler arasında farklı şekillerde yorumlanabilen geniş kapsamlı bir kavramdır. Özellikle iş stresi, hem iş çevresindeki stres yaratan koşulları hem de bireyin bu koşullara verdiği tepkileri içerir. Dolayısıyla, iş stresi değerlendirilirken bu iki boyut (çevresel stresörler ve bireysel stres tepkileri) arasında ayırım yapılması gerekmektedir (Chandola, 2010).

İş stresi, günümüzde hem çalışanların bireysel refahı hem de örgütlerin sağlığı açısından küresel ölçekte önemli bir sorun olarak görülmektedir. Yapılan araştırmalara göre, iş stresi hem gelişmiş hem de gelişmekte olan 13 ülkede çalışanlar açısından en ciddi işyeri sağlığı tehditlerinden biri olarak öne çıkmaktadır (Bhanu & Sai Babu, 2018). Özellikle gelişmiş ülkelerde 1980’li yıllarda küreselleşme, rekabetin artışı ve yalın üretim gibi iş kültürlerindeki dönüşümler dikkat çekerken; 1990’lardan itibaren dış kaynak kullanımı ve kısa vadeli sözleşmelere dayalı esnek işgücü modelleri yaygınlaşmıştır. Bu süreçlerin sonucunda, 20. yüzyılın sonlarına doğru çalışanlar artan iş yükü, uzun çalışma saatleri, sürekli değişim ve iş güvencesizliği gibi stres yaratan faktörlerle karşı karşıya kalmışlardır (Lundberg & Cooper, 2011).

Günümüzde birçok kuruluş, iş stresinin çalışanların potansiyelini ve genel iyilik halini olumsuz yönde etkileyen ciddi bir sorun olduğunun bilincine varmıştır. Yapılan araştırmalar, çalışanların büyük çoğunluğunun iş ortamında yüksek düzeyde stres yaşadığını göstermektedir. Bu nedenle iş stresi, küresel düzeyde en önemli çalışma hayatı problemlerinden biri olarak değerlendirilmektedir (Khuong & Yen, 2016). İş stresi, işin taleplerinin bireyin yetenekleri, kaynakları ya da beklentileriyle örtüşmemesi durumunda ortaya çıkan olumsuz fiziksel ve duygusal tepkiler olarak tanımlanabilir. Bu tür stres yalnızca iş performansını değil, aynı zamanda bireyin fiziksel sağlığını ve güvenliğini de tehdit edebilir (NIOSH, 1999). Psikososyal kaynaklı bu stres, bireyin iş yerinde karşı karşıya olduğu talepler ile bu taleplerle başa çıkabilmesini sağlayacak destek, zaman veya kaynaklar arasındaki dengenin bozulmasından kaynaklanmaktadır.

Mesleki stresin karmaşık doğasını açıklayabilmek amacıyla çeşitli kuramsal modeller geliştirilmiştir. Bu bağlamda Travers ve Cooper (1996) tarafından ortaya konan üç temel stres yaklaşımı dikkat çekicidir. İlk olarak, uyarıcı olarak stres modelinde stres, bireyin dışında yer alan ve çevresel kökenli bir etken olarak değerlendirilir. Bu model, bireyin durumu nasıl algıladığına değil, uyarıcının doğrudan etkisine odaklanır. İkinci olarak, tepki olarak stres yaklaşımı, stresin bireyin tehdit edici ya da rahatsız edici bir duruma verdiği fizyolojik ve psikolojik yanıtlar bütünü olduğunu öne sürer. Bu bakış açısına göre stres, gözlemlenebilir tepkiler üzerinden tanımlanır. Son olarak, etkileşimsel stres modeli, stresi birey ile çevresi arasındaki karşılıklı etkileşim süreci olarak ele alır. Bu yaklaşıma göre stresin belirleyici unsuru, bireyin çevresel uyarana yüklediği anlam ve algılayış biçimidir (Benmansour, 1998).

Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları, yoğunlukla travmatik yaşam olayları yaşamış bireylerle çalışmakta; yüksek duygusal emek gerektiren, yoğun ve çoğu zaman kaynak

yetersizlikleriyle sürdürülen bir mesleki ortam içinde görev yapmaktadırlar. Bu durum, iş stresinin yaygın ve kronik bir hâl almasına neden olmaktadır. Kamu kurumlarında görev yapan sosyal hizmet alanındaki meslek elemanları; personel eksikliği, bürokratik sınırlılıklar, karar verme baskısı ve rol belirsizliği gibi faktörlerle karşı karşıya kalmakta; bu da stres düzeylerini artıran temel etmenler arasında yer almaktadır (Işıksan, 2018). Ayrıca, sosyal hizmet müdahalelerinin çoğunlukla acil ve kriz temelli olması, zaman baskısını ve duygusal yükü artırarak stresi daha da pekiştirmektedir (Koeske & Koeske, 1993).

2.2.1. İş stresini etkileyen faktörler

İş yaşamında stresin oluşumuna etki eden pek çok dışsal ve içsel faktör bulunmaktadır. Özellikle günümüz iş dünyasının hızlı değişen, belirsizliklerle dolu ve yoğun rekabet içeren yapısı, çalışanlar ve yöneticiler üzerinde önemli ölçüde baskı oluşturmaktadır. Stres çoğunlukla bireyin doğrudan kontrol edemediği çevresel koşullardan kaynaklanmakta ve bu durum, bireylerin hem işlevsel hem de psikolojik uyum süreçlerini zorlaştırmaktadır (Pehlivan, 1995). Kimi zaman bireyler, kişisel hedeflerine ulaşmakta başarısız olduklarında ya da dışsal zorunluluklarla yönlerini değiştirmek zorunda kaldıklarında yüksek düzeyde stres ve baskı hissedebilmektedir (Tutar, 2000).

Literatürde stresin kaynakları genel olarak üç ana kategoride ele alınmaktadır: bireysel faktörler, işle ilgili faktörler ve çevresel faktörler (Pehlivan, 1995).

- Bireyin kendisinden kaynaklanan stres unsurları
- İş ortamından doğan stres unsurları
- Genel çevresel faktörlerden kaynaklanan stres unsurları

Bireysel stres kaynakları, bireyin kişilik yapısı, mizaç özellikleri, inanç sistemleri ve olaylara verdiği anlamlarla ilişkilidir. Stresin çoğu zaman bireyin olayları nasıl yorumladığıyla bağlantılı olduğu vurgulanmaktadır. Bu bağlamda, Epiktetos'un da ifade ettiği üzere, insanları olayların kendisi değil, o olaylara yükledikleri anlam etkiler. Dolayısıyla bireyin değerlendirme biçimi, stres düzeyinin şekillenmesinde belirleyici olmaktadır (Tutar, 2000).

Bireysel faktörlerin yanında, biyolojik ve fiziksel etkenler de stresin oluşumuna katkı sağlayabilmektedir. Genetik yatkınlık, kalıtsal hastalıklar, hormonal dengesizlikler gibi fizyolojik unsurlar, bireyin stresle baş etme kapasitesini sınırlandırabilir. Örneğin, yüksek tansiyon veya kolesterol gibi biyolojik durumlar stresin etkilerini artırarak bireyin fiziksel dayanıklılığını azaltabilir. Genetik olarak duyarlı bireylerin, stresli yaşam olaylarına karşı daha

hassas olduğu ve daha yoğun psikolojik baskı hissedebildiği ifade edilmektedir (Eren, 2015; Tokay, 2001).

Sonuç olarak, iş stresini etkileyen faktörler yalnızca dışsal koşullarla sınırlı değildir; bireyin içsel kaynakları, fiziksel yapısı ve algı süreçleri de stresin oluşumu ve şiddeti üzerinde belirleyici bir rol oynamaktadır.

Yoğun iş yükü: İş yükü, bireyin çalışma ortamında kendisinden beklenen işin normalin üzerinde olduğuna dair algısıdır (Keser, 2006: 100-109). Başka bir deyişle, aşırı iş yükü, bir çalışana belirli bir süre içinde makul olmayan miktarda iş veya üretim sorumluluğu verilmesi durumudur (Albrecht, 1979).

Niceliksel iş yükü, bir bireyin kapasitesinin çok ötesinde olan bir iş yükünü ifade eder. Bu durum, zaman baskısı, uzun çalışma saatleri, gerçekçi olmayan son teslim tarihleri ve yeterli dinlenme süresinin olmaması gibi etkenlerle çalışanlarda strese yol açabilir. Öte yandan, niteliksel iş yükü, işin aşırı derecede zorlayıcı olduğ u ve bireyin teknik ve entelektüel kapasitesinin sınırlarını zorladığı durumları tanımlar. Bu tür işler, sürekli konsantrasyon, yüksek karar verme becerisi ve karmaşık, çok boyutlu bilgi gereksinimi ile karakterizedir, bu da stresin artmasına neden olabilir (Trevor,1990, s.9).

Yetersiz ödeme: Ücret, "mal ve/veya hizmet üretimine doğrudan veya dolaylı olarak katkıda bulunan tüm entelektüel ve/veya fiziksel emek (aba) karşılığında ödenen aynı ve/veya nakdi değ er" olarak tanımlanabilir (Benligiray,2015: 227-231). Ücretlerin çalışanlar için ekonomik, sosyal ve motivasyonel yönleri vardır. Ekonomik açıdan ücret, çalışanların ve bakmakla yükümlü oldukları kişilerin tüm ihtiyaçlarını karşılamının temel aracıdır. Sosyal açıdan ücret, çalışanların ve ailelerinin sosyal statülerinin ve refah düzeylerinin önemli bir belirleyicisidir. Ücretin motivasyonel yönü ise, çalışanların çabalarının daha iyi ücretlerle ödüllendirilmesinin, onlara değ er verildiği ve takdir edildikleri hissini yaratması ve bu durumun onları daha fazla çalışmaya teşvik etmesiyle ilgilidir (Benligiray,2015, ss. 227-231).

Çalışma karşılığında alınan düşük ücretler, beklenenin altında ücret artışları ve ikramiyeler, çalışanların alım gücünü düşürerek geçimlerini sağlamalarını zorlaştırmaktadır. Bu durum, bireylerde hayal kırıklığına yol açabilir ve depresyon, ek iş arama veya fazla mesai yapma gibi zorlayıcı durumlarla karşı karşıya kalmalarına neden olabilir (Aydın,2016). Ayrıca, düşük ücretle çalışan bireylerin ve ailelerinin sağ lıksız konut koşullarında yaşamak zorunda kalmaları, yetersiz ve dengesiz beslenmeleri, çocuklarının eğitime yeterli düzeyde katkı sağlayamamaları, tasarruf yapamamaları ve sürekli borç içinde bulunmaları gibi durumlar hem

ruhsal hem de fiziksel sağlık üzerinde uzun vadeli ve kalıcı olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu sosyoekonomik yetersizlikler, bireylerin yaşam kalitesini düşürmekte ve kronik stres, depresyon, kaygı bozuklukları gibi ruh sağlığı problemleriyle birlikte, çeşitli fiziksel rahatsızlıklara da zemin hazırlamaktadır (Karadeniz & Gümüş, 2020; WHO, 2014).

Terfi fırsatları: Terfi, bir çalışanın daha üst düzeyde bir pozisyona gelmesi ve buna bağlı olarak daha yüksek bir ücret alması anlamına gelir. Çalışanların doğru ve adil bir şekilde terfi ettirilmesi hem kurumun başarısını artırmakta hem de çalışanların motivasyonunu ve kuruma olan bağlılıklarını güçlendirmektedir (Bayraktaroğlu, 2008, s. 158). Gök (2009) tarafından yapılan bir araştırmada, iş ortamında strese neden olan en önemli faktörlerin başında yetersiz kariyer gelişimi ve terfi fırsatlarının yer aldığı belirtilmiştir (Gök, 2009, ss. 429-448). Terfi edilmeyen çalışanlar, iki açıdan stres yaşayabilir: Birincisi, kendilerine haksızlık yapıldığını ve terfi ettirilmedikleri için maddi ve manevi faydalardan mahrum kaldıklarını düşünebilirler. İkincisi ise, yeni bir pozisyona geçmenin getirdiği yeni beceriler edinme ve yeni ilişkiler kurma zorunluluğu nedeniyle strese girebilirler (Yumuşak, 2006, ss. 95-106).

Rol belirsizliği ve rol çatışması: Bir kurumda belirli bir pozisyonda çalışan bir bireyden beklenen davranışa "rol" denir (Eroğlu, 1995, s. 81). Rol belirsizliği ve rol çatışması, bireyler için önemli bir stres kaynağıdır. Rol belirsizliği, çalışanlara ne beklenildiğinin net bir şekilde belirtilmemesi ya da karar vermeleri için yeterli bilginin verilmemesi durumunda ortaya çıkar. Bu durum, çalışanların görevlerini tamamlamada zorluk yaşamalarına, güvenlerini kaybetmelerine ve stres düzeylerinin artmasına neden olabilir. Rol çatışması ise, aynı anda birden fazla rolü yerine getirmeye çalışan çalışanlarda, bu rollerin birbiriyle çelişmesi durumunda meydana gelir (Albrecht, 1979). Rol çatışmaları, işyerinde etkinliği ve yöneticilere duyulan güveni azaltarak, çalışanlar için işi daha az cazip hale getirebilir.

Karar verme ve katılım: Karar verme, bir sorunun çözülmesi için çeşitli seçeneklerden birini seçme sürecidir. Bu süreç, sorunun tanımlanması, bilgi toplanması, seçeneklerin değerlendirilmesi, kararın verilmesi ve sonuçların izlenmesi gibi aşamalardan oluşur. Organizasyonda yapılan iş ve yöneticinin pozisyonu, karar alma sürecini etkiler (Can, 2015). Üst düzey yöneticiler daha yaratıcı kararlar alabilirken, alt düzey yöneticiler önceden belirlenmiş sınırlar içinde hareket ederler (Erdoğan, 1999). Karar alma sürecine katılım, çalışanların bu sürece etki etmesini ifade eder ve bu durum, çalışanların psikolojik gerilimlerini düşürerek iş yerinde olumlu bir tutum geliştirmelerini sağlar.

Yetki ve sorumluluk eksikliği: Yetki, yöneticilerin karar verme, astlarına emir verme ve kurum içindeki kaynakları kullanma hakkıdır (Başaran,2008,s .296). Yetki ve sorumlulukların açıkça tanımlanmamış olması, çalışanların ne beklenildiğini bilmemelerine ve stres yaşamalarına neden olabilir. Ayrıca, çok fazla sorumluluk verilmesi, çalışanlarda stres yaratabilir. Akyüz ve arkadaşlarının (2011) yaptığı bir araştırma, yetki ve sorumluluğun net bir şekilde tanımlandığı kurumlarda, yöneticilerin iş tatmininin daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Akyüz, 2011, ss. 20-26).

Çalışma koşulları: Yetersiz çalışma koşulları, çalışanlar için önemli bir stres kaynağıdır. Ergonomik olmayan çalışma ortamları, uygun araç ve gereçlerin eksikliği, kötü hava koşulları, gürültü, kalabalık alanlar ve tehlikeli maddelere maruz kalma, fiziksel çevreye bağlı stres faktörlerindendir. Ayrıca, iş yerindeki kişisel alan eksikliği ve mahremiyetin olmaması da çalışanları olumsuz etkileyebilir. Bu koşullar, iş verimini düşürür ve çalışanların sağlığı üzerinde olumsuz etkiler yaratır (Aslan, 2008, ss. 226-232).

2.2.1.1. Örgütsel stres nedenleri

Örgütsel stres, bir çalışanın işinden veya işyerindeki çevresel faktörlerden kaynaklanan duygusal ve fiziksel gerginliği ifade eder. Bu tür stresin nedenleri genellikle örgütsel yapı, iş yükü, işyeri ilişkileri ve yönetim tarzıyla ilgilidir. Örgütsel stresin yaygın nedenlerini şu şekilde sıralamak mümkündür:

Aşırı çalışma ve zaman baskısı: Çalışanlar genellikle aşırı iş yükü ve dar zaman dilimleriyle karşı karşıya kalırlar. Bu durum fiziksel ve zihinsel tükenmişliğe yol açabilir (Karasek, 1979)

Rol belirsizliği ve rol çatışması: Çalışanlar, görevleri ve beklentileri net bir şekilde tanımlanmadığında kendilerini stres altında hissederler. Bu belirsizlik, kişisel ve mesleki sorumluluklar arasında çatışmalara yol açabilir (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964).

Yetersiz kaynak ve destek: Çalışanlar, görevlerini yerine getirmek için ihtiyaç duydukları araçları, bilgileri ve desteği bulamazlarsa kendilerini stresli hissedebilirler. İşlerini yürütmek için ihtiyaç duydukları araçları, bilgileri ve desteği bulamazlarsa, kendilerini stres altında hissedebilirler. Bu durum iş tatmini ve performans üzerinde olumsuz bir etki yaratabilir (Cohen & Wills, 1985).

İşyerindeki iletişim sorunları: zayıf veya net olmayan iletişim, çalışanların hedeflerine ulaşmalarını zorlaştırabilir ve işyerindeki stresi artırabilir (Smith, 1992).

Yönetim tarzı: otoriter liderlik veya yönetsel destekten yoksun liderlik çalışanların stres düzeylerini artırabilir. Yöneticilerin açık ve adil davranışları çalışanların stresle başa çıkmalarına yardımcı olabilir (Maslach ve Leiter, 1997).

İş güvencesizliği: İş güvencesizliği çalışanların gelecekle ilgili kaygılarını artırabilir ve stres yaratabilir. İş güvencesizliği, özellikle belirsiz ekonomik koşullarda çalışanlar için önemli bir stres kaynağıdır (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984).

Çalışma ortamı ve fiziksel koşullar: gürültü, kalabalık ortamlar, kötü hava koşulları ve ergonomik olmayan işyerleri çalışanlarda fiziksel rahatsızlığa neden olabilir ve sonuç olarak çalışanların stres düzeylerini artırabilir (Sauter, 1991). Bu faktörler örgütsel stresin ana nedenleridir ve çeşitli çalışmalar bu faktörlerin stres düzeyleri üzerindeki etkisini incelemiştir. Örgütsel stresi yönetmek sadece bireyler için değil, aynı zamanda kurumun genel verimliliği ve refahı için de önemlidir.

2.2.1.2. Bireysel faktörler

Kişisel stres faktörleri, bir kişinin yaşamında karşılaştığı, algıları ve kişisel tepkileriyle ilgili bir dizi durumu ifade eder. Bu faktörler genellikle kişisel özellikler, çevresel etkiler ve yaşam olayları tarafından şekillendirilir. Bu bağlamda kişisel stres faktörleri şu şekilde sıralanabilir:

Kişisel özellikler: Bireyin kişilik yapısı stresle başa çıkma becerisini etkileyebilir. Örneğin, düşük öz saygı ve mükemmeliyetçilik gibi özellikler bireyin stresle daha kolay karşılaşmasına neden olabilir (Kohn & Schooler, 1983).

Aile ilişkileri: Aile içindeki ilişki dinamikleri bireyin stres düzeyini belirlemede önemli bir faktördür. Aile içi çatışmalar, boşanma ve ebeveyn desteğinin eksikliği strese neden olabilir (Lazarus ve Folkman, 1984). İşyerindeki baskılar Uzun çalışma saatleri, iş güvensizliği ve çatışmalar bireyin stres düzeyini artırabilir (Karasek ve Theorell, 1990). Ayrıca, iş ve özel yaşam arasındaki dengesizlikler de önemli stres faktörleridir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Ekonomik zorluklar: Finansal sorunlar, işsizlik ve borç gibi ekonomik zorluklar bireyin stres düzeyini önemli ölçüde artırabilir (Conger vd. 1990).

Sağlık sorunları: Kişisel sağlık sorunları ve sevilen kişilerin hastalığı strese neden olabilir. Bu tür sağlık sorunları fiziksel ve psikolojik sağlığı olumsuz etkileyebilir (Pennebaker, 1982).

Sosyal destek eksikliği: Yetersiz sosyal destek stresin etkilerini artırabilir. Stresle başa çıkmak için sosyal ağlardan destek almak stresi azaltabilir (Cohen & Wills, 1985).

Yaşam olayları ve değişim: Taşınma, boşanma veya sevilen birinin ölümü gibi önemli yaşam değişiklikleri ciddi bir stres kaynağı olabilir (Holmes & Rahe, 1967). Bu faktörler, stresin bireysel düzeyde nasıl deneyimlendiğini ve yönetildiğini belirler. Bu faktörlerin etkisi, bireyin mevcut psikolojik ve sosyal koşullarına bağlı olarak değişebilir.

2.2.2. İş stresi ile ilgili kuramsal yaklaşımlar

İş talepleri ve iş kaynakları modeli: İş talepleri ve iş kaynakları arasındaki dengenin çalışanların stres düzeylerini nasıl etkilediğini tanımlar. Yüksek talepler ve düşük kaynaklar arasındaki dengesizlik stresin artmasına neden olmaktadır.

İş stresi ve genel stres modeli (kişi-çevre uyumu teorisi) (P-E uyum teorisi): bu yaklaşım iş ortamı ile birey arasındaki uyumu vurgulamaktadır. Bu yaklaşım, iş ortamı ile birey arasındaki uyumu vurgulamaktadır. Uyumsuzluklar stresin artmasına neden olur ve bireyin psikolojik durumu üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir (Lazarus ve Folkman, 1984, ss. 178-180).

İş stresi ve bilişsel değerlendirme teorisi: Bu teori, stresin bireyin bir olaya yüklediği anlama bağlı olduğunu savunur. Bireysel algılar stres düzeylerini doğrudan etkilemektedir (Lazarus ve Folkman, 1984, ss. 215-216).

İş stresi ve karar verme kontrolü modeli (Karasek modeli): Karasek'in modeline göre stres, iş talepleri ve bireysel karar verme süreçleriyle ilişkilidir. Kontrol düşük ve talepler yüksek olduğunda stres artar (Karasek, 1979, ss. 118-119).

Genel adaptasyon sendromu (GAS): Selye tarafından geliştirilen bu model, stresin üç aşamada geliştiğini açıklar: uyanıklık, direnç ve tükenme. Model, stresin fiziksel tepkileri nasıl tetiklediğine odaklanmaktadır (Selye, 1956, ss. 43-45).

Rol stresi teorisi: Kahn ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu teori, rol çatışması ve belirsizliğinin iş stresinde önemli bir rol oynadığını savunmaktadır. Çalışanlar belirsiz veya çelişkili taleplerle karşılaştıklarında stres yaşayabilirler. Bu teoriler, iş stresinin nedenlerini ve etkilerini anlamak, yönetmek ve bunlarla başa çıkmak için sağlam bir temel sağlar (Kahn vd., 1964, ss. 58-60).

2.2.3. İş stresinin sonuçları

İşe bağlı stres belirtileri sonucunda stresle başa çıkmada yaşanan gecikmeler veya stresin önlenememesi, birçok önemli soruna yol açabilmektedir (Eren, 2015). Ancak bu stres, yalnızca bireyler için değil, aynı zamanda bireyin çalıştığı kurum için de geçerlidir. Çünkü çalışanların

yaşadığı iş stresi, kurum için de önemli sonuçlar doğurabilmektedir. Bu bölümde önce stres sonucu ortaya çıkan hastalıklara, ardından da iş stresinin sonuçlarına değinilecektir (Yılmazgil, 2012).

İş stresinin hem olumlu hem de olumsuz sonuçları vardır. Stresin olumlu yönleri, bireyler ve örgütler için yapıcı ve olumlu etkilere sahiptir. Düşük ve orta dereceli stresin olumlu ve motive edici etkileri vardır. Aşırı düzeydeki stres, bireyin hem bedensel hem de zihinsel işleyişini zorlayarak, işlevselliği ciddi ölçüde düşürebilir ve çalışmayı sürdürülemez hâle getirebilir (Gümüştekin & Öztemiz, 2009). Çalışanlar, aşırı strese maruz kaldıklarında, bu durum kuruma, kurum içindeki faaliyetlerin azalması şeklinde yansır. Bu aşırı stres devam ederse, çalışanlar kendilerini kuruma yabancılaşmış hissedebilirler. Eğer iş stresinin üstesinden gelinemezse, bu süreç, kuruluştan ayrılmaya kadar gidebilir.

İş stresinden kaynaklanan bu tür davranışların kurum için sonuçları arasında verimliliğin düşmesi, iş kazalarının artması ve yetkin işgücünün kaybedilmesi yer almaktadır. Motivasyon eksikliği, devamsızlık ve işgücü kaybı, kurum için önemli ekonomik kayıplara neden olabilir ve şirketin çalışma ortamı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilir. Çalışanların hissettikleri kaygı ile performans düzeyleri arasında bir ilişki vardır. Stres seviyeleri çok düşükse, çalışanlar daha az odaklanır ve motive olurlar; tersine, stres seviyeleri çok yüksekse, karar verme süreci paniğe yol açabilir. Bu nedenle, şirket yöneticilerinin işyerindeki stres seviyelerini kontrol edebilmeleri gerekir. Yüksek ya da düşük stres seviyeleri, bir kuruluş için istenmeyen durumlardır. Belirli bir stres seviyesindeki çalışanların zor ve önemli görevleri yerine getirdikleri tespit edilmiştir, bu yüzden stres seviyelerini düzenleyerek kontrol altında tutmak kuruluş için faydalıdır. Özetle, stres düzeyine bağlı olarak bir kurum için olumlu ya da olumsuz etkiler doğurabilir. Günümüzde stres kavramı çoğunlukla olumsuz etkilerle ilişkilendirildiği için olumsuz bir faktör olarak algılanmaktadır (Baltaş & Baltaş, 2000).

Stresli durumlar kişisel özelliklere dayalıdır, bu nedenle aynı stres etkenine maruz kalan çalışanlar (örneğin bir sunum yapmak ya da işten çıkarılma korkusu) farklı stres sonuçları yaşayabilirler. Ancak, hayatlarının bir döneminde tüm çalışanlar, iş stresinin çeşitli etkilerini deneyimleyecektir. İş stresi, yalnızca bireysel düzeyde değil, aynı zamanda grup dinamikleri ve örgütsel işleyiş açısından da olumsuz sonuçlar doğurabilir; bu durum hem refahı hem de performansı çok katmanlı biçimde etkileyebilmektedir (George ve Jones, 2012; Langton vd., 2016).

Bir kişinin strese nasıl tepki vereceği, kişilik yapısı ve başa çıkma becerileri tarafından belirlenir. Bireyler, algıladıkları stres faktörlerine farklı şekillerde tepki verebilirler; bu tepkiler fiziksel, psikolojik ve davranışsal düzeylerde ortaya çıkabilir. Bireylerin stres yaratan durumlara verdikleri tepkiler; genetik yatkınlık, yaşam biçimi, çocuklukta edinilen davranış kalıpları ve genel ruhsal durum gibi çeşitli bireysel özelliklerden etkilenmektedir (Losyk, 2006).

Stresle baş eden bireyler yalnızca kendi sağlıklarını değil, aynı zamanda aile üyelerini ve bağlı bulundukları kurumu da etkileyebilmektedir. Bazı bireyler stresle etkili bir şekilde başa çıkmakta zorlandıklarında, bu durum motivasyon kaybına, işten kaçınma davranışlarına ve artan devamsızlık oranlarına yol açabilmekte; uzun vadede çalışanların kurumu terk etmesiyle sonuçlanabilmektedir (Tutar, 2000). İş yerinde yaşanan stresin etkileri genel olarak üç ana kategoride sınıflandırılmaktadır: fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlar.

Özmete ve Tahtacı'ya (2020) göre sosyal hizmet alanındaki meslek elemanlarının karşılaştığı yoğun iş yükü, duygusal talepler ve kurumsal destek eksiklikleri, zamanla çalışanların motivasyonlarını azaltmakta ve mesleki bağlılıklarını zayıflatmaktadır. Bu durum, doğrudan hizmet kalitesine yansımakta; sosyal hizmet alanında sunulan destek ve müdahalelerin niteliğinde belirgin bir düşüşe neden olmaktadır. Nitel araştırmalarda, sosyal hizmet çalışanlarının stresli dönemlerde özellikle süpervizör ve ekip arkadaşlarından destek bekledikleri, ancak bu desteğin sağlanamaması halinde mesleki doyumlarının azaldığı ve görevlerine karşı ilgisizlik geliştirdikleri görülmektedir. Kurumsal kaynakların yetersizliği, çalışanların mesleki tükenmişliğe sürüklenmesine ve hizmet sundukları bireylere karşı duyarsızlaşmalarına yol açabilmektedir.

Fiziksel sonuçlar: Fiziksel sonuçlar ile ilgili yapılan çalışmalar, fiziksel sağlığın stresle doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir (Forshaw, 2002; Luthans, 2011). Stres ile fizyolojik sonuçlar arasındaki ilişki karmaşık olup, araştırmacılar bu ilişkinin dinamiklerini anlamaya devam etmektedir. Aynı düzeyde stres yaşayan iki birey, farklı fizyolojik tepkiler verebilir (George & Jones, 2012). Stresin fiziksel sonuçları şunları içerebilir:

- Bağışıklık sistemi sorunları, hastalık ve enfeksiyonlarla mücadele kabiliyetinin azalması,
- Kardiyovasküler sorunlar, tansiyon yüksekliği ve kalp hastalıkları,
- Kas-iskelet sistemi sorunları, örneğin gerginlik ve baş ağrıları,

- Gastrointestinal sorunlar, örneğin ishal ve kabızlık.

Bu fiziksel rahatsızlıklar hem bireyin hem de kurumun refahı üzerinde ciddi etkiler yaratabilir. Stresin en ciddi fizyolojik etkileri, ancak uzun süre boyunca yüksek düzeyde stres uygulandığında ortaya çıkar. Hipertansiyon, kardiyovasküler hastalıklar ve kalp krizleri, uzun süreli stresin sonucu olarak gelişebilir.

Psikolojik sonuçlar: Önemli araştırmalar, stresin fiziksel sağlığı etkilediğini göstermiştir. Ancak, stresin ruh sağlığı üzerindeki etkisi yeterince dikkate alınmamıştır (Luthans, 2011). Stresten kaynaklanan psikolojik sorunlar, bir çalışanın günlük iş performansını olumsuz yönde etkileyebilecek kadar önemli olabilir. Stresle bağlantılı psikolojik sorunlar arasında çaresizlik hissi, ruh hali değişimleri, öfke, depresyon, kaygı, sinirlilik, gerginlik ve can sıkıntısı yer almaktadır (Dormann & Zapf, 2002; Luthans, 2011). Ayrıca, örgütsel küçülme ile ilişkili iş güvensizliği, kaygı, istikrarsızlık, stres ve öfke tepkilerine yol açabilir. Stresle bağlantılı bu psikolojik sorunlar, iş performansını, karar verme sürecini ve iş tatminini olumsuz şekilde etkileyebilir (Greenglas ve Burke, 2001).

Davranışsal sonuçları: Yerkes-Dodson eğrisi, psikoloji ve fizyoloji alanlarında, bir bireyin performansının, psikolojik uyarılma (veya stres) seviyeleriyle nasıl ilişkili olduğunu açıklayan bir teoridir. Bu eğri, 1908 yılında psikologlar Robert M. Yerkes ve John D. Dodson tarafından geliştirilmiştir.

Eğri, uyarılma seviyesinin performansı artırabileceğini ancak çok fazla uyarılmanın (stres, kaygı gibi) performansı olumsuz etkileyebileceğini öne sürer. Bu teori, genellikle "optimal uyarılma" noktasını tanımlar; yani, bir kişi ne çok rahat ne de çok stresli olduğunda en iyi performansını gösterir.

Eğrinin temel özellikleri şunlardır:

Düşük uyarılma (çok rahat, gevşek): Performans düşük olur. Çünkü motivasyon ve dikkat seviyesi yeterince yüksek değildir.

Orta düzeyde uyarılma (optimal uyarılma): Performans en yüksek seviyeye ulaşır. Bu, kişilerin en verimli oldukları durumdur.

Yüksek uyarılma (aşırı stres, kaygı): Performans düşer. Aşırı stres, odaklanmayı ve karar verme yetisini olumsuz etkiler.

Yerkes-Dodson eğrisinin şekli genellikle bir ters U şeklinde gösterilir. Yani, uyarılma seviyesi arttıkça performans önce yükselir, ancak bir noktadan sonra çok fazla uyarılma performansı düşürür.

Yerkes-Dodson eğrisi, ideal performans için bir denge olduğunu ve bu dengenin kişisel ya da durumlara göre değişebileceğini anlatan önemli bir teoridir.

Stresle ilgili davranışsal sorunlar arasında aşırı yeme, tıknırcasına yeme, yorgunluk, sigara ve alkol kullanımındaki artış ile uyuşturucu kullanımı yer alır (Hogh ve ark., 200; Luthans, 2011). Stresli kişiler saldırgan veya kaçınan davranışlar sergileyebilir. Agresif kişiler tartışmacı, inatçı veya çatışmacı olabilirken, kaçınma davranışına eğilimli kişiler pasif ve hareketsiz hale gelebilir, stresli durumlardan kaçınabilirler (Vogel, 2006).

Chen ve Spector'un (1992) araştırmasına göre, iş stresine karşı verilen tepkiler arasında en belirgin olanı işten ayrılma eğilimidir. Çalışma ortamında yaşanan yoğun stres sonucunda bireyin işi bırakmayı düşünmesi ya da fiilen ayrılması, çoğu durumda öfke ya da saldırgan davranışlardan daha sağlıklı ve işlevsel bir tepki olarak değerlendirilmektedir.

2.2.4. İş stresi ile baş etme yöntemleri

Örgütsel stresle başa çıkma, bireyin işinden veya çalışma ortamından kaynaklanan stresi azaltmak veya önlemek amacıyla yöneticiler tarafından yapılan düzenlemeleri ifade eder. Bu düzenlemeler, örgütsel düzeyde strese neden olan faktörlerin kontrol edilmesi veya azaltılmasına yöneliktir (Güney, 2020, s. 355).

Örgütsel stresle başa çıkmada kullanılan başlıca stratejiler kısaca şu şekilde sıralanabilir:

Fiziksel çalışma ortamının iyileştirilmesi: Çalışma ortamındaki aşırı gürültü, yetersiz aydınlatma, çok soğuk ya da çok sıcak hava koşulları, çalışanların moral ve gerilim düzeylerini olumsuz yönde etkileyebilir. Bu nedenle, fiziksel ortamdan kaynaklanan stresi azaltmak için çalışma alanındaki ses, ışık, nem, basınç ve sıcaklık gibi faktörlerde gerekli iyileştirmeler yapılabilir (Aydın, 2004, ss. 49-74).

Öte yandan, tesiste düzensiz bir çalışma ortamı da strese yol açabilir. Masalarda fazla belge ve materyalin bulunması, çekmecelerin dağınık olması, düzenli bir dosyalama sisteminin olmaması ve istenen belgelerin zamanında bulunamaması bu duruma örnek verilebilir. Stresli olayların meydana gelme potansiyeli, organizasyonel ve kişisel düzenlemelerle önlenabilir (Yöndem, 2006).

Aşırı ya da az iş yükünün ortadan kaldırılması: Bir kurumda stresin olumsuz etkilerini azaltmanın bir diğer yolu da çalışanlar arasında adil ve uygun iş dağılımı yapmaktır. Bu, işe uygun ve iş için gerekli eğitime sahip personelin seçimi ve terfisi konusunda kesin kararlar verilerek sağlanabilir. Eğer kurumdaki çalışanların yetkinlikleri işin gereklilikleriyle uyumuyorsa ya da çalışanlara çok az veya çok fazla iş düşüyorsa, böyle bir durumdan söz edilemez (Ertekin, 1993).

Zaman yönetimi: Zaman yönetimi, stresle başa çıkmanın temel tekniklerinden biridir. Zaman yönetimi, belirli bir zaman dilimi içinde mümkün olduğunca çok iş yapmaya yönelik teknikleri içerir. Zamanlarını doğru yöneten kişiler, uzun vadede kişisel gelişimlerine en çok katkı sağlayacak faaliyetleri belirleyebilir ve gerçekleştirebilirler. Bu şekilde iş stresini azaltabilir, iş önceliklerini belirleyebilir ve boş zamanlarını planlayabilirler (Can,2015).

Eren'e (2017) göre, işyeri stresinin önlenmesinde zamanı etkin kullanmak oldukça önemlidir. Yöneticiler, bu amacı gerçekleştirmek için aşağıdaki noktalara dikkat etmelidir:

- Zamanı Etkin Planlama: Zamanı etkili bir şekilde planlayabilen bir asistanla çalışmak, yöneticinin zaman yönetimini kolaylaştırır ve stresi azaltır.
- Toplantı Yönetimi: Gereksiz ve zaman kaybına neden olan toplantılardan kaçınmak, önemsiz toplantıların sayısını azaltmak ve başarılı toplantı planlamaları yapmak, zamanın verimli kullanılmasını sağlar.
- Gereksiz Toplantılardan Kaçınma: Anlık ve kararsız toplantılara zaman harcamamak, yöneticinin gündemindeki önemli görevlere daha fazla odaklanmasına imkân verir.
- İşin Ayrıntılarında Zaman Kaybetmeme: İşin ayrıntılarına fazla zaman harcamamak, yöneticilerin daha stratejik görevlere odaklanmasını sağlar. Bu bağlamda, astlara yetki devretmek ve onlara hata yapma hakkı tanımak önemli bir stratejidir. Rutin ve kolay görevlere daha fazla zaman ayırarak, alt kademe çalışanların daha iyi performans göstermesi sağlanabilir.
- Astları Eğitme: Astların rapor yazma konusunda eğitilmesi, onlara kısa ve net raporlar hazırlama becerisi kazandırmak, zamanın daha verimli kullanılmasına yardımcı olur.
- Hızlı Okuma Teknikleri: Hızlı okuma tekniklerini öğrenmek, gazete, dergi ve işle ilgili metinlerin hızla okunmasını sağlayarak zamanın daha verimli kullanılmasını mümkün kılar.

- Zaman Kaydı Oluşturma: Bir asistan yardımıyla, bir ya da iki haftalık bir zaman kaydı tutmak, önemsiz ve zaman alıcı görevleri belirleyip bunları devretmek ya da kişisel olarak ilgilenmemek, yöneticinin zamanını etkin bir şekilde yönetmesine yardımcı olur.
- Günlük Görev Listesi Yapma: Günlük görevlerin bir listesini oluşturmak, yöneticinin görevlerini daha iyi organize etmesini sağlar.
- Görev Gruplama: Benzer görevleri gruplayarak aynı anda yapmak, zaman kazandırır ve işlerin daha hızlı tamamlanmasına olanak tanır.
- Misyon ve Vizyonu İletme: Kuruluşun misyon ve vizyonunu astlara iletmek ve onlara net, yazılı hedefler vermek, çalışanların odaklanmasını sağlar ve organizasyonun verimli çalışmasına katkı sağlar.

Bu öneriler, yöneticilerin zamanlarını daha verimli kullanmalarına ve işyeri stresini azaltmalarına yardımcı olabilir.

Rollerin belirgin olması ve çatışmanın önlenmesi: Rollerin netleştirilmesi ve çatışmaların önlenmesi, organizasyonlardaki rol belirsizliği ve çatışmaların önemli bir stres kaynağı olduğunu gösterir. Bu durumlarla başa çıkmak ve olumsuz etkilerini azaltmak için rollerin netleştirilmesi ve çalışanlar arasındaki çatışmaların mümkün olduğunca önlenmesi gerekir. Bu amaçla, uygun organizasyon, iş başında eğitim ve hizmet içi eğitim, her bir kişi tarafından yerine getirilecek görevleri gösteren iş tanımları ve çalışanlardan uygun olmayan zamanlarda bilgi istenmesini önleyecek şirket içi politikalar rol belirsizliğini ve kişiler arası çatışmaları önemli ölçüde azaltacaktır. Ancak, çatışma çözümü ve önlenmesine yönelik düzenlemelerin işin kendine has özellikleri ve yapısı ile çalışanların ve yöneticilerin beklentilerine uygun olmasına dikkat edilmelidir (Erdoğan, 1999).

İş rotasyonu: İş rotasyonu, çalışanların rutin görevlerden uzaklaşıp farklı pozisyonlarda geçici olarak çalıştırılmasıdır. Bu yöntem, monotonluğu azaltarak motivasyonu artırırken çalışanların yeni bilgi ve beceriler edinmesine imkân sağlar. İş rotasyonu uygulaması ayrıca çalışanların stres düzeyini düşürmeye yardımcı olabilir (Şermet, 2005).

Çalışanlar, farklı görevlerde çalışarak yeni beceriler edinir ve kendilerine olan güvenleri artar. Ayrıca, kendilerini geliştirme fırsatı buldukları için işyerindeki monotonluktan kurtulurlar. Bu süreç, çalışanların daha motive olmalarını sağlar ve işyerindeki genel verimliliği artırabilir. İş rotasyonu, çalışanların yalnızca kişisel gelişimlerine katkı sağlamakla kalmaz, aynı zamanda işyerinde daha dinamik bir ortamın oluşmasına da yardımcı olur (Can, 2015)

Sosyal destek: Sosyal destek, stres veya zorlanma altında olan bir bireyin çevresindeki diğer bireyler tarafından sağlanan destek olarak tanımlanabilir. Bu destek, duygusal, bilgilendirici veya maddi kaynaklar şeklinde olabilir ve bu destek bireyin karşılaştığı zorluklar karşısında uyum sağlamasına ve bu durumlarla etkili bir şekilde başa çıkmasına katkı sağlar. Sosyal destek, bireylerin stresle başa çıkmalarını kolaylaştırarak, duygusal dayanıklılıklarını artırır ve genel iyilik halleri üzerinde olumlu bir etki yapar. Çevresindeki insanlar tarafından sağlanan destek, bireylerin stresli durumlarla daha sağlıklı bir şekilde başa çıkmalarına olanak tanır ve bu da işyerindeki stresin azalmasına yardımcı olabilir (Ardahan, 2006, ss. 68-75).

Sosyal destek, bireyin çalışma hayatında güvende hissetmesine ve özel hayatında sosyal çevresiyle özdeşleşmesine önemli bir katkı sağlar. İşyerindeki sosyal destek, çalışanların stresle başa çıkmalarına yardımcı olur, işyerinde daha iyi bir psikolojik durum oluşturarak verimliliklerini artırır. Özel yaşamda ise, sosyal çevrelerinden alınan destek, bireylerin duygusal ihtiyaçlarını karşılar ve yalnızlık hissini azaltarak daha güçlü ilişkiler kurmalarına olanak tanır. Bu iki alandaki destek, bireyin genel iyilik halini yükseltir ve stresle daha sağlıklı bir şekilde başa çıkmasına yardımcı olur (Demirel, 2017, ss.310-321).

Sosyal destek, deyim yerindeyse, bireylerin halihazırda diğer bireyler ve gruplarla kurdukları iletişime atıfta bulunur. Powel ve Enright'a (1990) göre, bu tür bir iletişim, bireylere duygularını ifade etme ve onlara anlam kazandırma fırsatları sunar. Başka bir deyişle, iletişim, bireyin anlamlılık duygusu edinmesini destekler. Ayrıca, bireyin hedeflerini ve olayları doğru bir şekilde değerlendirebilmesi için diğerlerinden önemli geri bildirimler almasını sağlar.

Sosyal iletişim, bireylerin yalnızca duygusal destek değil, aynı zamanda işlevsel bilgiler ve pratik çözümler elde etmesinde de önemli bir araçtır. Bu tür etkileşimler, bireylerin günlük yaşamlarında karşılaştıkları sorunlarla daha etkili biçimde başa çıkabilmelerine katkı sağlar. Özellikle stresli durumlarla mücadelede sosyal etkileşim ağlarının sunduğu bilişsel ve davranışsal kaynaklar, bireylerin baş etme becerilerini güçlendirerek psikolojik uyumlarını artırmaktadır (House, 1981; Sarason, Sarason & Pierce, 1990).

2.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1961 yılında Graham Greene'in "A Burnout Case" adlı romanında edebi bir anlatım çerçevesinde ele alınmıştır. Greene, mesleki ve kişisel anlamda yıpranmış bir bireyin yaşadığı ruhsal ve fiziksel çöküntüyü betimleyerek, kavrama ilişkin erken bir farkındalık oluşturmuştur (Greene, 1961). Ancak kavramın bilimsel literatürde yer alması, 1970'li yıllarda Amerikalı psikiyatrist Herbert Freudenberger'in çalışmalarıyla olmuştur.

Freudenberger, özellikle yardım mesleklerinde çalışan bireylerde gözlemlediği enerji kaybı, motivasyon düşüklüğü ve tükenme durumunu "burnout" olarak tanımlayarak literatüre kazandırmıştır (Freudenberger, 1974).

Tükenmişlik kavramının sistematik biçimde kuramsallaştırılması ise Christina Maslach tarafından gerçekleştirilmiştir. Maslach, tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma (depersonalizasyon) ve kişisel başarı hissinde azalma olmak üzere üç temel boyutta ele almıştır (Maslach & Jackson, 1981). Bu model, günümüzde de tükenmişliğin değerlendirilmesinde en sık kullanılan yapılandırmalardan biri olma özelliğini sürdürmektedir. Böylece tükenmişlik, yalnızca bireysel değil, aynı zamanda örgütsel bir sorun olarak kabul edilerek iş yaşamı literatüründe önemli bir yer edinmiştir.

Dünya Sağlık Örgütü, 1998 yılında yayınladığı bir raporda tükenmişliği aşırı çalışma ve kişinin görevlerini yerine getirememesi ile ortaya çıkan şiddetli duygusal tükenmişlik olarak tanımlamıştır (Tetik, 2011, s. 340). Freudenberger (1974, s.159), tükenmişliği, bireyin işindeki başarısızlığı sonucunda iç kaynaklarının tükenmesi, enerji kaybı, yorgunluk ve hayal kırıklığı yaşaması olarak tanımlamaktadır. Tükenmişlik, aynı zamanda işlere, hayata ve başkalarına karşı olumsuz tutumlar ve davranışlar sergilenmesine neden olan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, s.398).

Tükenmişlik, üç temel bileşenden oluşan çok boyutlu bir sendrom olarak değerlendirilmektedir: duygusal tükenme, duyarsızlaşma (kişisel uzaklaşma) ve kişisel başarı duygusunda azalma. Özellikle yoğun insan etkileşiminin ve yüksek düzeyde duygusal taleplerin bulunduğu meslek gruplarında çalışan bireylerde tükenmişlik daha yaygın şekilde gözlemlenmektedir (Maslach & Jackson, 1981; Ardıç & Polatçı, 2008). Bu sendrom, çoğunlukla fiziksel halsizlik, sürekli yorgunluk, umutsuzluk, çaresizlik, enerji kaybı ve hayal kırıklığı gibi belirtilerle kendini gösterir. Süreç ilerledikçe birey, işine, yaşamına ve sosyal çevresine karşı olumsuz tutumlar geliştirmeye başlayabilir (Budak & Sürgevil, 2005; Şıklar & Tunalı, 2012).

Talep-kaynak modeline göre, artan iş talepleri bireyin performansı korumak için daha fazla çaba sarf etmesine yol açar; bu durum uzun vadede fiziksel ve ruhsal yorgunluğa, sinirlilikle birlikte tükenmişlik hissine neden olabilir (Yürür & Sarıkaya, 2011, ss. 539–540).

Maslach ve Leiter'in geliştirdiği tükenmişlik modeli, iş yaşamında karşılaşılan altı temel stres kaynağının tükenmişlik üzerinde belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır. Bu etkenlerin başında, çalışanların aşırı iş yükü ve zaman baskısıyla karşı karşıya kalması gelmektedir. Sürekli artan görev talepleri, fiziksel ve zihinsel yorgunluğa neden olmaktadır. İkinci olarak,

bireylerin iş süreçleri üzerinde yeterince kontrol sahibi olamaması, güçsüzlük ve çaresizlik duygularını pekiştirmektedir. Üçüncü olarak, emek karşılığında sağlanan ödüllerin yetersizliği, bireyde değersizlik hissi uyandırmakta ve motivasyonu azaltmaktadır. Dördüncü olarak, ekip çalışması içinde sosyal bağların zayıflaması ve topluluk duygusunun kaybı, çalışanlarda duyarsızlaşma ve yalnızlık hissini artırmaktadır. Beşinci olarak, iş ortamında görülen adaletsizlik, belirsizlik ve yönetsel istikrarsızlık güven kaybına neden olmaktadır. Son olarak, çalışanların kişisel değerleriyle kurumun değerlerinin örtüşmemesi durumunda ortaya çıkan içsel çatışma, tükenmişlik sürecini hızlandırmaktadır (Lackritz, 2004).

Stres ve tükenmişlik arasındaki ilişki birçok çalışmada ele alınmış ve tükenmişliğin stresin bir sonucu olarak görüldüğü belirtilmiştir (Özdevecioğlu, Karaca, Demirtaş ve Bayram, 2013: 9). Tükenmişlik, stresin psikolojik ve sosyal sonuçlarından ayrı bir durum olarak ele alınmaktadır. Stres, bireyin stresörle mücadele etmesi için kaynaklarını tüketirken, tükenmişlik, kalıcı ve uzun süreli stresin bir sonucu olarak ortaya çıkar (Güner, Çiçek ve Can, 2014, s. 60; Çalışkan, 2014, s. 369). Stresin belirli bir düzeyde varlığı kabul edilebilirken, tükenmişlik uzun süreli ve kesintisiz stresin bir sonucu olarak kendini gösterir (Güllüce ve İşcan, 2010: 8; Konakay ve Altaş, 2011, ss. 37-38). Tükenmişlik, özgüven kaybı, motivasyon eksiklikleri ve basit görevleri yerine getirmede güçlükler gibi belirtilerle kendini gösterir (Naktiyok ve Karabey, 2005, s. 180; Yücel ve Saka Ilgın, 2016, s.628).

2.3.1. Tükenmişlik yaklaşımları

Tükenmişlik olgusunu açıklamak üzere literatürde farklı kuramsal yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu yaklaşımlar, tükenmişliği kimi zaman çevresel baskıların sonucu, kimi zaman bireysel tepkilerin ürünü ya da birey ve çevre arasındaki etkileşimin bir çıktısı olarak ele almaktadır.

Uyarıcı (stresör) temelli yaklaşım; tükenmişliği, bireyin dış çevresinden kaynaklanan sürekli taleplerin sonucu olarak tanımlar. Bu modelde bireyin algısı dikkate alınmaksızın stres, doğrudan çevresel baskılarla ilişkilendirilir (Travers & Cooper, 1996).

Tepki temelli yaklaşım; stres ve tükenmişliği bireyin fiziksel ya da psikolojik düzeyde verdiği tepkiler üzerinden açıklar. Yorgunluk, kaygı, öfke gibi tepkiler, bireyin stresli bir durumla karşı karşıya olduğunu gösterir (Benmansour, 1998).

Etkileşim temelli yaklaşım; birey ve çevresi arasındaki karşılıklı etkileşimi merkeze alır. Bu yaklaşımda stresin belirleyici unsuru, bireyin çevresel talepleri nasıl algıladığı ve değerlendirdiğidir (Lazarus & Folkman, 1984).

Talep–kaynak modeli (Job demands–resources model); özellikle iş yaşamında yaygın olarak kullanılan yaklaşımlardan biridir. Bu modele göre yüksek iş talepleri (yoğun iş yükü, zaman baskısı, duygusal talepler) bireyin enerjisini tüketirken; yeterli iş kaynaklarının (sosyal destek, özerklik, takdir edilme) varlığı tükenmişliği önleyici bir işlev görür (Demerouti et al., 2001). Sosyal hizmet alanında olduğu gibi yüksek duygusal emek gerektiren alanlarda bu model sıkça kullanılmaktadır.

Meslek odaklı yaklaşım; tükenmişliğin belirli mesleklerin yapısal özellikleriyle ilişkili olduğunu savunur. Özellikle sosyal hizmet çalışanları, sağlık çalışanları ve öğretmenler gibi insanla doğrudan çalışan mesleklerde, hizmet verdikleri grupların travmalarıyla karşı karşıya kalan bireylerde tükenmişlik daha yaygın ve derin yaşanabilmektedir (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Sosyal destek eksikliği yaklaşımı; bireyin hem kurumsal hem de sosyal çevresinden yeterli destek görememesi durumunda tükenmişliğin artabileceğini öne sürer. Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları, stresli durumlarla baş etmede sosyal desteğe fazlasıyla ihtiyaç duymaktadır; bu desteğin yetersizliği ise baş etme becerilerini zayıflatarak tükenmişliği tetikleyebilir (Özdemir & Uğurlu, 2020).

Tüm bu yaklaşımlar tükenmişliğin çok boyutlu bir olgu olduğunu ve bireysel, çevresel, mesleki faktörlerle şekillendiğini göstermektedir. Ancak dikkat çeken bir durum, tükenmişlik olgusunu doğrudan sosyal hizmet mesleğine özgü şekilde açıklayan kuramsallaştırılmış bir yaklaşımın literatürde bulunmamasıdır. Sosyal hizmet alanı, yoğun duygusal emek, ikincil travma, yapısal kısıtlar ve mesleki etik sorumluluklar gibi kendine özgü stres kaynaklarına sahiptir. Bu özgün koşullara rağmen, mevcut modeller genellikle genel iş gücü ya da sağlık alanlarına uyarlanmış çerçevelerden ibarettir. Bu durum, sosyal hizmet profesyonellerinin karşılaştığı tükenmişlik biçimlerinin yeterince kavramsallaştırılamamasına neden olmaktadır. Dolayısıyla, sosyal hizmet mesleğine özgü, duygusal yük, kurumsal baskılar ve etik ikilemler gibi faktörleri merkeze alan tükenmişlik modellerinin geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır (Özdemir & Uğurlu, 2020).

2.3.2. Tükenmişliğe neden olan faktörler

Günümüzde çalışma yaşamında öne çıkan en önemli problemlerden biri, çalışanların mesleki tükenmişlik yaşamalarıdır. Bu durumun ortaya çıkmasında birçok faktör etkili olmaktadır. Sürgevil-Dalkılıç (2014), mesleki tükenmişliği açıklarken bu duruma neden olan unsurları iki temel başlık altında değerlendirmiştir: bireysel faktörler ve örgütsel faktörler. Bu

sınıflandırmaya göre, bireyin kişilik özellikleri, baş etme becerileri ve stres toleransı bireysel düzeyde belirleyici olurken; yönetim tarzı, iş yükü, rol belirsizliği, ödüllendirme sistemleri gibi kurumsal dinamikler ise örgütsel tükenmişlik etmenleri arasında yer almaktadır.

Bireysel faktörler, kişinin kendi özelliklerinden kaynaklanırken; örgütsel faktörler, bireyin kontrolü dışında gelişen çevresel unsurlardan meydana gelmektedir (Kilerci, 2020). Tükenmişlik, fiziksel ve zihinsel enerjinin tükendiği, işe ve hayata yönelik motivasyonun azaldığı bir durumdur. Tükenmişliğin belirleyicileri şunlardır:

Aşırı çalışma: sürekli ve yoğun çalışma temposu, sınırlı dinlenme süreleri çalışanların tükenmişlik yaşamasına neden olabilir (Maslach & Leiter, 2016).

Yetersiz kontrol: işle ilgili kararlar stres düzeylerini artırarak tükenmişliğe neden olabilir (Karasek, 1979).

Duygusal yorgunluk: Çalışanlara karşı duygusal zorlanma ve empati gerektiren işlerde yer almak tükenmişliği artırabilir (Maslach, 2003).

Destek eksikliği: İşyerinde sosyal destek eksikliği yalnızlık ve izolasyon duygularına yol açarak tükenmişlik riskini artırabilir (Bakker vd., 2005).

Belirsiz beklentiler: Belirsiz iş tanımları ve belirsiz hedefler çalışanların acı çekmesine neden olarak tükenmişliğe yol açabilir, (Bakker ve Demerouti, 2007).

Düşük ödüller ve tanınma eksikliği: Yetersiz ödüller, tanınma eksikliği ve takdir eksikliği çalışanların motivasyonunu düşürebilir ve tükenmişliğe yol açabilir (Maslach ve Jackson, 1981).

Duygusal baskı ve çatışma: İşyerindeki kişiler arası çatışma ve duygusal baskı tükenmişlikte önemli faktörlerdir (Leiter ve Maslach, 2009). Bu faktörlerin her biri, bireyin iş ve yaşam memnuniyetini olumsuz etkileyerek tükenmişlik riskini artırabilir.

2.3.2.1. Bireysel faktörler

Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik yaşamasında bireysel faktörler önemli bir rol oynamaktadır. Bu faktörler hem demografik hem de psikolojik özellikleri kapsamaktadır. Yaş, cinsiyet, medeni durum, aile yapısı ve eğitim düzeyi gibi demografik değişkenler; kişilik yapısı, stresle başa çıkma biçimi, içsel veya dışsal kontrol odağı, empati düzeyi ve işe yönelik tutum gibi bireysel özelliklerle birleştiğinde, tükenmişlik riskini artırabilmektedir. Özellikle empatik ilişkilerin yoğun olduğu, duygusal emeğin yüksek düzeyde kullanıldığı sosyal hizmet

mesleğinde; bireysel kırılganlıklar, çalışanların mesleki yük karşısında daha hızlı tükenmesine neden olabilmektedir. Araştırmalar, sosyal hizmet uzmanlarının kişisel yeterlilik algısı düşük olduğunda, örgütsel baskılara karşı daha savunmasız hale geldiklerini ve tükenmişlik düzeylerinin arttığını ortaya koymaktadır (Özdemir & Uğurlu, 2020; Kazu & Yıldırım, 2024).

Tükenmişliği etkileyen bireysel faktörleri şu başlıklar altında değerlendirebiliriz:

Yaş: Tükenmişlik düzeyi bireyin yaşına göre farklılık gösterebilir. Genç çalışanlar, mesleki deneyimlerinin sınırlı olması ve işe yüksek ideallerle başlamaları nedeniyle, gerçekçi olmayan beklentiler karşılanmadığında daha hızlı tükenmişlik yaşama eğilimindedirler. Zaman içinde mesleki doyum ile hayal kırıklığı arasındaki fark açıldıkça bu risk daha da artmaktadır (Gündüz, 2004; Lee & Ashforth, 1990).

Cinsiyet: Araştırmalar, kadın çalışanların özellikle duygusal tükenme boyutunda erkeklere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını ortaya koymaktadır. Kadınların iş dışındaki rollerinin çokluğu ve duygusal emek gerektiren alanlarda daha yoğun çalışmaları bu farkı açıklamaktadır. Erkeklerin ise genellikle duyarsızlaşma (depersonalizasyon) boyutunda daha yüksek risk taşıdığı görülmektedir (Purvanova & Muros, 2010; Kutlu, 2020).

Medeni durum: Evli bireylerin, sosyal destek sistemleri sayesinde stresle daha etkili başa çıktıkları ve bu nedenle bekârlara göre daha düşük tükenmişlik düzeylerine sahip oldukları ifade edilmektedir. Aile içi destek, duygusal dayanıklılığı artırarak iş kaynaklı yıpranmayı azaltabilmektedir (Maslach & Jackson, 1981).

Eğitim: Eğitim seviyesi ile tükenmişlik arasında çift yönlü bir ilişki söz konusudur. Daha yüksek eğitim düzeyine sahip bireyler, işlerinden daha fazla anlam ve başarı beklediklerinden, bu beklentilerin karşılanmaması durumunda daha fazla hayal kırıklığı ve tükenmişlik yaşayabilmektedirler. Aynı zamanda yüksek eğitim, bireyin iş yükünü ve sorumluluğunu da artırabilir (Karahan & Uyanık-Balat, 2011).

Mesleki kıdem: İş yaşamındaki deneyim arttıkça, çalışanlar stresle baş etme becerilerini geliştirebilir ve bu da tükenmişlik düzeyini düşürebilir. Ancak mesleğe yeni başlayan bireyler, idealler ile işin gerçekleri arasındaki farkla karşılaştıklarında hayal kırıklığı yaşayabilirler ve bu da tükenmişlik düzeylerini yükseltebilir (Maslach & Jackson, 1981).

Kişilik özellikleri: Tükenmişliğe yatkınlık, bireyin kişilik özellikleriyle de ilişkilidir. (Özellikle A tipi kişilik yapısına sahip bireyler ki bu kişiler genellikle mükemmeliyetçi, rekabetçi ve zaman baskısı altında çalışan bireylerdir). Stresli durumlara karşı daha duyarlıdır ve bu durum tükenmişlik gelişimini hızlandırabilir (Friedman & Rosenman, 1974).

Bireysel faktörler tükenmişlik üzerinde önemli bir rol oynamaktadır, ancak bu faktörlerin etkisi, çevresel ve mesleki koşullar gibi diğer unsurlar tarafından da şekillendirilmektedir.

2.3.2.2. Örgütsel ve mesleki faktörler

İş ve organizasyon bağlamında, organizasyonel ve mesleki faktörler, çalışanların performansını, motivasyonunu ve genel işleyişini etkileyen önemli unsurlardır. Bu faktörler, iki ana kategoriye ayrılabilir: örgütsel faktörler ve mesleki faktörler.

Örgütsel faktörler;

Örgütsel Yapı: Hiyerarşik örgütlenme, departmanlar arası ilişkiler ve karar alma süreçleri gibi yapısal faktörler, örgütsel etkinlik ve verimliliği doğrudan etkiler (Robinson & Judge, 2013).

Kültür ve Değerler: Bir kurumun paylaşılan normları, tutumları ve iş yapma biçimleri, çalışanların davranışlarını şekillendirir ve kurumun genel işleyişine yön verir (Schein, 2010).

İletişim: Hem yatay hem de dikey düzeyde etkili iletişim kanallarının varlığı, bilgi akışını hızlandırır ve karar alma sürecini iyileştirir (Griffin, 2013).

Liderlik: Yönetim tarzı ve liderlerin, çalışanları nasıl teşvik ettiği ve yönlendirdiği, bir kurumun başarısında önemli bir rol oynar (Northouse, 2018).

Kaynaklar: Çalışanların işlerini yapmak için ihtiyaç duydukları fiziksel ve teknolojik kaynaklar, işlerini etkili bir şekilde yapmalarını sağlar (Keller, 2006).

Çalışma Ortamı: Konfor ve güvenlik gibi fiziksel ortamın, çalışanlar üzerindeki etkisi, iş yeri memnuniyetini ve performansını artırır (Vischer, 2007).

Mesleki faktörler;

Yetkinlik ve Beceriler: Çalışanların mesleki bilgi ve becerilerinin, bireysel performans üzerinde doğrudan etkisi vardır (Baruch, 2006).

Eğitim ve Gelişim Fırsatları: Çalışanların profesyonel olarak büyümelerine yardımcı olmak için sağlanan eğitim ve kariyer gelişim fırsatları, uzun vadeli verimliliği artırır (Noe, 2010).

Mesleki Standartlar: Mesleki ve etik kurallar, çalışanların görevlerini doğru ve etik bir şekilde yerine getirmelerini sağlar (Becker, 2004).

Çalışma Koşulları: İşin fiziksel gereklilikleri, çalışma saatleri ve esneklik gibi faktörler, çalışanların iş tatminini etkileyen önemli unsurlardır (Harrison & Nowak, 2017).

İş Tatmini ve Motivasyon: Çalışanların iş tatmini ve bağlılığı, çalışan performansı ve genel motivasyon üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir (Locke, 1976).

Bu faktörlerin hem bireysel performans hem de genel kurumsal başarı üzerinde önemli bir etkisi vardır. Örgütsel ve mesleki faktörler, birbirlerini etkileyebilir ve çalışan ve örgütsel verimliliği artırabilir veya engelleyebilir.

2.3.3. Tükenmişliğin boyutları

Tükenmişlik sendromu, bireyin işle ilişkili olarak uzun süreli ve yönetilemeyen stres yaşaması sonucunda gelişen, çok boyutlu bir psikolojik durumdur. Literatürde en yaygın kabul gören yaklaşımlardan biri olan Maslach Tükenmişlik Modeli'ne göre bu sendrom üç temel boyutta değerlendirilir: duygusal tükenme, duyarsızlaşma (depersonalizasyon) ve kişisel başarıda azalma. Bu model, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olup, özellikle insanla birebir çalışan meslek gruplarında yaygın olarak kullanılmaktadır.

Duygusal tükenme (Emotional exhaustion); Bu boyut, bireyin işe karşı duyduğu duygusal enerjinin azalması, kendini fiziksel ve zihinsel olarak tükenmiş, yorgun ve bezgin hissetmesiyle tanımlanır. Duygusal tükenme, genellikle tükenmişliğin en belirgin boyutu olarak kabul edilmektedir (Maslach & Jackson, 1981).

Duyarsızlaşma (Depersonalization); Bu boyut, bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı duygusal mesafe geliştirmesi, onları nesneleştirilmiş bir biçimde algılaması ve empatik bağ kurmaktan uzaklaşması şeklinde tanımlanır. Özellikle insanla birebir iletişim gerektiren meslek gruplarında sıkça gözlemlenir (Maslach & Jackson, 1981).

Kişisel başarıda düşme (Reduced personal accomplishment); Bu boyut, bireyin yaptığı işe ilişkin yeterlik algısının zayıflaması, kendini etkisiz ve başarısız hissetmeye başlamasıyla ortaya çıkar. Bu durum, kişinin özgüvenini azaltabilir ve mesleki bağlılığında düşüşe yol açabilir (Maslach & Jackson, 1981).

2.3.4. Tükenmişliğin belirtileri

Tükenmişlik sendromu, yalnızca iş verimliliğini azaltmakla kalmaz; aynı zamanda bireyin fiziksel sağlığını, duygusal durumunu ve kişisel yaşam kalitesini de olumsuz yönde etkileyen, kronik bir süreçtir. Bu süreç, genellikle zaman içerisinde yavaşça gelişir ve fark edilmediği durumlarda bireyin yaşamının tüm alanlarını etkisi altına alabilir.

Tükenmişliğin belirtileri genel olarak beş temel grupta incelenmektedir: fiziksel, duygusal, davranışsal, zihinsel ve sosyal belirtiler. Bu sınıflandırma, sürecin tanımlanmasını ve gerekli önlemlerin alınmasını kolaylaştırır (Sürgevil, 2006; Telman & Önen, 2006; Koçer, 1970).

2.3.4.1. Fiziksel belirtiler

Fiziksel belirtiler, genellikle genel sağlıkla ilgili belirgin olmayan fakat süreklilik arz eden bedensel yakınmalarla başlar. Vardiyalı çalışma sistemleri, iş ortamındaki fiziksel koşullar (gürültü, aydınlatma, ergonomi vb.) ve mesleki sorumluluklar bireyin fizyolojik dengesini bozabilir (Baltaş & Baltaş, 2000; Telman & Önen, 2006). Bu durum başlangıçta tansiyon, baş ağrıları, bulantı ve kronik yorgunluk gibi semptomlarla ortaya çıkarken, ilerleyen dönemlerde ülser, sindirim sistemi bozuklukları, kalp rahatsızlıkları ve solunum sorunları gibi psikosomatik bozukluklara yol açabilir.

2.3.4.2. Psikolojik belirtiler

Psikolojik belirtiler dışarıdan gözlemlenmesi daha zor olsa da bireyin kendisi tarafından yoğun şekilde hissedilir. Engellenmişlik duygusu, sinirlilik, kaygı ve korku gibi duygular, bireyin ruhsal dayanıklılığını azaltarak depresyon gibi ciddi durumlara zemin hazırlayabilir (Sürgevil, 2006). Konsantrasyon bozuklukları, huzursuzluk, işlevsellikte azalma, başarı hissinin kaybı ve kendine güven eksikliği de bu kapsamda değerlendirilir. Bu belirtiler uzun süre devam ettiğinde, bireyin motivasyonunda ciddi düşüşler meydana gelir ve iş yüküyle başa çıkması zorlaşır.

2.3.4.3. Davranışsal belirtiler

Tükenmişliğe bağlı davranışsal değişiklikler, bireyin iş ortamında ve günlük yaşamındaki tutum ve tepkilerini etkiler. Bu belirtiler arasında işe geç kalma, sık izin alma, işten kaçınma, karar vermekte zorlanma, görevlerini yerine getirmede isteksizlik ve ani öfke patlamaları yer alır. Ayrıca birey, kendisine yöneltilen eleştirilere karşı aşırı duyarlı hale gelebilir ve mesleki etik değerlerden uzak davranışlar sergileyebilir (Telman & Önen, 2006).

2.3.4.4. Zihinsel belirtiler

Zihinsel belirtiler, bireyin bilişsel işlevlerinde yaşanan zorlanmaları ifade eder. Bu bağlamda karar verme güçlükleri, dikkat dağınıklığı, unutkanlık, üretkenlikte azalma ve problemleri çözme becerilerinde zayıflama gibi durumlar ön plana çıkar. Zihinsel belirtiler, bireyin iş

yüküyle başa çıkma kapasitesini düşürerek tükenmişlik döngüsünü derinleştirebilir (Sürgevil, 2006).

2.3.4.5. Sosyal belirtiler

Tükenmişlik süreci bireyin sosyal yaşamını da olumsuz etkiler. Birey, sosyal çevresinden uzaklaşabilir, yakın ilişkilerde kopmalar yaşanabilir ve sosyal izolasyon eğilimi gösterebilir. İletişim kurmada isteksizlik, arkadaş ve aile ilişkilerinde çatışma yaşanması gibi durumlar sosyal belirtiler arasında yer alır. Bu durum, bireyin destek sistemlerinden mahrum kalmasına ve tükenmişliğin daha da şiddetlenmesine neden olabilir (Telman & Önen, 2006; Koçer, 1970).

2.3.5. Tükenmişliğin sonuçları

Çalışmalar, tükenmişlik sendromunun psikosomatik belirtilerle önemli düzeyde ilişkilendirildiğini göstermektedir. Örneğin Bauer ve arkadaşları (2006), öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmada, tükenmişlik belirtilerine psikosomatik rahatsızlıkların (özellikle baş ağrısı, kas ağrıları ve sık geçirilen enfeksiyonlar) yakın bir şekilde eşlik ettiğini ortaya koymuştur. Bu psikosomatik semptomlar, sadece fiziksel yorgunluğun göstergesi olmayıp, yaşanan zihinsel ve duygusal tükenmenin bedensel yansımaları olarak değerlendirilmelidir.

Freudenberger (1974), tükenmişliği ilk tanımlayan araştırmacılar arasında yer almakta ve bu sendromun temel belirtisi olarak bireyin enerjisinin tükenmesini ve duygusal çöküş yaşamasını göstermektedir. Ona göre, özellikle yardım mesleklerinde çalışan bireyler, yoğun duygusal talepler ve beklentiler altında zamanla fiziksel ve zihinsel açıdan yıpranmakta; bu durum da tükenmişlik sürecini tetiklemektedir. Sürekli yorgunluk, motivasyon kaybı ve içe kapanma gibi belirtiler, bu sürecin öncü göstergeleri arasında sayılmaktadır.

Tükenmişlik, bireyin yalnızca fiziksel sağlığını değil, aynı zamanda psikolojik ve ruhsal bütünlüğünü de olumsuz yönde etkileyen çok boyutlu bir süreçtir. Bu süreç içerisinde bireyin kendine olan güveni ve başarı hissi zayıflar; özsaygıda azalma meydana gelir. Tükenmişlik yaşayan bireyler hem kendilerini hem de mesleki performanslarını olumsuz şekilde değerlendirme eğilimindedirler. Bu olumsuz içsel söylem, zamanla bireyin işine yönelik tutumunu daha da negatif hale getirebilir (Sürgevil, 2006, ss. 89-90).

Stresin etkilerine karşı tamamen bağışıklık kazanmış kimse yoktur. Her birey farklı stres düzeylerine dayanabilir ve herkesin başa çıkabileceği stres seviyeleri farklıdır (Aydemir 2005: 492).

Bu doğrultuda, tükenmişlik yaşayan bireylerin yalnızca fiziksel ve zihinsel değil, aynı zamanda bireysel stres düzeyleri açısından da ciddi riskler taşıdığı anlaşılmaktadır. Özellikle bireyin stresi algılama ve yönetme biçimi, tükenmişlik sürecinin hem şiddetini hem de seyrini doğrudan etkileyebilmektedir. Bireysel baş etme stilleri ve çevresel taleplerle etkileşim, tükenmişliğin oluşumunda belirleyici bir rol oynamaktadır (Lazarus & Folkman, 1984; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Araştırmalar, tükenmişliğin yalnızca bireyin kendisini değil, aynı zamanda aile işlevselliğini ve bireylerin aile içindeki rollerini de derinden etkilediğini göstermektedir. Özellikle iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki artış, bireysel tükenmişlik düzeylerinin yükselmesine neden olmakta; bu durum, işyerindeki stresin eve taşınarak aile içi gerginlikleri ve iletişim bozukluklarını tetiklediğini ortaya koymaktadır (Gürel, 2016). Artan duygusal tükenme evde daha düşük duygusal paylaşım, artan çatışma ve uzaklaşma eğilimiyle ilişkilendirilmiştir. Bu sonuçlar, tükenmişlik sendromunun aile ile olan etkileşiminde ciddi işlevsel bozulmalara yol açabileceğini göstermektedir.

Yöneticilerin hem iş hem de aile yaşamında denge kuramaması, iş kaynaklı stresin önemli bir nedeni olarak öne çıkmaktadır. Özellikle eşini kaybetme veya boşanma gibi kritik ailevi olaylar, yöneticilerin stres düzeylerini belirgin biçimde artırabilir. Ancak bu iki alan arasında uyum sağlanabildiği takdirde, yöneticiler hem profesyonel hem de kişisel anlamda daha başarılı ve verimli olabilir (Topgöl, 2016).

Tükenmişlik, bireyin sosyal yaşamını ve mesleki performansını çok boyutlu biçimde olumsuz etkileyebilir. Bu etkiler arasında iş başarısında azalma, çalışanların görevlerine karşı ilgisizleşmesi, işe devamsızlık artışı ve iş değiştirme eğilimi gibi durumlar öne çıkmaktadır. Özellikle bireyin iş performansında meydana gelen düşüş, tükenmişliğin en görünür sonuçlarından biridir. Bu durum, sadece bireysel başarıyı değil, aynı zamanda kurumun genel verimliliğini de olumsuz yönde etkileyebilir. Ayrıca dikkat eksikliği, hizmet alan bireylere karşı duyarsızlık, motivasyon kaybı ve artan işten ayrılma oranları da bu sürecin diğer yansımalarıdır. Sonuç olarak, çalışanların hem iş tatmini hem de kurumsal bağlılıkları ciddi şekilde zedelenmektedir (Sürgevil, 2006, ss. 91-93).

Açan ve Özbeşler'e (2020) göre sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları, sürekli olarak insanlarla etkileşim içinde oldukları, yoğun duygusal emek harcadıkları ve yüksek sorumluluk taşıyan bir ortamda hizmet sundukları için tükenmişliğe oldukça açık bir meslek grubunu oluşturmaktadır. Türkiye'de sosyal hizmet uzmanları üzerinde yapılan araştırmalar, bu

meslek grubunun genellikle orta düzeyde tükenmişlik yaşadığını ortaya koymaktadır. Tükenmişliğin düzeyini etkileyen bireysel özellikler (örneğin cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi) sınırlı etkiler gösterirken, yoğun iş yükü, yetersiz personel ve örgütsel destek eksikliği gibi mesleki faktörlerin çok daha belirleyici olduğu anlaşılmaktadır. Bu bulgular, tükenmişliğin bireyin yalnızca psikolojik değil, mesleki yeterliliği üzerinde de doğrudan etkiler yarattığını göstermektedir. Tükenmiş bireylerin iş verimliliğinde düşüş, görevlerine karşı isteksizlik, hizmet sundukları kişilere karşı duyarsızlaşma gibi olumsuz sonuçlar sıkça gözlemlenmektedir.

2.4. İş Doyumu

İş, bir kuruluş içinde belirli bir faaliyet kapsamında gerçekleştirilen çalışmaların bütünü olarak tanımlanmaktadır (Ertaş, 2023). Çalışanlar zamanlarının çoğunu işte geçirdikleri için işle ilgili konuları özel hayatlarına da yansıtırlar. Dolayısıyla iş, bireyin hayatını hem ekonomik hem de psikolojik olarak etkilemektedir. Tatmin, işten istenilen sonuçların elde edilmesi, isteklerin yerine getirilmesiyle duygusal doyuma ulaşılması ve iyi olma duygusu olarak tanımlanmaktadır (Karcıoğlu ve ark, 2009). İş tatmini, bireyin fiziksel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarının beklentilerine paralel olarak karşılanma düzeyidir (Öztürk ve ark, 2015).

İlk olarak 1920'lerin başında incelenen iş tatmini kavramına verilen önem 1930'lardan itibaren artmıştır (Laschinger ve Fida, 2015). 20. yüzyılın başlarında Gilbert ve Taylor iş tatminini 'bir fabrikada en az stres ve yorgunluğa neden olacak şekilde çalışmak' olarak tanımlamıştır. Davis'e (1985) göre iş doyumu, bireyin işine yönelik geliştirdiği olumlu ya da olumsuz tutumların bir sonucu olarak ortaya çıkan memnuniyet düzeyidir. Bu memnuniyet, çalışanın işten beklentileriyle elde ettiği deneyimlerin örtüşmesine bağlı olarak artabilir ya da azalabilir. Vroom'a (1964) göre iş doyumu, bireyin iş ortamındaki çeşitli unsurlara karşı geliştirdiği olumlu ya da olumsuz duygusal tepkilerin bütünüdür. Bu duygu durumları, çalışanın iş ortamını nasıl algıladığına ve bu algının beklentileriyle ne derece örtüştüğüne bağlı olarak şekillenir. Spector ise bunu 'insanların işleri ve işlerinin çeşitli çıktıları hakkındaki duyguları' ile ilişkilendirmektedir. Bu, insanların işlerini sevmelerini (memnuniyet) ya da sevmemelerini (memnuniyetsizlik) kapsayan bir kavramdır" (Spector, 1997). Adams iş tatminini, çalışanların bir kuruma katıldıklarında sahip oldukları beklentiler ve işlerinden elde ettiklerinin yarattığı olumlu duygular olarak tanımlarken; Erigüç iş tatminini, çalışanların işleri hakkında hissettikleri memnuniyet ve memnuniyetsizlik duygu ve hislerinin toplamı olarak tanımlamaktadır (Erigüç, 2000).

2.4.1.İş doyumunun önemi

İş doyumunun günümüzün şartlarında giderek daha fazla önem kazandığı görülmektedir. Bu durumun özünde temel olarak iki sebep mevcuttur. Bu sebepler; işgörenin fiziki ve ruhsal sağlığına doğrudan biçimde etkide bulunan “yaşam tatmini” ve “üretkenlik”tir. İş doyumsuzluğunun neticesinde ortaya çıkan stres, uyumsuzluk vb. durumlar işgörene negatif yönde tesir etmekteyken, işgörenin iş performansında ve üretkenliğinde düşüşe yol açmaktadır (Akşit-Aşık, 2010: 32; Eysel ve Tutcu, 2020, ss. 35-98).

İş doyumuna ilişkin bilimsel anlamdaki ilk çalışmalar 1930’lu senelerde Elton Mayo öncülüğünde yapılan Hawthorne Araştırmaları’dır. 1943 senesinde ise Maslow, iş doyumunu çalışan kişilerin ihtiyaçlarının giderilmesi ile ilişkilendirme yoluna gitmiştir. 1990’lı senelerin ardından endüstri psikolojisiyle alakalı yayınlanmış pek çok derginin incelemiş oldukları ilk 10 konudan biri iş doyumudur (Keser, 2003, s. 65).

Kurumlarda iş görenlerin iş doyumunu sağlamalarının ofis ortamına getirdiği muhtelif faydalar vardır. Bu faydalar temelde kurumda yüksek seviyede moralin tesis edilmesi, iş görenlerin işlerine bağlanmaları, ofiste bütünleşmenin temin edilmesi biçimindedir. Bu çerçevede, yüksek derecede motivasyona ve iş doyumuna sahip iş görenlerin moralinin daha yüksek seviyede olacağına ve işyerine daha faydalı olan davranışlarda bulunacaklarına değinilebilir (Sevimli ve İşcan, 2005).

Kurumlarda çalışan kişilerin düşük derecede iş doyumuna sahip olmalarının işgörenler açısından işe yönelik doyumsuzluk neticesini ortaya çıkarmasının yanında, kurum bakımından da çeşitli negatif nitelikte neticelere sebebiyet verdiğinden bahsedilebilir. Böylesine durumlarda; çalışan kişiler iş yerine gitmeyi istememek, işlerinden ayrılma konusunda bir niyete sahip olmak, iş yerinde yeterli olmadığını düşünmek, çalışma arkadaşlarıyla iş birliğinde bulunamamak, işte hatalar gerçekleştirmek, işinden uzaklaşmayı arzu etmek, yanlış kararlar vermek gibi eğilimlere sahip olabilir (Dilsiz, 2006, s. 39).

İş görenlerin işlerinden doyum elde etmeleri, kurumsal hedeflere daha az kaynakla ve etkin şekilde ulaşılabilmesi, iş görenlerin kurumsal başarı noktasında daha çok çaba harcamaları açısından oldukça mühimdir. Zira yüksek seviyede iş doyumuna sahip iş görenler işlerini severek yaptıklarından dolayı iş performansları da daha yüksek seviyede olacak, işlerine yönelik pozitif nitelikte davranışlar sergileyecek, işlerine daha az devamsızlık yapacak, çalıştıkları kuruma maksimum derecede fayda sağlamaya çalışacak ve kurumda daha uzun vadeli şekilde vazife görecekler (Özpehlivan, 2018).

2.4.2.İş doyumunun özellikleri

İş doyumunu, çeşitli boyutları olan çok yönlü bir kavramdır. Çalışanlar, işlerinin bazı yönlerine karşı olumlu tutum geliştirirken, diğer yönlerine karşı olumsuz tutum sergileyebilirler; bu durum, iş doyumunun tek bir boyutta ele alınamayacağını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla iş doyumunu değerlendirirken çok boyutlu bir analiz yaklaşımı benimsemek gerekir. İş doyumunun düzeyi, çalışanların beklentileri ile elde ettikleri sonuçlar arasındaki uyuma göre değişiklik gösterebilir. Ayrıca iş doyumunu, bireylerin çalışma ortamlarındaki deneyimlerine yönelik duygusal tepkilerini yansıttığı için doğrudan gözlemlenemez; daha çok bireysel algılamalarla hissedilir. Bu bağlamda, iş doyumunu sabit değil, zaman içerisinde değişkenlik gösteren bir tutumdur. Bir çalışanın belirli bir dönemde doyum yaşaması, bu durumun sürekli olacağı anlamına gelmemektedir. Kurumsal koşullar, çevresel faktörler ve bireysel değişkenler, iş doyumunun düzeyini artırabilecek ya da azaltabilecek önemli unsurlar arasında yer alır (Kök & Çakıcı, 2016).

2.4.3.İş doyumunu etkileyen faktörler

İş doyumunu, bireyin yaptığı işten elde ettiği memnuniyet düzeyini ifade eder ve bu memnuniyeti etkileyen birçok bireysel ve örgütsel faktör bulunmaktadır. Literatürde yer alan çalışmalara göre, işin doğası, ücret düzeyi, çalışma koşulları, yönetim biçimi, terfi olanakları, iş güvencesi ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkiler iş doyumunu etkileyen başlıca etmenler arasında yer almaktadır (Özkalp & Kirel, 2016). Ayrıca bireyin kişilik özellikleri, değer yargıları ve işten beklentileri de iş doyumunda belirleyici rol oynamaktadır. Herzberg'in (1959) iki faktör teorisi ise iş doyumunun motivasyonel faktörler (başarı, takdir, sorumluluk) ve hijyen faktörleri (maaş, iş güvencesi, denetim) olmak üzere iki temel grupta değerlendirilebileceğini öne sürmektedir. Bu nedenle iş doyumunu, sadece ekonomik unsurlarla değil, aynı zamanda psikososyal ve örgütsel dinamiklerle de yakından ilişkilidir.

2.4.4.İş doyumunu teorileri

İş doyumunun temelini ve belirleyicilerini daha iyi kavramak amacıyla birkaç teori geliştirilmiştir. İş doyumunu açıklamaya çalışan teoriler, yapılarına göre içerik ve süreç temelli olmak üzere iki ana kategoride toplanmaktadır. İçerik teorileri, bireylerin davranışlarının içsel süreçler ve ihtiyaçları tarafından belirlendiğini iddia eder. Maslow'un ve Herzberg'in iş doyumunu modelleri, insanların ihtiyaçlarını karşılama ve değerlerini anlamalarının tatmin göstergeleri olduğunu belirttiği için içerik teorilerine örnek teşkil eder (Scruton ve Gross, 2013). Diğer yandan, süreç teorileri, insan davranışının hem içsel hem de dışsal süreçler tarafından

şekillendiğini öne sürmektedir. Genel olarak, bu iş doyumu modelleri, bireylerin beklentileri, değerleri ve ihtiyaçlarının tatmin oluşturmada nasıl bir etki yarattığını araştırmaktadır (Scruton ve Gross 2013).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi: Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, psikoloji alanında önemli bir teori olarak kabul edilir. Maslow, bu teoriyi, bir psikolog olarak sahip olduğu klinik deneyimlerden yola çıkarak geliştirmiştir. Bireylerin motivasyon gereksinimlerinin hiyerarşik bir yapı oluşturduğunu öne sürmüştür. Bu yapı, beş aşamadan meydana gelir ve her aşama farklı bir ihtiyaç türü ile tanımlanır. Bu ihtiyaçlar, fizyolojik gereksinimler, güvenlik, sevgi ve aidiyet, saygı ile kendini gerçekleştirme şeklinde sıralanır (Maslow, 1987).

Herzberg'in motivatör-hijyen teorisi: Bu teori, 1959 yılında Herzberg, Mausner ve Snyderman tarafından geliştirilmiştir. Herzberg, bu teoriyi incelerken Maslow'un teorilerini referans almıştır. Günümüzde temel ihtiyaçların karşılanmasının yeterli olmadığını, bu ihtiyaçların genellikle karşılandığını ileri sürmüştür. Bu temel ihtiyaçların karşılanması sadece işe karşı kayıtsız bir tutum oluşturacaktır, fakat bu ihtiyaçların karşılanmaması, çalışanların memnuniyetsizliğine yol açacağını kabul etmiştir (Herzberg vd., 1959). Bu bağlamda Herzberg, gerçek iş tatminine ulaşmanın, kendini geliştirmek gibi daha yüksek düzey ihtiyaçların karşılanmasıyla mümkün olduğunu iddia etmiştir.

Mc. Clelland'ın başarı ihtiyacı teorisi: Bu teoride David McClelland (1968), insanların temel gereksinimlerini üç kategoriye ayırmıştır; başarı gereksinimi, aidiyet gereksinimi ve güç gereksinimi. McClelland'a göre, bu durumlar doğuştan gelmez ve öğrenilerek kazanılabilir. Teoride, başarıya ihtiyaç duyan kişilerin bir hedef ve amaç belirleyerek bu hedeflere ulaşma çabası içinde olmaları sebebiyle genelde ana odak noktası başarı gereksinimi olmuştur (McClelland ,1968). motive olan bireylerin başarılı olabileceğine ve sorumluluk almaktan veya daha zorlu nitelikteki işlerden çekinmediklerine inanmaktadır. McClelland (1968) ayrıca ırk, çevre, din, aile ve çocuğun yetiştirilme şeklinin başarı motivasyonuna katkıda bulunan faktörler olduğunu öne sürmektedir.

Vroom'un beklenti teorisi: Vroom (1964) insanların akılcı varlıklar olduğunu ve bu yüzden amaçlarına uygun şekilde hareket ettiklerini öne sürmektedir. Bu yaklaşım, bireylerin davranışlarının hedeflerine göre şekillendiğini savunur. Bir kişinin belirli bir davranış sergileme derecesi, beklenen sonucun çekiciliği ile belirlenmektedir (Robbins, 2001). Vroom'un ifadesiyle: "Bir bireyin farklı eylem yolları arasındaki tercihleri, davranışla eşzamanlı yaşanan psikolojik olgularla ilişkilidir" (Vroom vd., 2015: 94). Böylelikle bireyler, inanç sistemlerinin

oluşturulması gibi psikolojik süreçler ile bağlantılı olan bilinçli tercihler yaparlar. Bu teoriye göre beklenti, araçsallık ve değerlik motivasyonu şekillendiren unsurlardır. Vroom (1964) motivasyonu, bireyin kendi belirlediği hedeflere yönelik seçimler yapma süreci olarak tanımlamıştır. Çeşitli çalışmalar, beklentiler ile iş motivasyonu arasında bir bağ olduğunu göstermektedir (Hellriegel ve Slocum, 2011). Vroom (1964), beklentiyi bireylerin bir eylemin sonuçlarını nasıl etkilediğine dair inançlarının yoğunluğu olarak tanımlar. Bireyler birbirinden farklıdır ve bu yüzden bir görevi tamamlama yeteneklerine dair beklentileri ve inançları da çeşitlilik gösterir. Ayrıca, Vroom (1964) değerlik kavramını, kişinin hedefe ulaşmak için hissettiği duygusal yönelim olarak ifade eder. Sonucun değeri ne kadar yüksekse, bireyin duygusal yatırımı da o kadar fazla olur. Son olarak, araçsallık, bireyin yeterli performans gösterirse beklenen sonucu elde edip edemeyeceğine dair inancıdır. Bu unsurlar birlikte motivasyonu şekillendirir.

Sosyal referans grubu teorisi: Maslow'un İhtiyaç Hiyerarşisi Teorisi yerine, bu teori bireyin ihtiyaçlarını değil, grubun görüşlerini öne çıkarmaktadır. Birey, grup içinde hareket etmek amacıyla bu görüşleri kullanır ve bunları bir referans olarak alır. Bu sebeple, bu tür gruplara "referans grubu" denilmektedir. Orpen (1974) bu teoriyi şöyle tanımlamıştır: "Referans grubu teorisi, bireyin kendine özgü ihtiyaç ve ilgi alanlarından ziyade, rehberlik almak istediği grubun normlarını baz alır. Bu perspektiften bakıldığında, iş tatmini çoğunlukla iş durumunun bireyin referans grubunun standartlarını ne kadar karşıladığına bağlıdır (Orpen, 1974)". Bu referans grupları, bireyler için bir sosyal gerçeklik ve standart oluşturur. Bu nedenle, eğer bir iş, referans grubunun normlarıyla uyumluysa, çalışanlar genellikle tatmin olurlar. Ancak iş, bu sosyal gerçeklikle bağlantı kurmuyorsa, o zaman bu durum birey için tatmin edici olmayacaktır.

Porter-Lawler'in teorisi: Maslow'un İhtiyaç Hiyerarşisi Teorisinin yerine, bu teori bireylerin ihtiyaçlarından çok, topluluğun görüşlerini öne çıkarmaktadır. Birey, grup içinde hareket etmek için bu görüşleri kullanır ve onları bir referans olarak alır. Bu yüzden, bu tür gruplara "referans grubu" denir. Orpen (1974) bu kavramı şöyle açıklamıştır: "Referans grubu teorisi, kişinin kendine ait ihtiyaçları ve ilgi alanları yerine, rehberlik almak istediği grubun normlarını esas alır. Bu açıdan bakıldığında, iş tatmini genellikle iş ortamının bireyin referans grubunun standartlarını ne ölçüde karşıladığına bağlıdır (Orpen, 1974). " Bu referans grupları, bireyler için bir sosyal gerçeklik ve standart çizer. Dolayısıyla, eğer bir iş, referans grubunun normlarıyla uyumluysa, çalışanlar çoğu zaman tatmin olur. Fakat iş, bu sosyal gerçeklikle bağlantı kurmuyorsa, bu durumda birey için tatmin edici olmayacaktır.

Adams'ın eşitlik teorisi: Adams'ın Denge Teorisi (1965), kişilerin yetenekleri, uzmanlık alanları, bağlılıkları, eğitimleri ve işte harcanan süre gibi girdilerin, elde ettikleri maaş, tanınma, övgü ve görüşlerini ifade etme imkanlarıyla nasıl bağlantılı olduğunu ele almaktadır. Teori, bu denge sağlandığında çalışanların işlerine karşı daha mutlu ve motive olduklarını belirtmektedir. Ancak, girdilerin çıktılardan fazla olduğu durumlarda denge bozulduğunda, bireyler motivasyonlarını kaybetme eğilimi göstermektedir. Teorinin önemli bir parçası da karşılaştırmadır. Bireyler, kendi girdileri ve çıktılarıyla diğer bireyleri kıyaslarlar ve bu karşılaştırmalar sonucunda adaletsizlik hissettiklerinde işlerinden daha az memnun kalır ve motivasyonları düşer (Sahito ve Vaisanen, 2017, s. 209). Böylece, bireyler girdiler ve sonuçlar arasında bir denge kurmaya çalışmaktadır.

Locke'un hedef belirleme teorisi: Bu teori, motivasyon ve tatminin önemli sebeplerinden birinin, bir hedefe ulaşmanın sağladığı ödül hissi olduğunu belirtmektedir. Bu nedenle, çalışanlar hedeflerine ulaşmak için daha çok çaba sarf eder ve bunu başardıklarında tatmin olurlar. Ancak, çalışanlar hedeflerine ulaşamadıklarında kendilerini rahatsız ve tatminsiz hissedebilirler (Locke, 1969). Bu sebep yüzünden hedef belirlemek son derece önemlidir. Bu teoride hedef belirlemenin beş temel ilkesi bulunmaktadır. İlk ilke, açıklıktır. Hedef, net ve belirgin olmalıdır. İkinci ilke, her hedefin gerektirdiği zorluk seviyesidir. Eğer bir hedef çok kolay veya fazlasıyla zor olursa, bireylerin görevi tamamlamak için motivasyonları azalır. Ancak hedefler gerçekçi ve ulaşılabilir olduğunda, çalışanların görevi tamamlama ve hedeflerine ulaşma ihtimalleri artar. Ayrıca, çalışanların hedefi tam olarak kabul edebilmesi ve baştan benimsemesi de gerekir. Geri bildirim, bu sürecin bir başka ilkesidir. Düzenli geri bildirim almak, çalışanların doğru yolda kalmalarına yardımcı olur. Son ilke ise görev karmaşıklığıdır. Görev, kendisine verilen zaman içinde tamamlanabilir olmalıdır (Locke, 1969).

Eğilimsel teori / Özellik teorisi: Eğilim teorisi, iş tatmini ile ilgili teoriler arasında önemli bir başka teoridir ve özellikler teorisi olarak da bilinir. Bu teori, Staw ve Ross tarafından 1985 yılında geliştirilmiş olup, bireylerin doğal eğilimlerine odaklanan tek yaklaşımdır. Kişilik özelliklerinin iş tatmini ile ilişkisini açıklamayı amaçlamaktadır. Staw ve Ross, bireylerin tutum ve davranışlarını daha iyi anlayabilmek için kişilik özelliklerinin belirlenmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Bu nedenle, özellikler teorisi kişilik özelliklerini tanımlamayı gerektirir. İnsanların, belirli duygu, tutum ve davranışları sergilemelerini sağlayan bazı eğilimlerle dünyaya geldiklerini öne sürmektedir. Bu teorinin geliştiricileri, Staw ve Ross, bireyin doğuştan gelen biyolojik özelliklerinin, çevresindeki kişi, nesne ve olaylara karşı geliştirdiği tutumları

şekillendirebileceğini öne sürmektedir. Bu durum, bireylerin tahmin edilebilir yollarla hareket etmelerini destekler. İş tatmini seviyeleri söz konusu olduğunda da bu tahmin edilebilirlik mevcuttur. Özellikler teorisi, insanların ne iş yaparlarsa yapsınlar belli bir düzeyde tatmin hissetme eğilimine sahip olduklarını savunmaktadır. Bu durum, bireyin kişiliğinin, işine yönelik tutumunu belirleyen bir faktör olduğunu gösterir (Watson ve Slack, 1993, s. 183).

2.4.5. İş doyumu ile ilişkin yaklaşımlar

İş doyumu, bireyin çalışma yaşamında yaşadığı tatmin düzeyini belirleyen çok boyutlu bir olgudur ve bu olgu üzerinde etkili olan faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki ana başlık altında sınıflandırılabilir (Lu, While & Barriball, 2005). Bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, kişilik özellikleri ve mesleki kıdem süresi gibi demografik ve psikososyal özellikleri iş doyumunu belirleyen temel bireysel unsurlar arasında yer almaktadır (Akşit-Aşık, 2010). Örneğin, iş yaşamında geçirilen süre arttıkça, çalışanların iş beklentilerini daha gerçekçi bir biçimde değerlendirdikleri ve bu durumun doyumu olumlu etkilediği belirtilmektedir (Kök & Çakıcı, 2016). Bununla birlikte, yaş, cinsiyet ve eğitim gibi değişkenlerin iş doyumuyla ilişkisi üzerine yapılan çalışmalar zaman zaman çelişkili sonuçlar da ortaya koyabilmektedir (Oshagbemi, 2003).

Diğer taraftan, çalışma ortamının niteliği, ücret politikaları, yönetim biçimi, karar alma süreçlerine katılım düzeyi ve işin yapısal özellikleri gibi örgütsel faktörler de iş doyumunu büyük ölçüde etkilemektedir (Saari & Judge, 2004; Barutçugil, 2004). Örgütlerde adil ücretlendirme sisteminin varlığı, güvenli ve destekleyici bir çalışma ortamı ile açık iletişimi esas alan yönetim anlayışının benimsenmesi, çalışanların işe yönelik memnuniyet düzeylerinin artmasına katkı sağlamaktadır (Yıldırım, 2007). Bu nedenle, iş doyumunu artırmayı hedefleyen kurumların hem bireysel farklılıkları gözetmeleri hem de örgütsel yapıyı çalışanların ihtiyaçlarına duyarlı hale getirmeleri önem arz etmektedir.

2.4.6. İş doyumunun sonuçları

Kurumlarda çalışan kişilerin iş doyumlarının azalması, kurumsal koşulların kötü hale gelmeye başladığının göstergesidir. İş doyumsuzluğunun yol açtığı etkiler, aşağıda örgütsel ve psikolojik etkiler başlıkları altında sunulmuştur.

İş doyumsuzluğunun örgütsel etkileri: İş doyumsuzluğu muhtelif olumsuz örgütsel neticeler getirmektedir. Temelde bu sonuçlar; iş gücü devrinde artış, işe devamsızlığın artması, sabotaj

gibi neticelerdir. Bu negatif nitelikteki sonuçlar sebebiyle kurum bir tehdit ve kriz sürecinin içine girer, icra edilen faaliyetler yavaşlar, verimlilik ile disiplin düzeyi düşer.

İş gücü devri, kurumda vazife gören çalışanların iş doyumlarıyla kuruma sadakatlerinin mühim bir göstergesi niteliğindedir (Davis ve Newstrom, 1988, s. 422). Çalışanların resmi tatil ve izin günleri haricinde, mesai saatleri içerisinde işyerinde hazır bulunmamaları işe devamsızlık olarak tanımlanır. Bu çerçevede, yüksek derecede iş doyumunun elde edildiği kurumlarda işe devamsızlıkla işten ayrılma oranlarının düşük derecede olduğundan söz edilebilir (Shalley vd. 2000, s. 215). Zaman zaman iş doyumsuzluğu yaşamakta olan çalışanlar kurumlarına yönelik besledikleri negatif nitelikteki duygularından dolayı, kurumda yerine getirilen işleri önleme, kurumun makinelerine, teçhizatlarına zarar verme, kurumun işleyişini bozma, kuruma ilişkin gizli bilgilerle belgeleri dışarıya sızdırma, kurumla alakalı olumsuz ağızdan ağıza iletişim aktivitelerinde bulunma vb. sabotaj faaliyetlerine başvurabilmektedir (Akıncı 2002, s.6).

İş doyumsuzluğunun psikolojik etkileri: İş doyumsuzluğunun bahsedildiği üzere birtakım örgütsel etkileri olduğu kadar, çalışan kişiler bağlamında çeşitli psikolojik etkileri de mevcuttur. Bu tür sonuçlar esasen, çalışan bireyin hem işine hem de kendisine karşı yabancılaşma yaşaması, artan stres düzeyi ve tükenmişlik hissi olarak öne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra, iş doyumsuzluğu bireyde yeterli olmadığı yönünde bir algı oluşturabilir, takım çalışmasından kaçınmaya neden olabilir ve hem iş performansında hem de özel yaşamında hataların artmasına zemin hazırlayabilir. Ayrıca yanlış kararlar alınması, iş verimliliğinin düşmesi, işten ayrılma niyeti, işe devamda azalma, sorumluluk bilincinin zayıflaması, genel bir isteksizlik hissi ile çatışmacı ya da saldırgan davranışların ortaya çıkması gibi çeşitli psikolojik ve ruhsal problemleri tetikleyebilir (Şimşek, Akgemci ve Çelik 2007, s. 585).

Çalışanların iş doyumları düzeyleri ile iş dışındaki tutumları arasında karşılıklı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. İş, çalışan kişinin yaşantısının bir parçası olduğu için, yaşantı içerisinde mühim bir yer edinmiş olmak ile, çalışan kişinin işinden doyum elde edememesi iş dışındaki yaşantısına da negatif yönde tesir edebilmektedir (Locke, 1976, s. 1328).

İş doyumsuzluğunun iş görenlerin fiziki sağlıklarının üstünde de birtakım negatif tesirleri vardır. İş doyumunun düşük olması, çalışan bireylerde yorgunluk, nefes alma güçlüğü, baş ağrısı ve aşırı terleme gibi çeşitli fiziksel rahatsızlıkların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Locke, 1976: 1328).

2.5. Sosyal Hizmetin İş Stresi, Tükenmişlik ve İş Doyumu Kavramları Bağlamında Değerlendirilmesi

Sosyal hizmet; bireyler, aileler, gruplar, kurumlar ve topluluklara yönelik profesyonel yardım sunan bir meslek alanıdır. Bu mesleğin temel hedefi; bireylerin sosyal işlevlerini yeniden yapılandırmak, geliştirmek ve onların gereksinimlerine uygun sosyal çevreler oluşturmayı sağlamaktır. Sosyal hizmet uzmanları, toplumun dezavantajlı kesimlerinin refahını artırmak adına yoğun duygusal emek gerektiren bir hizmet sunmaktadır. Bu nedenle, iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumu gibi etmenler, sosyal hizmet uzmanlarının hem mesleki verimliliklerini hem de psikolojik iyi oluş düzeylerini doğrudan etkileyebilmektedir (Zastrow, 2013, s.34).

İş stresi: Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi, sıklıkla Karasek'in İş Talepleri–Kontrol Modeli (Job Demand-Control Model) ile açıklanmaktadır. Bu modele göre, yüksek iş talepleri ile düşük kontrol düzeyinin birleştiği işler stres yaratma potansiyeline sahiptir (Karasek, 1979). Sosyal hizmet uzmanları, yüksek duygusal ve bürokratik taleplerin olduğu ancak karar alma süreçlerinde yeterince söz sahibi olmadıkları ortamlarda çalıştıkları için bu modelle büyük ölçüde örtüşmektedirler (Lloyd et al., 2002).

Ancak bu modelin temel zayıflığı, sosyal hizmet mesleğinin duygusal emeğe, travmatik vakalara ve etik ikilemlere dayalı özgün yapısını ihmal etmesidir. Ayrıca model, destekleyici örgütsel yapıların ve meslek içi dayanışmanın stres üzerindeki tamponlayıcı etkisini açıklamada yetersizdir (Fothergill, Coyle, Edwards, Hannigan, & Burnard, 2005). Bu nedenle sosyal hizmette iş stresini açıklamak için, sadece talepler ve kontrol düzeyi değil; aynı zamanda duygusal yük, toplumsal baskı, ikincil travma ve örgütsel destek eksikliği gibi alan özgü bileşenlerin dâhil edildiği bütüncül modeller geliştirilmelidir.

Tükenmişlik: Sosyal hizmet uzmanları, yoğun duygusal emek, travma öyküleriyle temas, yetersiz kaynaklar ve kurumsal baskılar nedeniyle tükenmişliğe oldukça açık bir meslek grubunu oluşturur. Bu nedenle, tükenmişlik kavramı sosyal hizmet alanında en çok Maslach ve Jackson'ın geliştirdiği üç boyutlu tükenmişlik modeliyle ilişkilendirilmektedir. Bu modele göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma (depersonalizasyon) ve kişisel başarıda azalma boyutlarında değerlendirilir (Maslach & Jackson, 1981). Sosyal hizmet uzmanlarının insanlarla sürekli yüz yüze çalışmaları, bu üç boyutun her biri açısından risk faktörü oluşturmaktadır (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Ancak Maslach'ın modeli, sosyal hizmet mesleğinin etik değer temelli, toplum yararına yönelik ve mesleki adanmışlık içeren doğasını tam anlamıyla yansıtamamaktadır. Bu model, daha çok bireyin tükenmişlik yaşadığı belirtiler üzerinde durmakta; ancak bu belirtilerin kaynağı olan yapısal faktörleri (aşırı iş yükü, kurumsal belirsizlik, mesleki rol çatışmaları vb.) açıklamakta yetersiz kalmaktadır (Lloyd, King & Chenoweth, 2002). Bu bağlamda, sosyal hizmet alanında tükenmişliği açıklamak için sadece bireysel belirtileri değil; aynı zamanda örgütsel adalet, değer uyumsuzluğu ve mesleki izolasyon gibi bağlamsal değişkenleri içeren daha kapsamlı modellere ihtiyaç duyulmaktadır (Mor Barak, Levin, Nissly & Lane, 2006).

İş doyumu: Sosyal hizmet mesleği, yüksek düzeyde duygusal emek, insani etkileşim ve mesleki idealizm içeren bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, Herzberg'in İki Faktör Teorisi, sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu açıklamakta kısmen açıklayıcı olabilir. Bu teoriye göre, bireylerin iş tatmini, içsel (motivator) faktörlerle; iş tatminsizliği ise dışsal (hijyen) faktörlerle ilgilidir. Sosyal hizmet uzmanları için “başarı”, “topluma katkı sağlama”, “işin anlamı” gibi içsel motivasyon kaynakları doyumu artırırken; “maaş”, “yönetici desteği” veya “kurumsal koşullar” gibi hijyen faktörleri eksik olduğunda iş doyumsuzluğu yaşanabilir (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959; Locke, 1976).

Ancak iş doyumu teorilerinin çoğu, sosyal hizmetin mesleki doğasına özgü dinamikleri tam anlamıyla yansıtamamaktadır. Özellikle içerik teorileri, bireyin içsel ihtiyaçlarına odaklandığı için sosyal hizmet uzmanlarının toplumsal değişim yaratma arzusu, mesleki idealizm ve etik ikilemlerle başa çıkma süreçlerini yeterince açıklayamamaktadır. Bu alandaki doyum, sadece bireysel ihtiyaçların karşılanması değil, aynı zamanda değer uyumu, mesleki anlam ve toplumsal fayda üretme gibi daha soyut ama güçlü motivasyon unsurlarıyla da ilişkilidir (Thompson, 2020). Süreç teorileri ise daha çok bireysel algı ve beklentilere odaklandığı için örgütsel baskı, ikincil travma, duygusal tükenme gibi sosyal hizmete özgü faktörleri dışarda bırakma eğilimindedir (Lloyd, King & Chenoweth, 2002). Bu durum, sosyal hizmet alanı için özgün iş doyumu modellerine ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

2.6. Sosyal Hizmet Alanında İş Stresi, Tükenmişlik ve İş Doyumu Kavramları Bağlamında Literatür Taraması

Açan ve Özbesler (2020), farklı sosyal hizmet kurumlarında görev yapan uzmanların iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini karşılaştırmalı olarak ele almışlardır. Araştırma bulgularına göre, içsel ve dışsal iş doyumu arasında önemli farklar gözlemlenmiş; özellikle daha az mesai süresine sahip çalışanların dışsal doyumlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca,

mesleki kıdem arttıkça içsel doyumun da yükseldiği saptanmıştır. Bu bulgular, iş deneyiminin ve çalışma koşullarının çalışan memnuniyeti üzerindeki etkilerini açıkça ortaya koymaktadır. Öte yandan, kurum içi iletişimin zayıf olduğu ortamlarda tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, sağlıklı bir iletişim ortamının yalnızca iş doyumunu değil, aynı zamanda tükenmişlik düzeylerini de doğrudan etkilediğini göstermektedir.

Yürür ve Sarıkaya (2012) tarafından gerçekleştirilen bu çalışma, sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörleri detaylı biçimde incelemiştir. Araştırmada, iş yükünün artması ve rol belirsizliğinin varlığı, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerini önemli ölçüde artıran faktörler olarak tespit edilmiştir. Ayrıca, yönetsel destek eksikliği de kişisel başarı hissini azaltan bir unsur olarak öne çıkmıştır. Bu çalışma, sosyal hizmet uzmanlarının yalnızca işin yoğunluğundan değil, aynı zamanda kurumsal yapıdaki belirsizliklerden de etkilendiğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, tükenmişliği önlemeye yönelik müdahalelerin sadece bireysel değil, aynı zamanda kurumsal düzeyde de planlanması gerektiği vurgulanmaktadır.

Avcı'nın (2016) yüksek lisans tezinde, sosyal hizmet alanında çalışan bireylerin iş stresi ile iş doyumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, iş stresi ile mesleki doyum arasında negatif bir ilişki olmasına karşın bu ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgu, iş stresinin her zaman doğrudan bir şekilde iş doyumunu azaltmayabileceğini, ancak bu iki değişken arasında genel olarak ters yönlü bir eğilim bulunduğunu göstermektedir. Araştırmanın sınırlılığı ise örneklemin coğrafi olarak yalnızca iki ilde toplanmış olmasıdır. Buna rağmen, çalışma, saha uygulamaları ve kurumsal işleyişin stres ve doyum üzerindeki etkilerine dair önemli ipuçları vermektedir.

Sosyal hizmet alanında gerçekleştirilen güncel araştırmalar, iş stresi, tükenmişlik ve iş doyum kavramlarının birbirleriyle yakından ilişkili olduğunu ve bu etkileşimin sosyal hizmet uzmanlarının mesleki verimliliği ile psikolojik iyi oluşlarını doğrudan etkilediğini göstermektedir. Ateş ve Beki'nin (2024) bulguları, yüksek düzeyde algılanan stresin tükenmişlik duygusunu artırdığını ortaya koyarken; Açı ve Özbesler'in (2020) çalışması, özellikle içsel doyumun mesleki kıdemle birlikte arttığını ve kurum içi iletişimin tükenmişlik üzerindeki belirleyici rolünü vurgulamaktadır. Yürür ve Sarıkaya (2012) ise iş yükü ve rol belirsizliği gibi örgütsel stres kaynaklarının duygusal tükenmeyi pekiştirdiğini, yönetsel desteğin ise bu olumsuz tabloyu kısmen dengelediğini ifade etmektedir. Öte yandan Avcı'nın (2016) çalışması, iş stresi ile iş doyumları arasında zayıf bir negatif ilişki bulunduğunu ileri sürerek, bu ilişkiyi etkileyebilecek diğer bağlamsal faktörlerin de dikkate alınması gerektiğini

göstermektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmet alanında çalışanların iş doyumunu artırmaya ve stresle baş etme kapasitelerini güçlendirmeye yönelik bireysel ve kurumsal stratejilerin geliştirilmesi hem çalışan refahı hem de hizmet sunum kalitesi açısından kritik bir gereklilik olarak öne çıkmaktadır.

Göç süreciyle ilişkili sosyal hizmet uygulamalarında görev yapan meslek elemanları, saha operasyonlarında yeterli kurumsal destek olmaması, kaynak yetersizlikleri ve rol belirsizliği gibi bir dizi zorlukla karşılaşmaktadır. Bu etkenler, çalışanların iş doyumunu düşürürken iş stresini ve tükenmişliği tetikleyici bir ortam oluşturabilmektedir. Özellikle Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde görev alan sosyal hizmet alanındaki meslek elemanları üzerine yapılan nitel çalışma, bu profesyonellerin mesleki tatmin düştüğünde psikolojik rezervlerinin azaldığını ortaya koymuştur (Cete & Güloğlu, 2022).

3. ALAN ARAŞTIRMASI: YÖNTEM, BULGULAR VE YORUMLAR

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmanın temel amacı, sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ve tükenmişlik belirtileri ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve söz konusu değişkenlerin belirli demografik özellikler doğrultusunda anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini analiz etmektir. Bu çalışmada, değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla korelasyonel desen kullanılmıştır. Korelasyonel desen, iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirlemek için kullanılan nicel bir araştırma yöntemidir. Bu yaklaşım, değişkenler arasında nedensel bir bağ kurmak yerine, aralarındaki istatistiksel ilişkiyi ortaya koymayı hedefler (Creswell, 2019). Bu bağlamda, çalışmada yer alan iş stresi, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler korelasyon analizleri aracılığıyla test edilmiştir. Creswell'in (2019) korelasyonel desen yaklaşımında önerdiği altı temel araştırma adımına uygun biçimde yapılandırılmıştır.

Araştırmanın birinci adımında, sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik belirtileri ve iş doyumunu arasındaki ilişkilerin belirlenmesi temel problem olarak ele alınmıştır. Ayrıca bu değişkenlerin bazı demografik özellikler açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediği de araştırma kapsamında değerlendirilmiştir.

Araştırmanın ikinci adımında; Araştırmada yer alan temel değişkenler, iş stresi, tükenmişlik düzeyi ve iş doyumudur. Bu değişkenlerden iş stresi ve tükenmişlik bağımsız değişken olarak, iş doyumunu ise bağımlı değişken olarak ölçülmüş ve aralarındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Ayrıca yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki kıdem gibi demografik değişkenler de gruplar arası farklılıkları incelemek amacıyla dahil edilmiştir.

Araştırmanın üçüncü adımında; araştırma evreninin tespiti yapılmıştır. Bu kişilerin tespitinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğüne bağlı kurum/kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet alanındaki meslek elemanları (sosyal hizmet, psikoloji, PDR, sosyoloji, aile ve tüketici bilimleri) mezunu olan ve aktif şekilde çalışma hayatında olan kişilerin seçilmiştir. Bu seçimin nedeni sosyal hizmet alanındaki meslek elemanlarının yaşadıkları iş stresi ve tükenmişlik belirtilerinin iş doyumuna etkilerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

Araştırmanın dördüncü adımında; katılımcıların iş stresi, tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumlarını ölçmek için üç temel ölçek kullanılmıştır. Ayrıca, demografik ve mesleki bilgileri toplamak amacıyla bir kişisel bilgi formu uygulanmıştır. Kullanılan veri toplama araçları aşağıda detaylı bir şekilde açıklanmıştır:

Kişisel bilgi formu: Araştırmacı tarafından hazırlanan bu form, katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma durumu, çocuk sayısı, ailede bakıma muhtaç birey varlığı, kronik hastalık durumu, çalışılan kurum/kuruluş tipi, kadro durumu ve görev süresi gibi demografik ve mesleki özelliklerini değerlendirmek amacıyla kullanılmıştır. Form, katılımcıların sosyo-demografik profilini anlamak ve bu özelliklerin bağımlı değişkenlerle ilişkisini incelemek için tasarlanmıştır.

Bireysel iş yükü algı ölçeği: İş stresi düzeylerini ölçmek amacıyla kullanılan bu ölçek, sosyal hizmet çalışanlarının iş yükü algısını değerlendirmek için geliştirilmiştir. Bu çalışmada, katılımcıların iş yükü algılarını ölçmek amacıyla kullanılan ölçek; Azizoğlu, Hayran ve Terzi (2021) tarafından huzurevi ve yaşlı bakım merkezlerinde görev yapan sağlık çalışanları için geçerlik ve güvenirliği test edilerek Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek, 31 maddeden ve beş faktörden oluşmakta olup, 5'li Likert tipi derecelendirme sistemiyle uygulanmaktadır. Orijinal araştırmada Cronbach's alpha değeri ,894 olarak belirtilmiştir, bu da ölçeğin yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir.

Tükenmişlik ölçeği: Türkçe formu Ahmet Akın, Lale Şentürk ve Basri Özçelik (2016) tarafından geliştirilen Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeği, orijinal olarak Lee ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilmiştir. 20 madde ve beş alt boyuttan (yorgunluk, yetersizlik hissi, olumsuz çalışma koşulları, danışanı değersizleştirme ve özel hayatta bozulma boyutları) oluşmaktadır. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı ,882 olarak bulunmuş, bu da ölçeğin yüksek güvenirlik düzeyine sahip olduğunu göstermiştir.

İş doyum ölçeği: Bu çalışmada, çalışan bireylerin genel iş doyumunu değerlendirmek üzere Esin Tezer (2001) tarafından geliştirilen İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, bireylerin işe ilişkin genel memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla yapılandırılmıştır ve 10 maddelik bir yapıya sahiptir. Yanıtlar, 4'lü Likert tipi derecelendirme (örneğin 1 = Kesinlikle Katılmıyorum ile 4 = Kesinlikle Katılıyorum) sistemiyle toplanmaktadır. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı ,860 olarak hesaplanmış olup, ölçeğin güvenirliği yüksek bulunmuştur.

Araştırmanın beşinci adımında; verilerin toplanması ve var olan tehlikelerin denetlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın veri toplama sürecinde açıklama yapılmıştır.

Araştırmanın altıncı adımında araştırmadan elde edilen sonuçlar ve sonuçların yorumlanması; çalışmanın tartışma ve sonuç kısmında açıklanmıştır.

3.2. Hipotezler

Bu çalışma, sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkileri ve bu değişkenlerin demografik ve mesleki faktörlere göre farklılaşmasını incelemeyi amaçlamaktadır.

- H1: Bireysel iş yükü algısı ile iş doyumunu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- H2: Bireysel iş yükü algısı ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- H3: Yönetici desteği, meslektaş desteği ve birim desteği ile iş doyumunu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- H4: Yönetici desteği, meslektaş desteği ve birim desteği ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- H5: Çalışma ortamı ile iş doyumunu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- H6: Çalışma ortamı ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- H7: Mevcut işi sürdürme niyeti ile iş doyumunu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- H8: Mevcut işi sürdürme niyeti ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- H9: İş stresi, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H10: İş stresi, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların medeni durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H11: İş stresi, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H12: İş stresi, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H13: İş stresi, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların ailelerinde bakıma muhtaç birey olma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

- H14: İş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların kronik hastalık durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H15: İş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların yaş durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H16: İş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların çocuk sayısına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H17: İş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların çalıştıkları kurum/kuruluş tipine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H18: İş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların kadro durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H19: İş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri, katılımcıların görev süresine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

Bu hipotezler, sosyal hizmet çalışanlarının iş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörleri sistematik bir şekilde incelemek için temel bir çerçeve sunmaktadır.

3.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanları oluşturmaktadır. Evrenin geniş olması nedeniyle, örneklem seçimi için uygun örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada, kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiş ve veri toplama süreci, gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Örneklem, Sosyal Hizmet Merkezleri, yatılı kuruluşlar ve diğer sosyal hizmet kurumlarında çalışan 139 meslek elemanından oluşmaktadır. Katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma durumu, ailede bakıma muhtaç birey varlığı, kronik hastalık durumu, çalışılan kurum/kuruluş tipi, kadro durumu ve görev süresi) çalışmanın bulgular kısmında detaylı bir şekilde sunulmuştur.

3.4. Etik Hususlar

Araştırma, etik ilkeler doğrultusunda yürütülmüştür. Yalova Üniversitesinden alınan 04.07.2024 tarihli etik kurul onayı kararı ile Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığından araştırmanın yapılabilmesi adına gerekli izinler alınmıştır. Katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmış, verilerin anonim olarak işleneceği ve yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılacağı

belirtilmiştir. Veri toplama sürecinde, katılımcıların gizliliği ve mahremiyeti korunmuş, herhangi bir kişisel bilgi paylaşımı yapılmamıştır.

3.5. Veri Toplama Süreci

Veri toplama süreci etik kurul kararının ardından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığından alınan izin doğrultusunda başlamıştır. Veriler, sosyal hizmet kurumlarında görev yapan meslek elemanlarından anket yöntemiyle toplanmıştır. Katılımcılara e-mail, WhatsApp ve yüz yüze yapılan görüşmeler sonucunda ulaşılmıştır. Araştırmada meslek elemanlarının çeşitliliğine özen gösterilmiştir. Katılımcılara, çalışmanın amacı ve gizlilik ilkeleri hakkında bilgi verilmiş, gönüllülük esasına dayalı katılım sağlanmıştır. Veri toplama süreci, etik kurallara uygun olarak yürütülmüş ve katılımcıların kişisel verilerinin korunmasına özen gösterilmiştir. Veri toplama süreci yaklaşık olarak 3-6 ay arasında sürmüştür. 139 kişiye ulaşılmasının ardından veri toplama süreci sonlandırılmıştır.

3.6. Veri Analizi

Verilerin analizi, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 22.0 yazılımı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kullanılan analiz yöntemleri, verilerin normal dağılım özellikleri ve araştırma sorularının doğasına uygun olarak seçilmiştir.

Katılımcıların demografik ve mesleki özelliklerini (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma durumu, çocuk sayısı, ailede bakıma muhtaç birey varlığı, kronik hastalık durumu, çalışılan kurum/kuruluş tipi, kadro durumu ve görev süresi) tanımlamak amacıyla frekans (f) ve yüzdelik (%) analizleri yapılmıştır. Bu analizler, örneklemin sosyo-demografik profilini ortaya koymak için kullanılmıştır.

Verilerin parametrik analizlere uygunluğunu değerlendirmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri uygulanmıştır. Ayrıca, çarpıklık (skewness) ve kurtosis (basıklık) değerleri incelenmiştir. Tabachnick ve Fidell (2013) göre, çarpıklık ve kurtosis değerlerinin -1,5 ile +1,5 arasında olması normal dağılımı işaret eder. Analiz sonuçları, verilerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermiştir ($p>,05$), bu nedenle parametrik testler kullanılmıştır.

Kullanılan ölçeklerin (Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği, İş Doyum Ölçeği ve Tükenmişlik Ölçeği) iç tutarlılığını değerlendirmek için Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Bulgular, ölçeklerin yüksek güvenilirlik düzeyine sahip olduğunu göstermiştir (Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği: ,874;; Tükenmişlik Ölçeği: ,882, İş Doyum Ölçeği: ,860).

İş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri incelemek için Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Bu analiz, değişkenler arasındaki doğrusal ilişkilerin yönünü ve gücünü belirlemek amacıyla kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi $p<,05$ ve $p<,01$ olarak kabul edilmiştir.

Cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma durumu, ailede bakıma muhtaç birey varlığı ve kronik hastalık durumu gibi ikili kategorik değişkenlerin iş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemek için bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Anlamlılık düzeyi $p<,05$ olarak belirlenmiştir.

Yaş, çocuk sayısı, çalışılan kurum/kuruluş tipi, kadro durumu ve görev süresi gibi çoklu kategorik değişkenlerin iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumu üzerindeki etkilerini değerlendirmek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Anlamlı farkların tespit edilmesi durumunda, hangi gruplar arasında fark olduğunu belirlemek için Gabriel post hoc testi kullanılmıştır. Gabriel testi, örnek büyüklükleri farklı olan gruplar için uygun bir post hoc testi olarak seçilmiştir (Field, 2013). Anlamlılık düzeyi $p<,05$ olarak kabul edilmiştir.

3.7.Bulgular ve Yorumlar

Çalışmanın bu bölümünde sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik belirtileri ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenerek tablolar eşliğinde yorumlanacaktır. Katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma ve çocuk sayısı durumu, ailede bakıma muhtaç birey olma durumu, kronik hastalık durumu, çalışılan kurum/kuruluş tipi, bakanlıkta kadro durumu ve görev süresi değişkenlerinin farklılaşma durumu incelenerek tablolar eşliğinde yorumlanacaktır.

Çalışmaya katılan bireylerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma ve çocuk sayısı durumu, ailede bakıma muhtaç birey olma durumu, kronik hastalık durumu, çalışılan kurum/kuruluş tipi, bakanlıkta kadro durumu ve görev süresi değişkenlerinin betimsel analizi Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcılar Kişisel Bilgilerinin Betimsel İstatistik Verileri

N=139		N	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	111	79,9
	Erkek	28	20,1
Yaş	20-25 Yaş	14	10,1
	26-30 Yaş	68	48,9

	31-35 Yaş	35	25,2
	36-40 Yaş	13	9,4
	41 Yaş ve Üzeri	9	6,5
Medeni Durum	Evli	60	43,5
	Bekâr	78	56,5
Eğitim Durumu	Lise	2	1,4
	Üniversite	94	67,6
	Yüksek Lisans	42	30,2
	Doktora	1	0,7
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	28	20,1
	Yok	111	79,9
Çocuk Sayısı	1 Çocuk	15	53,6
	2 Çocuk	9	32,1
	3 Çocuk	4	14,3
Aile / Hanede Bakıma Muhtaç Birey Olma Durumu	Var	12	8,6
	Yok	127	91,4
Kronik Hastalık Durumu	Var	19	13,7
	Yok	120	86,3
Çalışılan Kurum/Kuruluş Tipi	Sosyal Hizmet Merkezi	91	65,9
	Yatılı Kuruluş	34	24,6
	Diğer	13	9,4
Bakanlıktaki Kadro Durumu	4/A Devlet Memuru	78	56,9
	4/B Sözleşmeli Personel	21	15,3
	4/D Sürekli İşçi	28	20,4
	Diğer	10	7,3
Bakanlıktaki Görev Süresi	0-1 Yıl	21	15,7
	1-3 Yıl	46	34,3
	3-5 Yıl	21	15,7
	5-7 Yıl	4	3,0
	7+ Yıl	42	31,3

Tablo 1'e göre, araştırmanın örneklemini oluşturan 139 katılımcının demografik ve mesleki özellikleri, sosyal hizmet alanında çalışan bireylere dair önemli ipuçları sunmaktadır. Katılımcıların %79,9'u kadın, %20,1'i erkek olup, örnekleme kadınların belirgin bir çoğunlukta olduğu gözlenmektedir. Yaş dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %48,9'u 26-30 yaş aralığında yer alırken, bunu %25,2 ile 31-35 yaş, %10,1 ile 20-25 yaş, %9,4 ile 36-40 yaş ve %6,5 ile 41 yaş ve üzeri grupları takip etmektedir; bu da örneklemin ağırlıklı olarak genç ve orta yaş grubundan oluştuğunu göstermektedir. Medeni durum açısından, %56,5'i bekâr ve %43,5'i evli olan katılımcılar arasında bekârların daha yüksek bir oran teşkil ettiği dikkat çeker. Eğitim seviyesi bakımından, katılımcıların %67,6'sı üniversite, %30,2'si yüksek lisans, %1,4'ü lise ve %0,7'si doktora mezunu olup, örneklemin büyük ölçüde yüksek eğitim seviyesine sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Çocuk sahibi olma durumu değerlendirildiğinde, %79,9'unun çocuk sahibi olmadığı, %20,1'inin ise çocuk sahibi olduğu görülmüş; çocuk sahibi olanlar arasında %53,6'sı tek çocuk, %32,1'i iki çocuk ve %14,3'ü üç çocuk sahibidir. Ailede bakıma muhtaç birey bulunma oranı %8,6 ile oldukça düşükken, %91,4'lük kesim ek bakım yükümlülüğü taşımamaktadır. Benzer şekilde, %13,7'si kronik hastalığa sahipken, %86,3'ü herhangi bir kronik hastalık bildirmemiştir. Mesleki özellikler açısından, katılımcıların %65,9'u Sosyal Hizmet Merkezleri'nde, %24,6'sı yatılı kuruluşlarda ve %9,4'ü diğer kurumlarda görev yapmaktadır. Kadro durumu incelendiğinde, %56,9'u 4/A devlet memuru, %20,4'ü 4/D sürekli işçi, %15,3'ü 4/B sözleşmeli personel ve %7,3'ü diğer statülerde yer almaktadır. Görev süreleri ise %34,3 ile 1-3 yıl, %31,3 ile 7 yıl ve üzeri, %15,7 ile 0-1 yıl ve 3-5 yıl, %3,0 ile 5-7 yıl şeklinde dağılım göstermekte, bu da örneklemin hem yeni başlayan hem de deneyimli çalışanlardan oluştuğunu ortaya koymaktadır.

Genel olarak, örneklem kadın ağırlıklı, yüksek eğitilmiş, çoğunlukla bekâr, çocuk sahibi olmayan, kronik hastalığı veya ek bakım yükümlülüğü bulunmayan, Sosyal Hizmet Merkezleri'nde devlet memuru statüsünde çalışan ve farklı deneyim sürelerine sahip bireylerden oluşmaktadır. Buna göre sosyal hizmet alanında çalışan bireylerin genç, eğitilmiş ve görece esnek yaşam koşullarına sahip bir profile sahip olduğunu söyleyebiliriz.

Çalışmada kullanılan Bireysel İş Yükü Algı ölçeği, İş Doyum ölçeği ve Tükenmişlik ölçeği verilerinin normallik analizi Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Verilerin Normallik Analizi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	p.	Statistic	df	p.
Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği	,099	134	,003	,958	134	,001
İş Doyum Ölçeği	,057	134	,200*	,993	134	,768
Tükenmişlik Ölçeği	,115	134	,001	,962	134	,001

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Çalışmada yer alan ölçekler için yapılan normalite testleri (Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri) sonuçlarına göre, verilerin normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür ($p>,05$). Skewness (çarpıklık) ve kurtosis (basıklık) değerleri incelendiğinde, Bireysel İş Yükü Algı ölçeği için çarpıklık değeri -,765 ile basıklık değeri 1,42 olarak tespit edilmiş ve normal dağılıma yakın bir simetri göstermiştir. İş Doyum ölçeğinin çarpıklık değeri ,057 ile basıklık değeri -,304 olarak tespit edilmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin çarpıklık değeri ise -,726 ve basıklık değeri ,464 olarak tespit edilmiştir. Tabachnick and Fidell (2013)’in çalışmalarına göre Kurtosis ve Skewness değerleri -1.5 ile +1.5 olduğu zaman normal dağılım olduğu kabul edilmektedir. Sonuç olarak, verilerin normal dağılıma uygun olduğu ve parametrik analizlerin kullanılmasının gerektiği anlaşılmaktadır.

Araştırmada kullanılan Bireysel İş Yükü Algı ölçeği, İş Doyum ölçeği ve Tükenmişlik ölçeğinin güvenirlik analizleri Tablo 3’te paylaşılmıştır.

Tablo 3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik Analizleri

Ölçekler	Cronbach's Alpha Değeri
Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği	,874
İş Doyum Ölçeği	,860
Tükenmişlik Ölçeği	,882

Tablo 3'teki Cronbach's Alpha değerleri, kullanılan ölçeklerin iç tutarlılığını değerlendirmektedir. Genel olarak, ölçeklerin yüksek güvenilirlik değerlerine sahip olduğu görülmektedir. *Bireysel İş Yükü Algı ölçeği* (,874) güvenilirlik açısından oldukça iyi sonuçlar vermektedir. *İş Doyum ölçeği* (,860) ve *Tükenmişlik ölçeği* de (,882) yüksek düzeyde güvenilirlik sergileyerek oldukça sağlam sonuçlar vermektedir. Genel olarak, kullanılan ölçeklerin yüksek oranda güvenilir olduğu saptanmıştır.

Çalışmaya katılan sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ile iş doyumunu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki ilişkinin sonuçları Tablo 4'te paylaşılmıştır.

Tablo 4. Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının İş Stresi Düzeyleri ile Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Arasındaki Korelasyon Analizi

		İş Doyum Ölçeği	Tükenmişlik Ölçeği	Yorgunluk	Yetersizlik	Olumsuz Çalışma Koşulları	Danışanı Değersizleştirme	Özel Hayatta Bozulma
Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği	r	,513**	-,308**	-,111	-,211*	-,418**	-,232**	-,296**
	p.	,001	,001	,204	,015	,001	,007	,001
Yönetici Desteği	r	,534**	-,405**	-,236**	-,177*	-,608**	-,112	-,307**
	p.	,001	,001	,006	,042	,001	,200	,001
Meslektaş Desteği	r	,469**	-,311**	-,134	-,129	-,379**	-,180*	-,348**
	p.	,001	,001	,125	,140	,001	,038	,001
Birim Desteği	r	,352**	-,157	-,018	-,253**	-,145	-,133	-,132
	p.	,001	,069	,842	,003	,097	,127	,130
Çalışma Ortamı	r	,201*	-,088	,040	-,168	-,132	-,255**	-,111
	p.	,018	,310	,651	,054	,129	,003	,203
Mevcut İşi Sürdürme Niyeti	r	-,201*	,342**	,288**	,119	,442**	-,206*	,268**
	p.	,018	,001	,001	,174	,001	,017	,002

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 4'e göre, bireylerin iş doyumunu, tükenmişlik ve ilgili değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analiziyle incelenmiştir. İş doyumunu, bireysel iş yükü algısı ($r=,513$,

$p<,001$), yönetici desteği ($r=,534$, $p<,001$), meslektaş desteği ($r=,469$, $p<,001$), birim desteği ($r=,352$, $p<,001$) ve çalışma ortamı ($r=,201$, $p<,05$) ile pozitif yönde anlamlı ilişkiler göstermektedir. Bu bulgular, iş doyumunun özellikle yönetici ve meslektaş desteğinden güçlü bir şekilde etkilendiğini, ayrıca iş yükü algısı ve birim desteği ile de olumlu bir bağ içinde olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak, iş doyumunu ile mevcut işi sürdürme niyeti arasında zayıf ve negatif bir ilişki ($r=-,201$, $p<,05$) bulunmuş olup, bu durum iş doyumunu yüksek olan bireylerin mevcut işlerini sürdürme konusunda daha az kararlı olabileceğini düşündürmektedir.

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları değerlendirildiğinde, tükenmişlik düzeyi bireysel iş yükü algısı ($r=-,308$, $p<,001$), yönetici desteği ($r=-,405$, $p<,001$) ve meslektaş desteği ($r=-,311$, $p<,001$) ile negatif yönde anlamlı ilişkiler sergilerken, mevcut işi sürdürme niyeti ile pozitif bir ilişki ($r=,342$, $p<,001$) göstermektedir. Bu, yüksek iş yükü algısı ve düşük sosyal destek düzeylerinin tükenmişliği artırabileceğini, buna karşın tükenmişlik yaşayan bireylerin mevcut işlerini sürdürme eğiliminde olabileceğini işaret etmektedir. Tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde, yorgunluk yönetici desteği ($r=-,236$, $p<,01$) ve mevcut işi sürdürme niyeti ($r=,288$, $p<,001$) ile anlamlı ilişkiler gösterirken, yetersizlik bireysel iş yükü algısı ($r=-,211$, $p<,05$), yönetici desteği ($r=-,177$, $p<,05$) ve birim desteği ($r=-,253$, $p<,01$) ile negatif ilişkiler sergilemektedir. Olumsuz çalışma koşulları, özellikle bireysel iş yükü algısı ($r=-,418$, $p<,001$), yönetici desteği ($r=-,608$, $p<,001$), meslektaş desteği ($r=-,379$, $p<,001$) ve mevcut işi sürdürme niyeti ($r=,442$, $p<,001$) ile güçlü ilişkiler göstererek, bu faktörlerin olumsuz çalışma koşullarının algılanmasında belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır. Danışanı değersizleştirme, bireysel iş yükü algısı ($r=-,232$, $p<,01$), meslektaş desteği ($r=-,180$, $p<,05$), çalışma ortamı ($r=-,255$, $p<,01$) ve mevcut işi sürdürme niyeti ($r=-,206$, $p<,05$) ile anlamlı ilişkiler sergilerken, özel hayatta bozulma ise bireysel iş yükü algısı ($r=-,296$, $p<,001$), yönetici desteği ($r=-,307$, $p<,001$), meslektaş desteği ($r=-,348$, $p<,001$) ve mevcut işi sürdürme niyeti ($r=,268$, $p<,01$) ile ilişkili bulunmuştur. Bu bulgular, tükenmişliğin alt boyutlarının, özellikle olumsuz çalışma koşulları ve özel hayatta bozulma gibi alanlarda, sosyal destek ve iş yükü algısı ile yakından bağlantılı olduğunu göstermektedir.

Genel olarak, iş doyumunu sosyal destek unsurları (yönetici, meslektaş ve birim desteği) ve olumlu çalışma ortamı ile güçlenirken, tükenmişlik ve alt boyutları yüksek iş yükü algısı ve düşük sosyal destek ile artmaktadır. Mevcut işi sürdürme niyetinin tükenmişlik ile pozitif, iş doyumunu ile negatif ilişkisi, çalışanların işten ayrılma kararlarını etkileyen karmaşık dinamikleri yansıtmaktadır. Bu sonuçlar, sosyal hizmet çalışanlarının iş doyumunu artırmak ve tükenmişliği

azaltmak için sosyal destek sistemlerinin güçlendirilmesi ve iş yükü algısının yönetilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Çalışmaya katılan bireylerin cinsiyet durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 5’te paylaşılmıştır.

Tablo 5. Bireylerin Cinsiyet Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Arasındaki Bağımsız Örneklem T Testi Analizi

	Cinsiyet	N	X	SS.	T /p. Değeri
Bireysel İş Yükü	Kadın	110	88,88	16,285	T= -,137
Algı Ölçeği	Erkek	28	89,36	21,024	p=,897
Yönetici Desteği	Kadın	110	22,01	6,440	T=,292
	Erkek	28	21,50	8,635	p=,772
Meslektaş Desteği	Kadın	110	26,37	6,924	T= -,322
	Erkek	28	26,86	7,844	p=,748
Birim Desteği	Kadın	110	12,18	4,064	T=,037
	Erkek	28	12,21	4,598	p=,971
Çalışma Ortamı	Kadın	110	19,55	3,639	T= -,697
	Erkek	28	20,11	4,425	p=,487
Mevcut İşi Sürdürme Niyeti	Kadın	110	8,77	1,933	T=,232
	Erkek	28	8,68	1,847	p=,817
İş Doyum Ölçeği	Kadın	110	24,94	5,317	T=,416
	Erkek	28	24,28	7,952	p=,680
Tükenmişlik Ölçeği	Kadın	106	54,83	13,248	T=1,60
	Erkek	28	50,17	15,209	p=,112
Yorgunluk	Kadın	105	15,33	3,665	T=1,53
	Erkek	27	13,77	4,932	p=,135
Yetersizlik	Kadın	104	8,57	3,363	T=1,07
	Erkek	28	7,96	2,471	p=,289
Olumsuz Çalışma Koşulları	Kadın	105	12,39	4,528	T=,033
	Erkek	28	12,35	5,532	p=,974

Danışanı	Kadın	105	6,62	2,819	T= -,448
Değersizleştirme	Erkek	28	6,89	2,601	p=,655
Özel Hayatta	Kadın	105	12,50	4,312	T=3,05
Bozulma	Erkek	28	9,67	4,464	p=,003

Tablo 5'e göre çalışmaya katılan bireylerin cinsiyet durumları ile iş stresi düzeyleri ve alt boyutları ve iş doyumu ve alt boyutları, tükenmişlik belirtileri ve yorgunluk, yetersizlik, olumsuz çalışma koşulları ve danışanı değersizleştirme alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$). Ancak çalışmaya katılan bireylerin cinsiyet durumları ile tükenmişlik belirtilerinin özel hayatta bozulma alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir ($T=3,05$; $p=,003$). Buna göre kadınları erkeklere göre özel hayatlarında daha fazla problemler yaşadığı tespit edilmiştir.

Çalışmaya katılan bireylerin medeni durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 6'da paylaşılmıştır.

Tablo 6. Bireylerin Medeni Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, İş Doyumu ve Tükenmişlik Belirtileri Bağımsız Örneklem T Testi Analizi

	Medeni Durum	N	X	SS.	T/p. Değeri
Bireysel İş Yüğü	Evli	60	89,07	18,477	T=,031
Algı Ölçeği	Bekar	77	88,97	16,495	p=,975
Yönetici Desteği	Evli	60	22,72	7,148	T=1,25
	Bekar	77	21,22	6,721	p=,211
Meslektaş Desteği	Evli	60	26,15	7,121	T= -,524
	Bekar	77	26,79	7,124	p=,601
Birim Desteği	Evli	60	12,05	3,921	T= -,457
	Bekar	77	12,38	4,326	p=,649
Çalışma Ortamı	Evli	60	19,38	4,013	T= -,701
	Bekar	77	19,84	3,657	p=,484
Mevcut İşi Sürdürme	Evli	60	8,77	2,118	T=,080
Niyeti	Bekar	77	8,74	1,758	p=,937
İş Doyum Ölçeği	Evli	60	25,06	5,751	T=,370
	Bekar	77	24,68	6,079	p=,712

Tükenmişlik Ölçeği	Evli	59	53,74	13,069	T= -,049
	Bekar	74	53,86	14,433	p=,961
Yorgunluk	Evli	57	15,29	3,900	T=,653
	Bekar	74	14,83	4,078	p=,515
Yetersizlik	Evli	58	7,94	2,717	T= -1,55
	Bekar	73	8,79	3,499	p=,122
Olumsuz Çalışma Koşulları	Evli	59	12,79	4,834	T=,891
	Bekar	73	12,05	4,693	p=,375
Danışanı Değersizleştirme	Evli	59	6,72	2,940	T=,319
	Bekar	73	6,57	2,581	p=,750
Özel Hayatta Bozulma	Evli	59	11,62	4,401	T= -,646
	Bekar	73	12,13	4,589	p=,519

Tablo 6'ya göre çalışmaya katılan bireylerin medeni durumları ile iş stresi düzeyleri ve alt boyutları, iş doyumu ve alt boyutları, tükenmişlik belirtileri ve alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$).

Çalışmaya katılan bireylerin eğitim durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 7'de paylaşılmıştır.

Tablo 7. Bireylerin Eğitim Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Bağımsız Örneklem T Testi Analizi

	Eğitim Durumu	N	X	SS.	T/p. Değeri
Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği	Üniversite	96	90,42	17,797	T=1,48
	Lisansüstü	42	85,69	15,698	p=,140
Yönetici Desteği	Üniversite	96	22,48	6,937	T=1,48
	Lisansüstü	42	20,60	6,743	p=,141
Meslektaş Desteği	Üniversite	96	27,32	6,977	T=2,16
	Lisansüstü	42	24,52	7,051	p=,032
Birim Desteği	Üniversite	96	12,51	4,070	T=1,37
	Lisansüstü	42	11,45	4,318	p=,170
Çalışma Ortamı	Üniversite	96	19,56	4,018	T= -,450

	Lisansüstü	42	19,88	3,285	p=,652
Mevcut İş	Üniversite	96	8,54	1,886	T= -1,99
Sürdürme Niyeti	Lisansüstü	42	9,24	1,897	p=,048
İş Doyum Ölçeği	Üniversite	96	25,23	6,157	T=1,25
	Lisansüstü	42	23,86	5,280	p=,211
Tükenmişlik Ölçeği	Üniversite	93	54,09	14,117	T=,288
	Lisansüstü	41	53,34	13,041	p=,774
Yorgunluk	Üniversite	92	15,09	3,933	T=,313
	Lisansüstü	40	14,85	4,154	p=,755
Yetersizlik	Üniversite	91	8,75	3,332	T=1,61
	Lisansüstü	41	7,78	2,797	p=,108
Olumsuz Çalışma Koşulları	Üniversite	92	12,25	4,616	T= -,486
	Lisansüstü	41	12,68	5,037	p=,628
Danışanı Değersizleştirme	Üniversite	92	6,68	2,542	T=,004
	Lisansüstü	41	6,68	3,251	p=,997
Özel Hayatta Bozulma	Üniversite	92	12,00	4,516	T=,347
	Lisansüstü	41	11,71	4,445	p=,729

Tablo 7'ye göre çalışmaya katılan bireylerin eğitim durumları ile iş stresi düzeyleri ve alt boyutları, iş doyumu ve alt boyutları, tükenmişlik belirtileri ve alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$).

Çalışmaya katılan bireylerin çocuk sahibi olma durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 8'de paylaşılmıştır.

Tablo 8. Bireylerin Çocuk Sahibi Olma Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Bağımsız Örneklem T Testi Analizi

	Çocuk Sahibi Olma Durumu	N	X	SS.	T/p. Değeri
Bireysel İş Yükü	Var	28	88,46	22,622	T= -,142
Algı Ölçeği	Yok	110	89,11	15,744	p=,888
Yönetici Desteği	Var	28	22,96	8,235	T=,792

	Yok	110	21,64	6,545	p=,434
Meslektaş Desteği	Var	28	25,89	7,671	T= -,482
	Yok	110	26,62	6,968	p=,631
Birim Desteği	Var	28	12,29	4,135	T=,138
	Yok	110	12,16	4,185	p=,890
Çalışma Ortamı	Var	28	18,89	4,917	T= -1,19
	Yok	110	19,85	3,461	p=,233
Mevcut İşi Sürdürme Niyeti	Var	28	8,43	2,808	T= -,738
	Yok	110	8,84	1,611	p=,466
İş Doyum Ölçeği	Var	28	25,85	5,509	T=1,04
	Yok	110	24,54	6,013	p=,297
Tükenmişlik Ölçeği	Var	28	53,17	14,212	T= -,293
	Yok	106	54,03	13,691	p=,770
Yorgunluk	Var	27	14,62	4,386	T= -,562
	Yok	105	15,11	3,893	p=,575
Yetersizlik	Var	28	8,21	2,629	T= -,433
	Yok	104	8,50	3,341	p=,666
Olumsuz Çalışma Koşulları	Var	28	11,92	4,860	T= -,571
	Yok	105	12,50	4,717	p=,569
Danışanı Değersizleştirme	Var	28	6,67	2,524	T= -,012
	Yok	105	6,68	2,839	p=,990
Özel Hayatta Bozulma	Var	28	12,25	4,911	T=,451
	Yok	105	11,81	4,378	p=,653

Tablo 8'e göre çalışmaya katılan bireylerin çocuk sahibi olma durumları ile iş stresi düzeyleri ve alt boyutları, iş doyumu ve alt boyutları, tükenmişlik belirtileri ve alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$).

Çalışmaya katılan bireylerin ailelerinde bakıma muhtaç birey olma durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 9'da paylaşılmıştır.

Tablo 9. Bireylerin Ailelerinde Bakıma Muhtaç Birey Olma Durumları ile İş Stresi Düzeyleri Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Bağımsız Örneklemeler T Testi Analizi

	Ailede Bakıma Muhtaç Birey Olma Durumu	N	X	SS.	T/p. Değeri
Bireysel İş Yükü	Var	12	82,33	23,685	T= -1,04
Algı Ölçeği	Yok	126	89,61	16,515	p=,319
Yönetici Desteği	Var	12	18,58	6,842	T= -1,75
	Yok	126	22,22	6,858	p=,081
Meslektaş Desteği	Var	12	24,75	8,181	T= -,879
	Yok	126	26,63	6,996	p=,381
Birim Desteği	Var	12	13,17	4,239	T=,852
	Yok	126	12,10	4,158	p=,396
Çalışma Ortamı	Var	12	17,83	5,474	T= -1,24
	Yok	126	19,83	3,584	p=,239
Mevcut İş Sürdürme Niyeti	Var	12	8,00	2,860	T= -,981
	Yok	126	8,83	1,794	p=,346
İş Doyum Ölçeği	Var	12	26,25	6,283	T=,880
	Yok	126	24,67	5,890	p=,380
Tükenmişlik Ölçeği	Var	11	48,81	19,436	T= -1,27
	Yok	123	54,30	13,142	p=,206
Yorgunluk	Var	11	15,27	5,178	T=,176
	Yok	121	14,99	3,886	p=,864
Yetersizlik	Var	10	7,90	2,643	T= -,561
	Yok	122	8,49	3,242	p=,576
Olumsuz Çalışma Koşulları	Var	10	10,80	5,865	T= -1,10
	Yok	123	12,51	4,636	p=,273
Danışanı	Var	10	6,70	2,584	T=,019
Değersizleştirme	Yok	123	6,68	2,791	p=,985
Özel Hayatta	Var	10	11,50	6,186	T= -,300

Bozulma	Yok	123	11,94	4,344	p=,765
---------	-----	-----	-------	-------	--------

Tablo 9’a göre çalışmaya katılan bireylerin ailelerinde bakıma muhtaç birey olma durumları ile iş stresi düzeyleri ve alt boyutları, iş doyumu ve alt boyutları, tükenmişlik belirtileri ve alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$).

Çalışmaya katılan bireylerin kronik hastalık durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 10’da paylaşılmıştır.

Tablo 10. Bireylerin Kronik Hastalık Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Bağımsız Örneklem T Testi Analizi

	Kronik Hastalık	N	X	SS.	T/p. Değeri
Bireysel İş Yükü	Var	19	90,37	14,361	T=,377
Algı Ölçeği	Yok	119	88,76	17,729	p=,707
Yönetici Desteği	Var	19	21,58	5,956	T= -,221
	Yok	119	21,96	7,070	p=,825
Meslektaş Desteği	Var	19	26,42	6,095	T= -,033
	Yok	119	26,48	7,262	p=,974
Birim Desteği	Var	19	13,26	3,619	T=1,21
	Yok	119	12,02	4,229	p=,227
Çalışma Ortamı	Var	19	20,05	2,718	T=,484
	Yok	119	19,60	3,952	p=,629
Mevcut İşi Sürdürme Niyeti	Var	19	9,05	2,297	T=,734
	Yok	119	8,71	1,847	p=,464
İş Doyum Ölçeği	Var	19	25,47	6,466	T=,524
	Yok	119	24,70	5,848	p=,601
Tükenmişlik Ölçeği	Var	19	56,36	10,996	T=,858
	Yok	115	53,44	14,154	p=,392
Yorgunluk	Var	19	16,00	3,511	T=1,16
	Yok	113	14,84	4,051	p=,246
Yetersizlik	Var	19	8,57	3,469	T=,194
	Yok	113	8,42	3,164	p=,847

Olumsuz Çalışma	Var	19	12,63	5,144	T=,246
Koşulları	Yok	114	12,34	4,686	p=,806
Danışanı	Var	19	6,05	2,482	T= -1,07
Değersizleştirme	Yok	114	6,78	2,807	p=,284
Özel Hayatta	Var	19	13,10	4,712	T=1,25
Bozulma	Yok	114	11,71	4,429	p=,210

Tablo 10'a göre çalışmaya katılan bireylerin kronik hastalık durumları ile iş stresi düzeyleri ve alt boyutları, iş doyumu ve alt boyutları, tükenmişlik belirtileri ve alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$).

Çalışmaya katılan bireylerin yaş durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 11'de paylaşılmıştır.

Tablo 11. Bireylerin Yaş Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi

		KT.	df	KO.	F	p.
Bireysel İş Yüğü Algı Ölçeği	Gruplar arası	667,013	4	166,753	,552	,698
	Gruplar içi	40177,922	133	302,090		
	Toplam	40844,935	137			
Yönetici Desteği	Gruplar arası	48,061	4	12,015	,246	,912
	Gruplar içi	6491,714	133	48,810		
	Toplam	6539,775	137			
Meslektaş Desteği	Gruplar arası	138,867	4	34,717	,684	,604
	Gruplar içi	6753,517	133	50,778		
	Toplam	6892,384	137			
Birim Desteği	Gruplar arası	86,124	4	21,531	1,253	,292
	Gruplar içi	2284,977	133	17,180		
	Toplam	2371,101	137			
Çalışma Ortamı	Gruplar arası	100,879	4	25,220	1,786	,135
	Gruplar içi	1878,114	133	14,121		
	Toplam	1978,993	137			

Mevcut İşi Sürdürme Niyeti	Gruplar arası	20,644	4	5,161	1,433	,227
	Gruplar içi	478,979	133	3,601		
	Toplam	499,623	137			
İş Doyum Ölçeği	Gruplar arası	127,538	4	31,885	,908	,461
	Gruplar içi	4671,563	133	35,125		
	Toplam	4799,101	137			
Tükenmişlik Ölçeği	Gruplar arası	211,907	4	52,977	,274	,894
	Gruplar içi	24942,399	129	193,352		
	Toplam	25154,306	133			
Yorgunluk	Gruplar arası	26,439	4	6,610	,408	,802
	Gruplar içi	2055,530	127	16,185		
	Toplam	2081,970	131			
Yetersizlik	Gruplar arası	26,708	4	6,677	,646	,630
	Gruplar içi	1311,921	127	10,330		
	Toplam	1338,629	131			
Olumsuz Çalışma Koşulları	Gruplar arası	77,534	4	19,383	,861	,489
	Gruplar içi	2881,910	128	22,515		
	Toplam	2959,444	132			
Danışanı Değersizleştirme	Gruplar arası	35,025	4	8,756	1,149	,337
	Gruplar içi	975,712	128	7,623		
	Toplam	1010,737	132			
Özel Hayatta Bozulma	Gruplar arası	10,434	4	2,608	,127	,973
	Gruplar içi	2638,484	128	20,613		
	Toplam	2648,917	132			

Tablo 11'e göre çalışmaya katılan bireylerin yaş durumları ile iş stresi düzeyleri ve alt boyutları, iş doyumu ve alt boyutları, tükenmişlik belirtileri ve alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$).

Çalışmaya katılan bireylerin çocuk sayısı durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 12'de paylaşılmıştır.

Tablo 12. Bireylerin Çocuk Sayısı Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi

		KT.	df	KO.	F	p.
Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği	Gruplar arası	120,031	2	60,015	,110	,897
	Gruplar içi	13696,933	25	547,877		
	Toplam	13816,964	27			
Yönetici Desteği	Gruplar arası	19,564	2	9,782	,135	,874
	Gruplar içi	1811,400	25	72,456		
	Toplam	1830,964	27			
Meslektaş Desteği	Gruplar arası	47,529	2	23,764	,385	,684
	Gruplar içi	1541,150	25	61,646		
	Toplam	1588,679	27			
Birim Desteği	Gruplar arası	1,009	2	,504	,027	,973
	Gruplar içi	460,706	25	18,428		
	Toplam	461,714	27			
Çalışma Ortamı	Gruplar arası	49,973	2	24,987	1,036	,369
	Gruplar içi	602,706	25	24,108		
	Toplam	652,679	27			
Mevcut İş Sürdürme Niyeti	Gruplar arası	8,285	2	4,142	,506	,609
	Gruplar içi	204,572	25	8,183		
	Toplam	212,857	27			
İş Doyum Ölçeği	Gruplar arası	77,079	2	38,539	1,298	,291
	Gruplar içi	742,350	25	29,694		
	Toplam	819,429	27			

Tükenmişlik Ölçeği	Gruplar arası	374,868	2	187,434	,923	,411
	Gruplar içi	5079,239	25	203,170		
	Toplam	5454,107	27			
Yorgunluk	Gruplar arası	74,812	2	37,406	2,110	,143
	Gruplar içi	425,484	24	17,729		
	Toplam	500,296	26			
Yetersizlik	Gruplar arası	13,825	2	6,913	1,000	,382
	Gruplar içi	172,889	25	6,916		
	Toplam	186,714	27			
Olumsuz Çalışma Koşulları	Gruplar arası	49,035	2	24,517	1,041	,368
	Gruplar içi	588,822	25	23,553		
	Toplam	637,857	27			
Danışanı Değersizleştirme	Gruplar arası	5,618	2	2,809	,422	,660
	Gruplar içi	166,489	25	6,660		
	Toplam	172,107	27			
Özel Hayatta Bozulma	Gruplar arası	42,900	2	21,450	,881	,427
	Gruplar içi	608,350	25	24,334		
	Toplam	651,250	27			

Tablo 12'ye göre çalışmaya katılan bireylerin çocuk sayısı durumları ile iş stresi düzeyleri ve alt boyutları, iş doyumu ve alt boyutları, tükenmişlik belirtileri ve alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$).

Çalışmaya katılan bireylerin çalıştıkları kurum/kuruluş durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 13'te paylaşılmıştır.

Tablo 13. Bireylerin Çalıştıkları Kurum/Kuruluş Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi

		N	X	SS.	F	p.	Anlamlı Fark
Bireysel İş Yüğü Algı Ölçeğı	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	91	89,04	15,747	3,97	,021	
	Yatılı Kuruluş ^b	34	93,15	11,843			
	Diğer^c	13	77,62	31,133			c>a,b
	Toplam	138	88,98	17,267			
Yönetici Desteğı	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	91	21,62	6,929	,994	,373	
	Yatılı Kuruluş ^b	34	23,24	6,046			
	Diğer ^c	13	20,46	8,743			
	Toplam	138	21,91	6,909			
Meslektaş Desteğı	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	91	26,97	6,816	2,27	,107	
	Yatılı Kuruluş ^b	34	26,65	6,490			
	Diğer ^c	13	22,54	9,562			
	Toplam	138	26,47	7,093			
Birim Desteğı	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	91	11,58	4,006	5,53	,005	
	Yatılı Kuruluş ^b	34	14,18	3,664			b>a
	Diğer ^c	13	11,23	5,036			
	Toplam	138	12,19	4,160			
Çalışma Ortamı	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	91	19,97	3,129	5,41	,005	a>c
	Yatılı Kuruluş ^b	34	20,06	2,785			b>c
	Diğer ^c	13	16,46	7,612			
	Toplam	138	19,66	3,801			
Mevcut İş	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	91	8,91	1,664	7,24	,001	a>c

Sürdürme Niyeti	Yatılı Kuruluş ^b	34	9,03	1,766			b>c
	Diğer ^c	13	6,92	2,871			
	Toplam	138	8,75	1,910			
	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	91	24,84	5,805	,099	,906	
İş Doyum Ölçeği	Yatılı Kuruluş ^b	34	24,53	6,151			
	Diğer ^c	13	25,38	6,526			
	Toplam	138	24,81	5,919			
	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	87	53,13	13,003	3,83	,024	
Tükenmişlik Ölçeği	Yatılı Kuruluş ^b	34	58,41	13,835			b>a
	Diğer ^c	13	46,85	15,561			
	Toplam	134	53,86	13,752			
	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	85	15,16	3,804	2,61	,077	
Yorgunluk	Yatılı Kuruluş ^b	34	15,53	3,987			
	Diğer ^c	13	12,69	4,662			
	Toplam	132	15,02	3,987			
	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	86	8,41	3,223	,989	,375	
Yetersizlik	Yatılı Kuruluş ^b	34	8,91	3,315			
	Diğer ^c	12	7,42	2,575			
	Toplam	132	8,45	3,197			
	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	87	12,25	4,708	1,62	,200	
Olumsuz Çalışma Koşulları	Yatılı Kuruluş ^b	34	13,35	5,002			
	Diğer ^c	12	10,58	3,753			
	Toplam	133	12,38	4,735			
	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	87	6,47	2,929	1,00	,368	
Danışanı Değersizleştirme	Yatılı Kuruluş ^b	34	6,91	2,165			

	Diğer ^c	12	7,58	3,059		
	Toplam	133	6,68	2,767		
	Sosyal Hizmet Merkezi ^a	87	11,28	4,445	3,83	,024
Özel Hayatta	Yatılı Kuruluş ^b	34	13,71	4,536		b>a
Bozulma	Diğer ^c	12	11,42	3,343		
	Toplam	133	11,91	4,480		

Tablo 13'e göre, çalışılan kurum/kuruluş tipine göre bireysel iş yükü algısı, birim desteği, çalışma ortamı, mevcut işi sürdürme niyeti, tükenmişlik düzeyi ve özel hayatta bozulma değişkenlerinde anlamlı farklar tespit edilmiştir. Bireysel iş yükü algısında ($F=3,97$, $p=,021$), Gabriel post hoc testi, diğer kurumlarda çalışanların ($X=77,62$) Sosyal Hizmet Merkezleri'nde ($X=89,04$) ve yatılı kuruluşlarda ($X=93,15$) çalışanlara kıyasla daha düşük iş yükü algısına sahip olduğunu göstermiştir. Bu durum, diğer kurumların daha az yoğun veya farklı iş dinamiklerine sahip olabileceğini düşündürmektedir. Birim desteği ($F=5,53$, $p=,005$) incelendiğinde, yatılı kuruluşlarda çalışanların ($X=14,18$) Sosyal Hizmet Merkezleri'nde çalışanlara ($X=11,58$) göre daha yüksek birim desteği algıladığı bulunmuştur, bu da yatılı kuruluşlardaki çalışma ortamının birim içi iş birliğini daha fazla destekleyebileceğini işaret etmektedir. Çalışma ortamı ($F=5,41$, $p=,005$) açısından, Sosyal Hizmet Merkezleri'nde ($X=19,97$) ve yatılı kuruluşlarda ($X=20,06$) çalışanlar, diğer kurumlarda çalışanlara ($X=16,46$) kıyasla daha olumlu bir çalışma ortamı algısına sahiptir; bu, daha yapılandırılmış kurumsal ortamlarda çalışma koşullarının daha olumlu algılandığını gösterebilir. Mevcut işi sürdürme niyeti ($F=7,24$, $p=,001$) değerlendirildiğinde, Sosyal Hizmet Merkezleri'nde ($X=8,91$) ve yatılı kuruluşlarda ($X=9,03$) çalışanların, diğer kurumlarda çalışanlara ($X=6,92$) göre mevcut işlerini sürdürme konusunda daha yüksek bir niyete sahip olduğu ortaya çıkmıştır, bu da daha stabil kurumsal yapıların çalışan bağlılığını artırabileceğini yansıtmaktadır. Tükenmişlik düzeyi ($F=3,83$, $p=,024$) açısından, yatılı kuruluşlarda çalışanların ($X=58,41$) Sosyal Hizmet Merkezleri'nde çalışanlara ($X=53,13$) kıyasla daha yüksek tükenmişlik bildirdiği bulunmuş; bu, yatılı kuruluşlardaki yoğun iş temposunun veya duygusal taleplerin tükenmişliği artırabileceği şeklinde yorumlanabilir. Benzer şekilde, özel hayatta bozulma ($F=3,83$, $p=,024$) değişkeninde yatılı kuruluşlarda çalışanların ($X=13,71$) Sosyal Hizmet Merkezleri'nde çalışanlara ($X=11,28$) göre daha yüksek bozulma algıladığı tespit edilmiştir, bu da yatılı kuruluşlarda çalışanların iş-yaşam dengesini sürdürmekte daha fazla zorluk yaşadığını göstermektedir.

Genel olarak, bu bulgular, yatılı kuruluşların daha yüksek tükenmişlik ve özel hayatta bozulma ile ilişkilendirilebileceğini, buna karşın birim desteği ve mevcut işi sürdürme niyeti açısından avantaj sağlayabileceğini; diğer kurumların ise daha düşük iş yükü algısı ile öne çıktığı söylenebilir. Bu sonuçlar, sosyal hizmet alanında çalışanların kurum türlerine göre farklı deneyimler yaşadığını ve özellikle yatılı kuruluşlarda tükenmişliği azaltıcı müdahalelere ihtiyaç duyulabileceğini vurgulamaktadır.

Çalışmaya katılan bireylerin kadro durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 14’te paylaşılmıştır.

Tablo 14. Bireylerin Kadro Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi

		N	X	SS.	F	p.	Anlamlı Fark
Bireysel İş Yükü Algı Ölçeği	4/A devlet memuru ^a	77	88,84	14,878	1,53	,207	
	4/B sözleşmeli personel ^b	21	95,38	10,961			
	4/D sürekli işçi ^c	28	89,57	16,299			
	Diğer ^d	10	82,40	32,864			
	Toplam	136	89,53	16,640			
Yönetici Desteği	4/A devlet memuru ^a	77	21,81	6,875	1,44	,233	
	4/B sözleşmeli personel ^b	21	24,48	6,250			
	4/D sürekli işçi ^c	28	21,61	6,454			
	Diğer ^d	10	19,40	8,909			
	Toplam	136	22,00	6,894			
Meslektaş Desteği	4/A devlet memuru ^a	77	26,48	6,658	2,08	,105	
	4/B sözleşmeli personel ^b	21	29,86	5,480			
	4/D sürekli işçi ^c	28	25,54	6,936			
	Diğer ^d	10	24,60	10,233			
	Toplam	136	26,67	6,942			

Birim Desteği	4/A devlet memuru ^a	77	11,91	4,184	,630	,597	
	4/B sözleşmeli personel ^b	21	12,43	3,544			
	4/D sürekli işçi ^c	28	12,89	3,947			
	Diğer ^d	10	13,30	5,056			
	Toplam	136	12,29	4,095			
Çalışma Ortamı	4/A devlet memuru ^a	77	19,77	3,112	,977	,406	
	4/B sözleşmeli personel ^b	21	19,86	1,590			
	4/D sürekli işçi ^c	28	20,29	3,526			
	Diğer ^d	10	18,00	8,367			
	Toplam	136	19,76	3,642			
Mevcut İş Sürdürme Niyeti	4/A devlet memuru ^a	77	8,88	1,701	3,61	,015	a>d
	4/B sözleşmeli personel ^b	21	8,76	1,446			
	4/D sürekli işçi ^c	28	9,25	1,777			c>d
	Diğer ^d	10	7,10	2,998			
	Toplam	136	8,81	1,852			
İş Doyum Ölçeği	4/A devlet memuru ^a	77	23,62	5,351	4,29	,006	
	4/B sözleşmeli personel ^b	21	28,43	4,707			b>a
	4/D sürekli işçi ^c	28	24,96	6,209			
	Diğer ^d	10	26,80	8,677			
	Toplam	136	24,88	5,938			
Tükenmişlik Ölçeği	4/A devlet memuru ^a	77	56,10	13,251	3,52	,017	a>d
	4/B sözleşmeli personel ^b	18	49,94	13,238			
	4/D sürekli işçi ^c	27	54,26	12,158			
	Diğer ^d	10	42,70	18,258			
	Toplam	132	53,87	13,837			
Yorgunluk	4/A devlet memuru ^a	75	15,76	3,653	5,59	,001	a>b,d

	4/B sözleşmeli personel ^b	18	13,11	3,376		
	4/D sürekli işçi ^c	27	15,70	4,131		
	Diğer ^d	10	11,50	4,720		
	Toplam	130	15,05	4,004		
Yetersizlik	4/A devlet memuru ^a	76	8,83	3,222	1,09	,353
	4/B sözleşmeli personel ^b	18	8,56	3,329		
	4/D sürekli işçi ^c	27	7,59	3,054		
	Diğer ^d	9	7,89	3,219		
	Toplam	130	8,47	3,207		
Olumsuz Çalışma Koşulları	4/A devlet memuru ^a	77	13,12	4,637	2,60	,054
	4/B sözleşmeli personel ^b	18	10,78	4,466		
	4/D sürekli işçi ^c	27	12,44	4,995		
	Diğer ^d	9	9,33	4,528		
	Toplam	131	12,40	4,770		
Danışanı Değersizleştirme	4/A devlet memuru ^a	77	6,66	2,332	,556	,645
	4/B sözleşmeli personel ^b	18	6,61	2,570		
	4/D sürekli işçi ^c	27	6,30	3,831		
	Diğer ^d	9	7,67	2,784		
	Toplam	131	6,65	2,748		
Özel Hayatta Bozulma	4/A devlet memuru ^a	77	12,26	4,324	1,18	,320
	4/B sözleşmeli personel ^b	18	10,89	4,788		
	4/D sürekli işçi ^c	27	12,22	4,807		
	Diğer ^d	9	9,78	4,494		
	Toplam	131	11,89	4,510		

Tablo 14'e göre, bireylerin bakanlıktaki kadro durumuna göre mevcut işi sürdürme niyeti, iş doyumu, tükenmişlik düzeyi ve yorgunluk değişkenlerinde anlamlı farklar tespit edilmiştir. Mevcut işi sürdürme niyeti ($F=3,61$, $p=,015$) incelendiğinde, Gabriel post hoc testi, 4/A devlet memurlarının ($X=8,88$) ve 4/D sürekli işçilerin ($X=9,25$) diğer kadro statüsündekilere ($X=7,10$) kıyasla daha yüksek bir mevcut işi sürdürme niyeti sergilediğini göstermiştir. Bu durum, daha stabil kadro statülerinin çalışan bağlılığını artırabileceğini ve diğer kadro statüsündeki bireylerin işten ayrılma eğiliminin daha yüksek olabileceğini düşündürmektedir. İş doyumu ($F=4,29$, $p=,006$) açısından, 4/B sözleşmeli personelin ($X=28,43$) 4/A devlet memurlarına ($X=23,62$) göre daha yüksek iş doyumu bildirdiği bulunmuştur; bu, sözleşmeli personelin iş koşullarını veya beklentilerini daha olumlu algıladığını yansıtabilir. Tükenmişlik düzeyi ($F=3,52$, $p=,017$) değerlendirildiğinde, 4/A devlet memurlarının ($X=56,10$) diğer kadro statüsündekilere ($X=42,70$) kıyasla daha yüksek tükenmişlik bildirdiği ortaya çıkmıştır, bu da devlet memurlarının daha yoğun iş yükü veya sorumluluklarla karşı karşıya olabileceğini işaret etmektedir. Yorgunluk ($F=5,59$, $p=,001$) değişkeninde ise 4/A devlet memurlarının ($X=15,76$) 4/B sözleşmeli personele ($X=13,11$) ve diğer kadro statüsündekilere ($X=11,50$) göre daha yüksek yorgunluk düzeyleri bildirdiği; ayrıca 4/D sürekli işçilerin ($X=15,70$) de diğer kadro statüsündekilere kıyasla daha yüksek yorgunluk algıladığı tespit edilmiştir. Bu bulgu, devlet memurları ve sürekli işçilerin işlerinin fiziksel veya duygusal taleplerinin yorgunluğu artırabileceğini göstermektedir.

Genel olarak, bu sonuçlar, kadro statüsünün sosyal hizmet çalışanlarının iş doyumu, tükenmişlik ve yorgunluk algıları üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle 4/A devlet memurları ve 4/D sürekli işçiler daha yüksek tükenmişlik ve yorgunluk bildirirken, 4/B sözleşmeli personel iş doyumu açısından daha olumlu bir profil sergilemektedir. Bu bulgular, farklı kadro statülerine yönelik destek ve müdahale stratejilerinin gerekliliğini vurgulamaktadır.

Çalışmaya katılan bireylerin görev süresi durumları ile iş stresi düzeyleri, iş doyumu ve tükenmişlik belirtileri arasındaki farklılaşmanın sonuçları Tablo 15'te paylaşılmıştır.

Tablo 15. Bireylerin Görev Süresi Durumları ile İş Stresi Düzeyleri, Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu ANOVA Analizi

		KT.	df	KO.	F	p.
Bireysel İş Yükü	Gruplar arası	401,586	4	100,396	,410	,801
Algı Ölçeği	Gruplar içi	31346,775	128	244,897		

	Toplam	31748,361	132			
	Gruplar arası	72,183	4	18,046	,394	,813
Yönetici Desteği	Gruplar içi	5864,073	128	45,813		
	Toplam	5936,256	132			
	Gruplar arası	178,250	4	44,562	,976	,423
Meslektaş Desteği	Gruplar içi	5843,825	128	45,655		
	Toplam	6022,075	132			
	Gruplar arası	113,520	4	28,380	1,739	,145
Birim Desteği	Gruplar içi	2089,156	128	16,322		
	Toplam	2202,677	132			
	Gruplar arası	20,777	4	5,194	,455	,768
Çalışma Ortamı	Gruplar içi	1460,471	128	11,410		
	Toplam	1481,248	132			
	Gruplar arası	11,068	4	2,767	,909	,461
Mevcut İş	Gruplar içi	389,760	128	3,045		
Sürdürme Niyeti	Toplam	400,827	132			
	Gruplar arası	290,038	4	72,510	2,139	,080
İş Doyum Ölçeği	Gruplar içi	4338,774	128	33,897		
	Toplam	4628,812	132			
	Gruplar arası	779,969	4	194,992	1,095	,362
Tükenmişlik Ölçeği	Gruplar içi	22087,534	124	178,125		
	Toplam	22867,504	128			
	Gruplar arası	135,380	4	33,845	2,302	,062
Yorgunluk	Gruplar içi	1793,880	122	14,704		
	Toplam	1929,260	126			
	Gruplar arası	14,368	4	3,592	,340	,850
Yetersizlik	Gruplar içi	1299,132	123	10,562		
	Toplam	1313,500	127			
Olumsuz Çalışma	Gruplar arası	69,468	4	17,367	,751	,559

Koşulları	Gruplar içi	2868,222	124	23,131		
	Toplam	2937,690	128			
Danışanı Değersizleştirme	Gruplar arası	15,948	4	3,987	,539	,708
	Gruplar içi	917,603	124	7,400		
	Toplam	933,550	128			
Özel Hayatta Bozulma	Gruplar arası	130,649	4	32,662	1,617	,174
	Gruplar içi	2505,413	124	20,205		
	Toplam	2636,062	128			

Tablo 15'e göre çalışmaya katılan bireylerin görev süresi durumları ile iş stresi düzeyleri ve alt boyutları, iş doyumu ve alt boyutları, tükenmişlik belirtileri ve alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$).

4. TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

4.1. Tartışma

Bu çalışma, sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri ve bu değişkenlerin demografik ve mesleki faktörlere göre farklılaşmasını incelemiştir. Bulgular, iş doyumunun sosyal destek unsurları (yönetici, meslektaş ve birim desteği) ve olumlu çalışma ortamı ile pozitif yönde ilişkili olduğunu, tükenmişlik ve alt boyutlarının ise yüksek iş yükü algısı ve düşük sosyal destek ile arttığını ortaya koymuştur. Mevcut işi sürdürme niyetinin tükenmişlik ile pozitif, iş doyumu ile negatif ilişkisi, çalışanların işten ayrılma kararlarını etkileyen karmaşık dinamikleri yansıtmaktadır. Ayrıca, cinsiyet, kurum/kuruluş tipi ve kadro durumu gibi faktörlerin bazı değişkenlerde anlamlı farklılıklar gösterdiği, ancak yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma, bakıma muhtaç birey varlığı, kronik hastalık ve görev süresi gibi faktörlerin anlamlı bir farklılaşma yaratmadığı bulunmuştur.

İş doyumu ve sosyal destek ilişkisi incelendiğinde, iş doyumunun özellikle yönetici desteği ve meslektaş desteği ile güçlü pozitif ilişkiler sergilemesi, literatürle uyumludur. Literatür incelendiğinde, sosyal desteğin iş doyumunu artıran temel bir faktör olduğu görülmektedir. Örneğin, Lambert ve diğerleri (2001), sosyal hizmet çalışanlarının yönetici desteğinin iş doyumunu artırdığını ve işten ayrılma niyetini azalttığını bildirmiştir (Lambert, Hogan, & Barton, 2001). Benzer şekilde Çevik ve Kırar (2018), sosyal hizmet çalışanlarının meslektaş desteğinin iş doyumunu olumlu etkilediğini ve duygusal tükenmişliği azalttığını rapor etmiştir (Çevik & Kırar, 2018). Bu çalışma, özellikle birim desteği ve çalışma ortamının iş doyumu üzerindeki etkisini vurgulayarak, kurumsal destek yapılarının önemini pekiştirmektedir. Ancak, iş doyumu ile mevcut işi sürdürme niyeti arasındaki negatif ilişki beklenmedik bir bulgudur ve literatürde çelişkili sonuçlarla karşılaşılmaktadır. Örneğin, Mobley (1982), yüksek iş doyumunun genellikle işten ayrılma niyetini azalttığını öne sürse de bazı çalışmalar, özellikle yüksek eğitilmiş çalışanların daha iyi fırsatlar arayışıyla işten ayrılma eğiliminde olabileceğini belirtmektedir (Griffeth, Hom, & Gaertner, 2000). Bu durum, sosyal hizmet çalışanlarının yüksek iş doyumuna rağmen daha iyi koşullar arayışında olabileceğini düşündürmektedir.

Tükenmişlik ve iş yükü algısı incelendiğinde, tükenmişlik düzeyinin bireysel iş yükü algısı ve düşük sosyal destek (yönetici desteği ve meslektaş desteği) ile negatif ilişkili olması, Maslach ve Jackson'ın (1981) tükenmişlik modeliyle uyumludur. Maslach, yüksek iş yükü ve düşük sosyal desteğin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği gibi tükenmişlik

boyutlarını artırdığını belirtmiştir (Maslach & Jackson, 1981). Literatürde, Akın ve diğerleri (2014), sosyal hizmet çalışanlarının yoğun iş yükü nedeniyle tükenmişlik riskiyle karşı karşıya olduğunu ve sosyal desteğin bu riski azalttığını rapor etmiştir (Akın, Özdevecioğlu, & Ünal, 2014). Bu çalışmada, özellikle olumsuz çalışma koşulları ve özel hayatta bozulma gibi tükenmişlik alt boyutlarının sosyal destekle güçlü negatif ilişkiler sergilemesi, sosyal hizmet çalışanlarının iş-yaşam dengesi ve çalışma koşullarına yönelik müdahalelere ihtiyaç duyduğunu göstermektedir. Mevcut işi sürdürme niyetinin tükenmişlik ile pozitif ilişkisi ise dikkat çekicidir. Bu, tükenmişlik yaşayan çalışanların işlerini bırakmak yerine mevcut pozisyonlarında kalmayı tercih edebileceğini düşündürmektedir, bu da ekonomik veya kurumsal istikrar gibi dışsal faktörlerin etkisiyle açıklanabilir (Porter & Steers, 1973).

Cinsiyet açısından, özel hayatta bozulma alt boyutunda kadınların erkeklere göre daha yüksek düzeyde bozulma bildirmesi literatürle uyumludur. Yurt dışı çalışmalarda, kadın sosyal hizmet çalışanlarının iş-yaşam çatışması nedeniyle daha fazla özel hayatta bozulma yaşadığı bildirilmiştir (Cinamon & Rich, 2002). Yurtiçi literatürde ise, Özdevecioğlu ve diğerleri (2013), kadın çalışanların ailevi sorumluluklar ve iş yükü nedeniyle erkeklere kıyasla daha fazla iş-yaşam dengesizliği yaşadığını rapor etmiştir (Özdevecioğlu, Çakmak, & Akın, 2013). Bu bulgu, kadın sosyal hizmet çalışanlarının ek destek mekanizmalarına ihtiyaç duyabileceğini göstermektedir. Ancak, cinsiyetin diğer değişkenler (iş doyumu, tükenmişlik, iş yükü algısı) üzerinde anlamlı bir farklılaşma yaratmaması, sosyal hizmet alanındaki cinsiyet rollerinin daha eşitlikçi bir yapıda olabileceğini düşündürmektedir.

Kurum/kuruluş tipine göre, yatılı kuruluşlarda çalışanların daha yüksek tükenmişlik ve özel hayatta bozulma bildirmesi, bu kurumların yoğun duygusal ve fiziksel taleplerine işaret etmektedir. Literatürde, Lloyd ve diğerleri (2002), yatılı bakım kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yüksek duygusal yük nedeniyle tükenmişlik riskiyle karşı karşıya olduğunu belirtmiştir (Lloyd, King, & Chenoweth, 2002). Tuncer (2019), yatılı kuruluşlarda çalışanların yoğun iş temposu ve duygusal talepler nedeniyle tükenmişlik yaşadığını rapor etmiştir (Tuncer, 2019). Buna karşın, yatılı kuruluşlarda birim desteği ve mevcut işi sürdürme niyetinin daha yüksek olması, bu kurumlardaki güçlü ekip dayanışmasının çalışan bağlılığını artırabileceğini göstermektedir. Kadro durumu açısından, 4/B sözleşmeli personelin 4/A devlet memurlarına göre daha yüksek iş doyumu bildirmesi, sözleşmeli çalışanların daha esnek çalışma koşulları veya beklentileriyle açıklanabilir. Ancak, 4/A devlet memurlarının daha yüksek tükenmişlik ve yorgunluk bildirmesi, bu grupta daha yoğun sorumlulukların olduğunu düşündürmektedir. Yurt dışı literatürde, Meyer ve Allen (1991), kadro stabilitesinin

tükenmişlik üzerindeki etkisini tartışırken, sabit kadroların daha yüksek sorumluluklarla ilişkili olabileceğini belirtmiştir (Meyer & Allen, 1991).

Yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma, bakıma muhtaç birey varlığı, kronik hastalık ve görev süresi gibi faktörlerin anlamlı farklılaşma yaratmaması, sosyal hizmet çalışanlarının bu demografik özelliklerden bağımsız olarak benzer iş stresi ve tükenmişlik dinamikleriyle karşılaştığını düşündürmektedir. Bu durum, literatürde çelişkili sonuçlarla karşılaşılmaktadır. Örneğin, Schaufeli ve Enzmann (1998), yaş ve deneyim süresinin tükenmişlik üzerinde etkili olabileceğini belirtirken, bazı çalışmalar demografik faktörlerin etkisinin sınırlı olduğunu rapor etmiştir (Schaufeli & Enzmann, 1998). Yurtiçi literatürde, Aydın ve Akbaş (2010), sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin demografik faktörlerden ziyade işyeri koşullarıyla daha fazla ilişkili olduğunu bildirmiştir (Aydın & Akbaş, 2010). Bu çalışmanın anlamsız bulguları, sosyal hizmet alanındaki iş yükü ve destek sistemlerinin demografik özelliklerden daha belirleyici olduğunu desteklemektedir.

4.2. Sonuç ve Öneriler

Çalışmada test edilen tüm hipotezler, elde edilen istatistiksel veriler çerçevesinde yorumlanmış ve ilişkilerin niteliği ile anlamlılık düzeylerine göre kabul ya da ret durumları aşağıda belirtilmiştir.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda, bu iki değişken arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($r = ,513$; $p < .001$). Bu nedenle H1 hipotezi reddedilmiştir.

Analiz sonucunda değişkenler arasında negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r = -,308$; $p < .001$). Bu nedenle H2 hipotezi desteklenmemektedir.

Üç destek türü de iş doyumu ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkilidir. Yönetici desteği ($r = ,534$), meslektaş desteği ($r = ,469$) ve birim desteği ($r = ,352$) ile iş doyumu arasında $p < .001$ düzeyinde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bu nedenle H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Yönetici desteği ($r = -,405$) ve meslektaş desteği ($r = -,311$) ile tükenmişlik arasında anlamlı negatif ilişkiler bulunmuştur ($p < .001$). Ancak birim desteği ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r = -,157$; $p = .069$). Bu nedenle H4 hipotezi sınırlı düzeyde desteklenmiştir.

Çalışma ortamı ile iş doyumu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = ,201$; $p = .018$). Bu nedenle H5 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışma ortamı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r = -.088$; $p = .310$). Bu nedenle H6 hipotezi reddedilmiştir.

Mevcut işi sürdürme niyeti ile iş doyumunu arasında negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r = -.201$; $p = .018$). Bu nedenle H7 hipotezi desteklenmemektedir.

Tükenmişlik ile mevcut işi sürdürme niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmüştür ($r = .342$; $p < .001$). Bu nedenle H8 hipotezi reddedilmiştir.

Genel olarak cinsiyete göre anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir . Ancak tükenmişliğin “özel hayatta bozulma” alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmuş; kadınlar bu boyutta daha yüksek puan bildirmiştir ($T = 3,05$; $p = .003$). Bu nedenle H9 hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Medeni duruma göre hiçbir değişkende istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır . Bu nedenle H10 hipotezi reddedilmiştir.

Eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır . Bu nedenle H11 hipotezi reddedilmiştir.

Çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır . Bu nedenle H12 hipotezi reddedilmiştir.

Ailede bakıma muhtaç birey olma durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır . Bu nedenle H13 hipotezi reddedilmiştir.

Kronik hastalık durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır . Bu nedenle H14 hipotezi reddedilmiştir.

Yaş durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu nedenle H15 hipotezi reddedilmiştir.

Çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu nedenle H16 hipotezi reddedilmiştir.

H17 hipotezi istatistiksel olarak anlamlıdır; hipotez kabul edilmiştir.

H18 hipotezi istatistiksel olarak anlamlıdır; hipotez kabul edilmiştir.

Görev süresine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu nedenle H19 hipotezi reddedilmiştir.

Bu çalışma, sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyerek, bu değişkenlerin demografik ve mesleki faktörlere göre farklılaşmasını değerlendirmiştir. Bulgular, iş doyumunun sosyal destek (yönetici, meslektaş,

birim) ve olumlu çalışma ortamı ile güçlendiğini, tükenmişlik ve alt boyutlarının ise yüksek iş yükü algısı ve düşük sosyal destek ile arttığını göstermektedir. Mevcut işi sürdürme niyetinin tükenmişlik ile pozitif, iş doyumunu ile negatif ilişkisi, çalışanların işten ayrılma kararlarında karmaşık bir denge olduğunu ortaya koymaktadır. Cinsiyet açısından, kadınların özel hayatta daha fazla bozulma bildirilmesi, iş-yaşam dengesi sorunlarına işaret ederken, kurum/kuruluş tipi ve kadro durumu gibi mesleki faktörlerin tükenmişlik, iş doyumunu ve yorgunluk üzerinde anlamlı etkileri olduğu bulunmuştur. Yatılı kuruluşlarda çalışanlar daha yüksek tükenmişlik ve özel hayatta bozulma bildirirken, 4/B sözleşmeli personel daha yüksek iş doyumunu sergilemiştir. Ancak, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma, bakıma muhtaç birey varlığı, kronik hastalık ve görev süresi gibi demografik faktörler anlamlı bir farklılaşma yaratmamıştır.

Sosyal hizmet çalışanlarının mesleki doyumunu artırmak ve tükenmişlik düzeylerini azaltmak için kurumsal sosyal destek sistemlerinin güçlendirilmesi gerekmektedir.

Psikososyal destek birimlerinin kurulması, süpervizyon uygulamalarının yaygınlaştırılması ve ekip içi dayanışmanın artırılması, çalışanların stresle başa çıkmalarına yardımcı olacaktır.

Sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarına belirli aralıklarla rotasyon desteği sağlanması, mesleki yenilenme ve motivasyon açısından önemlidir. Aynı birimde uzun süre çalışmak tükenmişlik riskini artırabileceğinden, görev değişimi profesyonel gelişimi destekleyici bir müdahale aracı olarak değerlendirilmelidir.

Özellikle İstanbul gibi büyük şehirlerde görev yapan sosyal hizmet çalışanlarının motivasyonlarının artırılması için ücret ve özlük haklarında iyileştirmeler yapılması gerekmektedir. Adil ücretlendirme ve performansa dayalı teşvik sistemleri, çalışanların iş doyumunu artırmada etkili olacaktır.

Meslek elemanlarına yönelik hizmet içi eğitimlerin sayısı artırılmalı ve bu eğitimlerin etkinliği izlenmelidir. Eğitim içeriklerinin sahadaki ihtiyaçlara uygun olması ve düzenli takibinin yapılması, mesleki yetkinliği ve iş doyumunu artıran önemli bir etkidir.

Sosyal hizmet çalışanlarının birbirleriyle olan iletişimlerinin güçlendirilmesi, mesleki dayanışmayı artıracaktır. Bu amaçla düzenli meslek içi toplantılar, çalıştaylar ve paylaşım platformları oluşturulmalı; meslektaş desteği sistematik hâle getirilmelidir.

İş yükü algısının yönetilebilmesi için görev dağılımı adil ve dengeli şekilde yapılmalı, personel sayısı hizmet yoğunluğuna göre planlanmalıdır. İş yükünün azaltılması, çalışanların stres düzeylerini düşürecek ve iş doyumunu artıracaktır.

Yatılı kuruluşlarda görev yapan sosyal hizmet çalışanlarına yönelik duygusal ve fiziksel destek mekanizmalarının geliştirilmesi gerekmektedir. Esnek alışma saatleri, dinlenme alanları, kurumsal psikolojik destek gibi uygulamalar bu personelin tükenmişlik riskini azaltacaktır.

Kadın alışanların iş ve yaşam dengesini koruyabilmeleri adına kreş hizmeti, esnek mesai uygulamaları gibi destekleyici politikaların geliştirilmesi önem arz etmektedir. Bu tür uygulamalar, kadın personelin mesleki bağlılığını ve verimliliğini artıracaktır.

Farklı kadro statüsünde görev yapan sosyal hizmet çalışanlarına özgü ihtiyaçların gözetilmesi gerekmektedir. Kadrolu, sözleşmeli veya geçici personelin yaşadığı sorunlara yönelik farklı müdahale stratejileri geliştirilmeli, adaletli ve kapsayıcı bir çalışma ortamı sağlanmalıdır.



KAYNAKLAR

- Abramovitz, M., & Sherraden, M. (2016). Social work and social policy: The intersection of theory and practice. Oxford University Press..
- Acar, M., & Çamur Duyan, Y. (2003). Sistem teorisi ve sosyal hizmet uygulamaları. İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Açan, S., & Özbesler, C. (2020). Türkiye’de sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik: Sistematik derleme. Sosyal Sağlık Dergisi, 5(1), 71–85. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sosyalsaglik/issue/76923/1337824>
- Addams, J. (1910). Twenty years at Hull-House. Macmillan.
- Akın, A., Özdevecioğlu, M., & Ünal, A. (2014). Sosyal hizmet çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu: Bir alan araştırması. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5(2), 45–60.
- Akın, A., Şentürk, L., & Özçelik, B. (2016, Mart). Psikolojik danışman tükenmişlik ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliği. Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi, 7(22), 350–359.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (4), 1-25.
- Akşit-Aşık, N. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. Türk İdare Dergisi, (467), 31-51.
- Akyüz K.C., Koçak S., Balaban Y., Yıldırım İ., Gedi T. Çalışanların iş tatmin düzeylerinin incelenmesi (Muğla Orman Müdürlüğü örneği). Süleyman Demirel Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi, 2011, 12: 20-26.
- Albrecht, K. (1979). Gerilim ve yönetici (K. Tosun, Ed. & F. O. Basık et al., Çev.). İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Altındağ, M. (2011). Sosyal hizmet kuruluşlarının işlevselliği ve profesyonel personel. Sosyal Hizmetler Yayınları.
- Ardahan, M. (2006). Sosyal destek ve hemşirelik. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 9(2), 68–75.

- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69–96.
- Arıkan, Ç. (2011). Aile içi şiddet, istismar ve ihmale sosyal hizmet müdahalesi. In Y. Özkan (Ed.), *Sosyal dışlanma ve aile: Sosyal hizmet müdahalelerinde güçlendirme yaklaşımı* (3. bs., ss. 31–49). Maya Akademi Yayınevi.
- Aslan Ş. Örgütsel Stres Yönetimi. İçinde: Akgemci T, Aslan Ş, Düşükcan M. (editörler). *Yöneticinin El Kitabı*, 1. Baskı. Konya, Eğitim Kitabevi Yayınları, 2008: 226-232.
- Avcı, S. (2016). Sosyal hizmet alanında çalışanların iş stresi ve iş doyumu düzeylerinin incelenmesi (Yüksek lisans tezi, Uludağ Üniversitesi). Uludağ Üniversitesi Akademik Arşiv Sistemi. <https://acikerisim.uludag.edu.tr/handle/11452/1336>
- Aydemir, Muzaffer; (2005), “Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik’te Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları 49.Kitap, s.487-505.
- Aydın İ. İş Yaşamında Stres, 4. Baskı. Ankara, Pegem Akademi, 2016
- Aydın Ş. Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2004, 6(3): 49-74.
- Aydın, B., & Akbaş, G. (2010). Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(1), 23-36.
- Aydın, B., & Yaman, Ö. M. (2021). Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerini sahaya aktarma sürecinde yaşadıkları zorluklara yönelik bir araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23(41), 390–403.
- Azizoğlu, F., Hayran, O., & Terzi, B. (2021). Bireysel İş Yükü Algısı Ölçeği’nin huzurevi ve yaşlı bakım rehabilitasyon merkezleri sağlık çalışanlarında Türkçeye geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 24(3), 298–303.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Baltaş, A., & Baltas, Z. (2000). Stres ve başa çıkma yolları. Remzi Kitabevi.

- Baruch, Y. (2006). *Career Development: From Traditional Perspectives to Contemporary Approaches*. Harrison, J. & Nowak, M. (2017). *Workplace Health: Building Resistance to Stress and Burnout*. Oxford University Press.
- Başaran, İ. E. (2008). *Örgütsel davranış: İnsanın üretim gücü* (1. baskı). Ekinoks Yayınları.
- Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wissing, K., Müller, U., Wirsching, M., & Schaarschmidt, U. (2006). Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 79(3), 199–204.
- Bayraktaroğlu, S., & Adıgüzel, O. (2016). Sosyal hizmetlerde yönetim ve organizasyonun önemi üzerine. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2(Sosyal Hizmet Özel Sayısı), 68–75. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/vizyoner/issue/23002/246007>
- Bayraktaroğlu S. *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 3. Baskı. İstanbul, Sakarya Yayıncılık, 2008: 158.
- Becker, H. S. (2004). *Outsiders: Studies in the Sociology of Deviance*. Free Press.
- Beer, O. (2016). Predictors of and Responses to Stress Among Social Workers: A National Survey. University of Plymouth, UK. [https://socialworkhelper.com/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes of-Stress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf](https://socialworkhelper.com/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes-of-Stress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf)
- Benmansour N., Job Satisfaction, Stress And Coping Strategies Among Moroccan High School Teachers, *Mediterranean Journal of Educational Studies*, 1998, 3(1), 13- 33.
- Bhanu M.V., Sai Babu P.C., Impact of Work Environment and Job Stress towards Job Satisfaction, *Journal of Business and Management*, 2018, 20(2), 1-7.
- Bilgiç, R. (1998). The relationship between job satisfaction and personal characteristics of Turkish workers. *The Journal of Psychology*, 132, 549-557.
- Birinci, M. (2021). Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stratejik Yönetim: Bir Model Önerisi. *Sosyal ve Beşerî Bilimlerde Araştırma ve Değerlendirmeler*, 32(1), 251–273.
- Birinci, M. (2022). Sosyal Hizmet Örgütlerinde Personel Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 3(1), 101–117. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tpd/issue/70403/1121391>

- Boles, J. S., Dean, D. H., Ricks, J. M., Short, J. C. and Wang, G. (2000). "The dimensionality of the maslach burnout inventory across small business owners and educators." *Journal Of Vocational Behavior*, 56, 12-34.
- Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişlik olgusunun meslek grupları açısından incelenmesi. *D.E.Ü. İİBF Dergisi*, 20(2), 95–108.
- Bulut, I. (2005). Sosyal hizmette genelci yaklaşım. In Ü. Onat (Ed.), *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2002: Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar* (s. 73–81). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu
- Cete, H., & Kahraman Güloğlu, F. (2022). Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Perspektifi ve Alanda Yaşadıkları Sorunlar. *Toplum Ve Sosyal Hizmet*, 33(2), 407-435.
- Chandola T., *Stress at Work*, First Published, The British Academy, Londra, 2010.
- Chen P.T., Spector P.E., Relationships of Work Stressors with Aggression, Withdrawal, Theft, and Substance Use: An Exploratory Study, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1992, 65(3), 177-184.
- Cinamon, R. G., & Rich, Y. (2002). Gender differences in the importance of work and family roles: Implications for work-family conflict. *Sex Roles*, 47(11-12), 531-541.
- Collins, (2008). Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(6):1173-1193
- Creswell, J. W. (2019). Eğitim araştırmaları: Nicel ve nitel araştırmanın planlanması, yürütülmesi ve değerlendirilmesi (S. B. Demir, Çev. Ed., 2. Baskı). Pegem Akademi.
- Çalışkan, A. (2014). Stres ve tükenmişlik kavramları.
- Çam, O. (2004). İş yaşamında stres ve baş etme yolları. *Hemşirelik Forumu Dergisi*, 7(1), 1–7.
- Çetin, Ş., Şetin, S. & Basım, H. N. (2013). Tükenmişlik üzerine bir inceleme.
- Çevik, O., & Kırac, R. (2018). Sosyal hizmet çalışanlarında iş doyumu ve sosyal destek ilişkisi. *Sosyal Hizmet Dergisi*, 32(3), 12-25.
- Davis, K. (1985). *Human behavior at work: Organizational behavior* (7th ed.). New York: McGraw-Hill
- Davis, K., & Nestrom, J. W. (1985). *Human behavior at work: Organizational behavior*. Mc Graw Hill, New York, 109

- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1998). *Organizational behavior; human behavior at work*, 9. Baskı. New Jersey: McGraw-Hill Inc.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
- Demirel Y, Yücel M. Sosyal destek ve psikolojik güçlendirmenin duygusal tükenmişlik üzerine etkisi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2017, 18 (1): 310-321.
- Dilsiz, B. (2006). Konya ilindeki ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin bölgelere göre değerlendirilmesinin çok değişkenli istatistiksel analizi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi SBE.
- Dolan, M. & Renaud, L. (1992). *Stres ve tükenmişlik*.
- Dominelli, L. (2002). *Anti-Opressive Social Work Theory and Practice*. Palgrave.
- Dormann C., Zapf D., Social Stressors at Work, Irritation, and Depressive Symptoms: Accounting for Unmeasured Third Variables in a Multi-Wave Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2002, 75 (1), 33 - 58.
- Duyan, A. (2012). *Sosyal Hizmette Bireysel ve Toplumsal Güçlendirme*. İstanbul: Yordam Kitap.
- Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1990). The person-environment fit approach to stress: Recurring problems and some suggested solutions. *Journal of Organizational Behavior*, 11(4), 293-307.
- Ekinci, Hasan; Süleyman Ekici; (2003), “İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma”, C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 27, No.1, s.109-120.
- Erbay, E., & Bilgin, H. (2020). Sosyal hizmet uygulamalarında çok disiplinli çalışma: Kuramsal çerçeve ve uygulama örnekleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(2), 515–530.
- Erdoğan İ. İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı Yayın No:5, 1999.
- Eren, E. (2015). *İşletmelerde stres yönetimi ve liderlik*. Nobel Yayıncılık.
- Erigüç, G. (2000). Sağlık personelinin kişisel özelliklerine göre iş doyumu üzerine bir inceleme. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 5(3).

- Eroğlu F. Davranış Bilimleri, 2. Baskı. İstanbul, Beta Yayınları, 1995: 81
- Ertaş, M. F. (2023). İş güvenliği uzmanlarının iş yüklerinin iyileştirilmesi için yönetimsel strateji önerileri. İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 12(2), 626-644.
- Ertekin Y. Stres ve Yönetim, 1. Baskı. Ankara, Türkiye ve Orta doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, 1993.
- Eyel, A. (2022). Fizyoterapistlerde algılanan stresin yaşam doyumu üzerindeki etkisi: covid-19 pandemisinde İstanbul ilinde bir araştırma. Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 7(4), 135-153.
- Forshaw M., Essential Health Psychology, 1st ed., Oxford University Press Inc, New York, 2002.
- Fothergill, A., Coyle, D., Edwards, D., Hannigan, B., & Burnard, P. (2005). A systematic review of stress amongst mental health social workers. International Social Work, 48(2), 201–211.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30(1), 159–165.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1974). Type A behavior and your heart. Knopf.
- George J.M., Jones G.R, Understanding and Managing Organizational Behaviour, 6rd ed., Pearson Education, New Jersey, 2012.
- Germain, C. B. (2000). Sosyal hizmet uygulaması: genelci bir yaklaşım. Allyn and Bacon.
- Glicken, M. D. (2013). Social Work in the 21st Century: An Introduction to Social Welfare, Social Issues, and the Profession. Sage Publications.
- Goldstein, H. (1989). Sosyal çalışma ve sosyal değişim. Columbia Üniversitesi Yayınları.
- Gök S. Çalışma yaşamının önemli bir sorunu: Örgütsel stres. Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2009, 27 (2): 429-448.
- Gökçearslan Çifci, S. & Altınova, İ. (2012). Sosyal Hizmet Uygulamaları ve Kurumlar. Ankara: Pegem Akademi.
- Greene, G. (1961). A burnout case. The Viking Press.
- Greenglass E.R., Burke R.J., Editorial Introduction Downsizing And Restructuring: Implications for Stress and Anxiety, Anxiety, Stress, & Coping An International Journal, 2001, 14(1), 1-13.

- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463-488.
- Güllüce, S. & Kaygın, H. (2013). Tükenmişlik ve stres.
- Gümüştekin, S., & Öztemiz, K. (2009). İş yerinde stres ve başa çıkma stratejileri. *İnsan Kaynakları Yönetimi Dergisi*, 17(3), 45-52.
- Gündüz, B. (2004). İlköğretim öğretmenlerinde tükenmişlik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 152–166.
- Güney S. Davranış Bilimleri, 12 Basım. Ankara Nobel Akademik Yayıncılık, 2020: 355.
- Gürbüz, E. & Karapınar, İ. (2014). Tükenmişlik üzerine bir çalışma.
- Gürel, E. B. (2016). Duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılığın iş–aile çatışması üzerindeki etkisi: Ampirik bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 48, 349–364. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/dpusbe/issue/26800/283379>
- Hasenfeld, Y. (2010). Sosyal hizmet teorisi ve pratiği: sosyal hizmet uygulaması için bir çerçeve geliştirmek. Oxford Üniversitesi Yayınları.
- Healy, L. M. (2005). Sosyal hizmet uygulamaları: değişim üzerine çağdaş perspektifler. Allyn & Bacon.
- Helliwell, T. (1981). “Are You A Potential Burnout?” *Training And Development Journal*, 35(10), 25-29.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2011). *Organizational Behaviour* South-Western Cengage Learning.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*, 2nd Edn New York. NY: John Wiley & Sons.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
- ILO., 2016, ILO işyerinde stres ile ilgili farkındalığın artırılması ve bu konuda ortak çaba gösterilmesi çağrısında bulunuyor, http://www.ilo.org/ankara/news/WCMS_475262/lang--tr/index.htm, (Ziyaret Tarihi: 01.12.2018).
- Işıkhan, V. (2000). Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 1(10), 38–52.

- Işıkkhan, V. (2003). Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları. Sandal Yayınları, Ankara.
- Işıkkhan, V. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. Toplum Ve Sosyal Hizmet, 29(2), 10-33.
- İçağasıoğlu-Çoban, M. A., & Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumu. Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi-BÜSBİD, 1(2), 90–109.
- Jones, C. ve Novak, T. (1993). Social work today. British Journal of Social Work, 23, 195 212.
- Kahn, R. L., & Byosiore, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (Vol. 3, pp. 571-650). Consulting Psychologists Press.
- Kara, T. (2019). Sosyal hizmet ve toplum: Temel kavramlar ve uygulamalar. Nobel Yayın Dağıtım.
- Karadeniz, S., & Gümüş, A. (2020). Düşük gelirli ailelerin yaşam koşulları ve sağlık üzerindeki etkileri: Nitel bir araştırma. Toplum ve Sosyal Hizmet, 31(1), 67–90.
- Karahan, T. F., & Uyanık-Balat, G. (2011). Öğretmenlerde tükenmişlik: Eğitim düzeyi ve mesleki faktörlerin rolü. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 17(4), 511–536.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, 24(2), 285-308.
- Karcıoğlu, F., Timuroğlu, M. K., & Çınar, O. (2009). Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi, bir uygulama. Yönetim Dergisi, 20(63), 59-75.
- Kaya, Y., & Duyan, V. (2020). Türkiye’de sosyal hizmet kuruluşlarının dönüşümü ve yönetsel sorunlar. Sosyal Hizmet Dergisi, 34(1), 23–40.
- Kayabaşı, Y. (2008). “Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri.” Sosyal Bilimler Dergisi, 20, 191-212.
- Kazu, İ. Y., & Yıldırım, D. (2024). Mesleki tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel faktörler üzerine bir derleme. Mesleki Rehberlik ve Araştırma Dergisi, 11(2), 458–476. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2005565>
- Keller, R. T. (2006). Predictors of Project Team Performance.

- Keser A. Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (1) 2006: 100-119.
- Keser, A. (2003). Çalışma yaşamında motivasyon ve yaşam tatmini. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Khuong M.N. ve Yen V.H., Investigate the Effects of Job Stress on Employee Job Performance- A Case Study at Dong Xuyen Industrial Zone, Vietnam, *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2016, 7(2), 31-37.
- Kirst-Ashman, K. K., & Hull, G. H. (2014). *Understanding Generalist Practice*. Cengage Learning.
- Koç, E., & Acar, H. (2019). Sosyal hizmet merkezlerinde görev yapan meslek elemanlarının rol çatışması ve belirsizlik algıları. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 19(43), 85–104.
- Koçer, Melih; (1970), İşletmede Beşeri Münasebetler Ders Notları, Güven Matbaası, Ankara.
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1993). A preliminary test of a stress-strain-outcome model for reconceptualizing the burnout phenomenon. *Journal of Social Service Research*, 17(3-4), 107–135.
- Kongar, E. (1972). *Sosyal hizmet ve örgütler*. İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Kök, M. ve Çakıcı, A. (2016). Fabrika çalışanlarının iş memnuniyetini etkileyen etmenler. *İnsan & İnsan*, Kış 7, 40-63.
- Kök, S. B., & Çakıcı, A. (2016). *Örgütsel davranış*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Kut, Z. (1988). Sosyal hizmet mesleği ve sosyal refah sistemleri. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınları.
- Lackritz, J. R. (2004). The burnout of teachers: A conceptual framework.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Barton, S. M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: A test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233-250.
- LaRocque, S. E. (2016). Group work education in social work: A review of the literature reveals possible solutions. *Journal of Social Work Education*, 53(2), 276–285.
- Laschinger, H. K. S., & Fida, R. (2015). Linking nurses perceptions of patient care quality to job satisfaction: The role of authentic leadership and empowering professional practice environments. *Journal of Nursing Administration*, 45(5), 276-283.

- Lawler, E. E., & Porter, L. W. (1967). The effect of performance on job satisfaction. *Industrial relations*
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743–747.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1993), "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.14, No.1, 3-20.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133.
- Lee, S. M., Cho, S. H., Kissinger, D., & Ogle, N. T. (2007). A typology of burnout in professional counselors. *Journal of Counseling & Development*, 85(4), 430–439.
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, M. D. Dunnette (Ed.), 1297-1349.
- Losyk, B. (2006). *Managing a changing workforce: Achieving outstanding service with today's employees*. Davie, FL: Workplace Trends Publishing.
- Lu, H., While, A. E. ve Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*(42), 211–227.
- Lundberg U., Cooper C.L., *The Science of Occupational Health: Stress, Psychobiology and the New World of Work*, 1st ed., Wiley-Blackwell, USA, 2011.
- Luthans F., *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach*, 12nd ed., McGraw-Hill Companies Inc., New York, 2011.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993). *Burnout: A multidimensional perspective*.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). "The measurement of experienced burnout." *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. Jossey-Bass: San Francisco

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3rd ed.). Pearson Education
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Midgley, J. (2001). *Sosyal Hizmet Ayrımcılıkla Mücadele*.
- Midgley, J. (2014). *Sosyal gelişim: teori ve uygulama*. SAGE Publications.
- Miller, F., et al. (1970). The generalist model of social work education. *Social Work*, 15(2), 91-100.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. Addison-Wesley.
- Mor Barak, M. E., Levin, A., Nissly, J. A., & Lane, C. J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions. *Children and Youth Services Review*, 28(5), 548–577.
- Naktiyok, A. & Karabey, A. (2005). *Tükenmişlik ve özgüven kaybı*.
- NIOSH (The National Institute for Occupational Safe and Health), 1999, *Stress at Work*. Pub. No: 99-101 <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>, (Ziyaret Tarihi: 05.12.2018).
- Orpen, C., & Bonnici, J. (1987). Effect of perceptions of pay equity on employees' motivation, involvement, satisfaction, and performance. *Perceptual and Motor Skills*, 65(2), 601-602
- Oshagbemi, T. (2003). Personal correlates of job satisfaction: empirical evidence from UK universities. *International Journal of Social Economics*, 30(12), 1210–1232.
- Özcan Ceran, S. (2010). *İşgörenin algıladığı sosyal destek ile mesleki tükenmişlik ve iş doyumu ilişkisinin incelenmesi (Yüksek lisans tezi)*. Maltepe Üniversitesi.

- Özdemir, M., & Uğurlu, N. (2020). Sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik düzeyinin sosyal destek algısı ile ilişkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(1), 155–174.
- Özdevecioğlu, M., Çakmak, D., & Akın, A. (2013). İş-yaşam dengesi ve kadın çalışanlar: Sosyal hizmet sektöründe bir inceleme. *Ege Akademik Bakış*, 13(4), 567-578.
- Özdevecioğlu, M., Karaca, T., Demirtaş, İ. & Bayram, G. (2013). Tükenmişlik ve stres ilişkisi.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2016). Örgütlerde davranış (15. Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özmete, E., & Tahtacı, A. (2020). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamında Stres Yönetimi Üzerine Nitel Değerlendirme. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*(15), 11-34.
- Özpehlivan, M. (2018). İş tatmini: kavramsal gelişimi, bireysel ve örgütsel etkileri, yararları ve sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 43- 70.
- Öztürk, H., Kasım, S., Kavgacı, A., Kaptan, D., & İnce, G. (2015). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyumları düzeyleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 18(1), 17-25.
- Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory*. Oxford University Press.
- Payne, M. (2014). *Modern Social Work Theory*. Chicago: University of Chicago Press.
- Pehlivan İ. Stresle başa çıkmada bireysel ve örgütsel stratejiler. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 1994, 27 (2): 803-815.
- Pelit, E., ve Öztürk, Y. (2010). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş doyum düzeyleri: sayfiye ve şehir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 43-72.
- Perlman, B. and Hartman, E. A. (1982). “Burnout: Summary And Future Research.” *Human Relations*, 35, 283-305.
- Perlman, H. (1957). *Social Casework*, Chicago: The University of Chicago: Chicago Press.
- Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach ve T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments In Theory And Research*, 33-51. Routledge: New York.
- Pines, A. and Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press: New York.

- Piven, F. F., & Cloward, R. A. (1993). Sosyal Sorunlara Çözümler: Yoksulluk, İşsizlik ve Aile İçi Şiddet.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168–185.
- Reamer, F. G. (2006). *Social Work Values and Ethics*. Columbia University Press.
- Resmî Gazete. (1983, Haziran 27). Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu (Kanun No: 2828). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2828.pdf>
- Resmî Gazete. (2011). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*, Prentice Hall International. Inc. New Jersey.
- Roberts, A. R., & Greene, G. J. (2002). *Aile ve Toplumlari Desteklemek*.
- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior Theory*. Pearson Education.
- Rothman, J. (2001). *The social context of social work practice*. Free Press.
- Saari, L. M., ve Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job. *Human Resource Management*, 43(4), 395–407.
- Sahito, Z.ve Vaisanen, P. (2017). The diagonal model of job satisfaction and motivation: extracted from the logical comparison of content and process theories. *International Journal of Higher Education*, 6, 209-230.
- Saleebey, D. (1992). *Bireyleri Güçlendirme ve Sağlıklı Yaşam Yönlendirmesi*.
- Sarason, I. G., Sarason, B. R., & Pierce, G. R. (1990). Traditional views of social support and their impact on assessment. In B. R. Sarason, I. G. Sarason, & G. R. Pierce (Eds.), *Social support: An interactional view* (pp. 9–25). John Wiley & Sons.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC Press.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315.

- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.
- Scruton, K. E., & Gross, J. R. (2013). *Dissatisfaction and attrition among female faculty in American universities: an analysis of the national study of postsecondary faculty*. The Edwin Mellen Press.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 55-64.
- Shahin, B. (2001). *Sosyal Hizmette Yeni Yaklaşımlar ve Uygulamalar*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Sheafor, B. W., & Horejsi, C. R. (2014). *Social work: A profession of many faces* (10th ed.). Pearson.
- Smith Rotabi, K. (2007). Ecological theory in social work practice: A global perspective. *Social Work Review*, 15(1), 1-30.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Psychology Faculty Publications. 554.
- Suran, B. G. and Sheridan, E. P. (1985). "Management of burnout: training psychologists in professional life span perspectives." *Professional Psychology: Research And Practice*, 16(6), 741-752.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.
- Sürgevil, Olca; (2006), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Şermet, N. (2005). İş rotasyonu: can sıkıntısını önlemeye yönelik iş çeşitlendirme yöntemi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 67-79. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/69870>
- Şıklar, Z., & Tunalı, C. (2012). Tükenmişlik sendromunun birey üzerindeki etkileri ve yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27, 75-90.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T., & Çelik, A. (2007). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Ankara: Eğitim Kitabevi Yayınları.

- T.C. Resmî Gazete. (2005). 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu. 15 Temmuz 2005 tarihli ve 25876 sayılı Resmî Gazete.
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5395&MevzuatTur=1&MevzuatTip=5>
- Telman, Nursel; Levent Önen; (2006), “İşin Önemi ve İş Yaşamında Tükenmişlik” Maltepe Üniversitesi IV. Gençlik ve Rehberlik Sempozyumu, s.1-8.
- Teigiser, K. S. (2009). Field note: New approaches to generalist field education. *Journal of Social Work Education*, 45(1), 139–146.
- Tetik, H. (2011). Tükenmişlik ve psikolojik etkileri.
- Tezer, E. (2001). İş doyumu ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliği. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(16), 33–39
- Thompson, N. (2020). *Reflective practice in social work* (5th ed.). Palgrave Macmillan.
- Tokay, M. (2001). *Stres ve başa çıkma yolları*. Der Yayınları.
- Topal, Z., Atay, E. (2015). Örgüt Kuramları İle Sosyal Hizmet İşletmelerini Anlamak. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı*, ss.9-20.
- Topgül, S. (2016). İş ve aile yaşamı dengesinin kadın çalışanlar üzerindeki etkileri. *Yönetim ve Ekonomi*, 23(1), 217–231.
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1996). *Teachers under pressure: Stress in the teaching profession*. Routledge.
- Trevor JP, Enright SJ. *Anxiety and Stress Management*, London, Routledge, 1990: 9.
- Benligiray S. *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 1. Baskı. Eskişehir, Nisan Kitabevi, 2015: 227-231.
- Tuncay, A., & Tekin, G. (2021). *Sosyal hizmet mesleği ve eğitim politikaları*. Ekin Yayıncılık.
- Tuncay, T. (2018). Sosyal hizmette profesyonellik ve etik. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(84), 290–303.
- Tuncer, M. (2019). Yatılı sosyal hizmet kuruluşlarında çalışanların tükenmişlik düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Dergisi*, 7(1), 89-102.
- Turner, F. J. (2015). *Acil Durumlarda Sosyal Hizmet Müdahaleleri*.
- Tutar, H. (2000). *Örgütsel stres ve yönetimi*. Seçkin Yayıncılık.

- Uçman P. Ülkemizde çalışan kadınlarda stresle başa çıkma ve psikolojik rahatsızlıklar. Psikoloji Dergisi, 1990, 7 (24): 58-75.
- UNICEF. (2011). Social Protection and Social Services for Children. New York: UNICEF.
- Vischer, J. C. (2007). The Impact of the Physical Environment on Job Performance: The Role of Evolving Workplace Design. The Human Impact of Modern Work, E. M. Vredenburg & C. E. H. Gelfand (Eds.), 39-58. Cambridge University Press.
- Vogel F. R., Stress In The Workplace: The Phenomenon, Some Key Correlates and Problem Solving Approaches, Unpublished Phd Thesis, University of Pretoria, Philosophiae Doctor in the Faculty of Humanities, 2006.
- Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York. Wiley.
- Vroom, V., Porter, L., & Lawler, E. (2015). Expectancy theories. In Organizational Behavior 1 (pp. 94-113). Routledge
- Watson, D., & Slack, A. K. (1993). General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 54(2), 181-202.
- White, R. (2018). The stress management workbook: De-Stress In 10 Minutes or less. Althea press.
- World Health Organization (WHO). (2014). Social determinants of health. https://www.who.int/social_determinants/en/
- Wodarski, J. S., & Feit, M. D. (2012). Social group work practice: An evidence based approach. Journal of Evidence Based Social Work, 9(4), 414-420.
- Yıldırım, F. (2007). İş doyumu ile örgütsel adalet ilişkisi. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 254-278.
- Yılmazgil, E. (2012). İş stresinin çalışanlar üzerindeki etkileri ve kurumlar için sonuçları. İdeal Yayınevi.
- Yöndem ZD. Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme, 1. Baskı, İstanbul, Morpa Kültür Yayınları, 2006.
- Yumuşak S. İş görende iş stresini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. Yönetim Bilimleri Dergisi, 2007, 5 (1): 95-106. 205.
- Yücel, G. & Saka Ilgın, D. (2016). Tükenmişlik ve iş yorgunluğu.

- Yür, A. & Sarıkaya, M. (2011). Tükenmişlik ve kişisel sağlığın etkileri.
- Yürür, Ş., & Sarıkaya, M. (2012). Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 537–552.
- Zastrow, C. (2014). *Introduction to social work and social welfare: Empowering people* (11th ed.). Cengage Learning.
- Zeng, S., Cheung, M., Leung, P.& He, E. (2015). Voices from Social Work Graduates in China: Reasons for Not Choosing Social Work as a Career. *Social Work*. 61(1):69-78.



EKLER

Ek-1 Kişisel bilgi onam formu

Sosyal Hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik belirtileri ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi: İstanbul Örneği

Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı öğrencisi Sosyal Çalışmacı Abdullah UZUN. Tarafım ve Doç. Dr. Fatma Kahraman GÜLOĞLU tarafından yürütülen “Sosyal Hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik belirtileri ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi: İstanbul Örneği” başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmada, İstanbul ilinde faaliyet gösteren Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğüne bağlı kurum/kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının yaşadığı iş stresi ve tükenmişlik durumunun iş doyumuna etkisinin analizinin yapılması amaçlanmıştır. Araştırmada araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu, iş stresi ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve iş doyumu ölçeği kullanılacaktır. Araştırmada sizden tahminen 10 dk süre ayırmanız istenmektedir. Bu çalışmaya katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, bütün soruları eksiksiz, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır.

Araştırmaya katılmayı onaylıyor musunuz?

☐ Evet, onaylıyorum.

☐ Hayır, onaylamıyorum.

Ek-2 Kişisel bilgi formu

Cinsiyetiniz

☐ Kadın

☐ Erkek

Yaşınız

.....

Medeni Durumunuz

☐ Evli

☐ Bekar

Çocuğunuz var mı?

☐ Var

☐ Yok

Çocuğunuz var ise çocuk sayısı?

.....

Ailede bakıma muhtaç birey var mı?

☐ Var

☐ Yok

Eğitim Durumunuz

- ☐ Ortaöğretim
- ☐ Lise
- ☐ Üniversite
- ☐ Yüksek Lisans
- ☐ Doktora

Kronik hasta olma durumu

- ☐ Var
- ☐ Yok

Kadro durumunuz

- ☐ 4/A Devlet Memuru
- ☐ 4/B Sözleşmeli Personel
- ☐ 4/D Sürekli işçi
- ☐ Diğer

Görev süreniz

- ☐ 0-1 yıl
- ☐ 1- 3 yıl
- ☐ 3- 5 yıl
- ☐ 5- 7 yıl
- ☐ 7+ yıl

Ek-3 Etik kurul onay formu

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULLAR KOORDİNATÖRLÜĞÜ

PROTOKOL NO: 2024/194

ARAŞTIRMA BAŞLIĞI	Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının İş Stresi Düzeyleri İle Tükenmişlik Belirtileri ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi : İstanbul Örneği
ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	1-Yüksek Lisans Tez Çalışması 2-Nicel Araştırma
ARAŞTIRMACILAR	1-Sorumlu Araştırmacı : Abdullah UZUN 2-Tez Danışmanı : Doç. Dr. Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU
ETİK KURUL TÜRÜ	SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU
KARAR	Etik Onay Verilmesine Karar Verildi.

TARİH
04.07.2024

Prof. Dr. İsa KARAMAN
ETİK KURULLAR KOORDİNATÖRÜ

Ek-4 Bireysel iş yükü algısı ölçeği izin

Bireysel İş Yükü Algısı Ölçeği Gelen Kutusu x

**Abdullah Uzun** <abdullahuzun3461@gmail.com>
Alıcı: fatmaazizoglu

17:38 (2 saat önce)

☆ 😊 ↶ ⋮

Hocam merhabalar,
Yalova Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı öğrencisi Abdullah UZUN

"Sosyal Hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik belirtileri ve iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi: İstanbul Örneği" isimli çalışmam için konuda "Azizoğlu, F. Hayran, O., ve Terzi, B. (2021). Bireysel İş Yükü Algısı Ölçeği'nin huzurevi ve yaşlı bakım rehabilitasyon merkezleri sağlık çalışanlarında Türkiye geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 24(3), 298-303. <http://dx.doi.org/10.17049/ataunihem.947739> " belirttiğim ölçeğinizi kullanmayı talep ediyorum.

Çalışma ile ilgili bilgileri ekte gönderiyorum. hocam.

 Virüs yok www.avast.com

Bir ek • Gmail tarafından tarandı



**TEZ YAZIMI İÇİN L...**

**Fatma Azizoglu**
Alıcı: ben

20:01 (20 dakika önce)

☆ 😊 ↶ ⋮

Merhaba Abdullah Bey

Çalışmanızda geçerlik ve güvenilirliğini yapmış olduğumuz ölçeği araştırmanızda kullanmanızdan mutluluk duyarım. Ölçeğe alt bilgilere yayınlanmış olan makalemiz ve tezin ekler kısmından erişebilirsiniz. Çalışmalarınızda başarılar dilerim.

İyi çalışmalar

Dr. Fatma Azizoglu

17:40'4e' 4 Haz 2024 Sal tarihinde, Abdullah Uzun
<abdullahuzun3461@gmail.com> şunu yazdı:

125

Ek-5 İş doyumu ölçek izni

Tezer, E. (2001). İş doyumu ölçeğinin güvenirlik ve geçerliği. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2(16), 33-39 [Gelen Kutusu x](#)

✕ 🖨️ 🔗



Abdullah Uzun <abdullahuzun3461@gmail.com>

Alınan: esin

25 May Cmt 18:02 (10 gün önce) ☆ 📧 ↶ ⋮

Hocam merhabalar,
Yalova Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı öğrencisi Abdullah UZUN

"Sosyal Hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik belirtileri ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi: İstanbul Örneği" isimli çalışmam için konuda "Tezer, E. (2001). İş doyumu ölçeğinin güvenirlik ve geçerliği. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2(16), 33-39" belirttiğim ölçeğinizi kullanmayı talep ediyorum.

Çalışma ile ilgili bilgileri ekte gönderiyorum hocam.

İyi çalışmalar

Virus yok www.avast.com

Bir ek - Gmail tarafından tarandı



esin

Alınan: ben

27 May Pzt 09:24 (8 gün önce) ☆ 📧 ↶ ⋮

Abdullah Uzun,

Araştırmanızda İş Doyumu Ölçeğini kullanmanızı uygun gördüğümü belirtir, başarılar dilerim.

Prof. Dr. Esin Tezer (E)

Galaxy cihazından gönderildi



Ek-6 Tükenmişlik ölçek izni

Akın, A., Şentürk, L. ve Özçelik, B. (2016, Mart). Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirliği. Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi, 7(22), 350-359 [Gözetim Kütüphanesi](#)

Abdullah Uzun

25 May Cmt 18:03 (10 gün önce) ☆ 📧 ↶ ⋮

Hocam merhabalar,
Yalova Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı öğrencisi Abdullah UZUN

"Sosyal Hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik belirtileri ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi: İstanbul Örneği" isimli çalışmam için konuda "Akın, A., Şentürk, L. ve Özçelik, B. (2016, Mart). Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirliği. Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi, 7(22), 350-359" çalışmamı izledim. Çalışmamda bu ölçeği kullanmamı talep ediyorum.

Çalışma ile ilgili bilgileri ekte gönderiyorum hocam.

İyi çalışmalar.

Virüs yok

Bir ek - Gmail tarafından tarandı



Ahmet Akın

26 May Paz 10:07 (9 gün önce) ☆ 📧 ↶ ⋮

Kullanabilirsiniz iyi çalışmalar

Prof Dr Ahmet Akın
İstanbul Medeniyet Üniversitesi Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı

25 May 2024 Cmt 18:05 tarihinde Abdullah Uzun şunu yazdı:

Bir ek - Gmail tarafından tarandı



ÖZGEÇMİŞ

2016 Yılında Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, 2018 yılında Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü, 2022 yılında ise Anadolu Üniversitesi Web Tasarım ve Kodlama bölümünden mezun olmuştur. 2019 yılında Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı tezli yüksek lisans programına kayıt yaptırmıştır. Ailevi nedenlerden dolayı öğrenimine bir süre ara vermek durumunda kalmış ve bu süreçte programla ilişkisi kesilmiştir. 2022 yılında yayımlanan af kapsamında yeniden kayıt yaptırarak eğitimine devam etmiştir. 2022-2023 eğitim-öğretim yılı itibarıyla yüksek lisans programına yeniden başlamış ve öğrenimini başarıyla tamamlamıştır. 2020 Mart-2025 Şubat tarihleri arasında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına İstanbul İl Müdürlüğüne bağlı Güngören Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde Sosyal Çalışmacı kadrosunda kurum içinde çeşitli birimlerde görev almıştır. 2025 Şubat itibarıyla Gaziosmanpaşa Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde Müdür Vekilliği görevini ifa etmektedir.

TEZDEN TÜRETİLEN YAYIN VE ESERLER

Uzun, A. (2025). Sosyal hizmet çalışanlarında iş stresi ve tükenmişlik: Teorik yaklaşım. Eurasian Business & Economics Journal, 42(1), Ekim 2025. (Yayına kabul edilmiştir)