



**ERZURUM AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER
İL MÜDÜRLÜĞÜ VE BAĞLI KURULUŞLARDA
ÇALIŞAN MESLEKİ PERSONELLERİN
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**

Başar Kemal KOÇAK

**Yüksek Lisans Tezi
Sosyoloji Anabilim Dalı
Dr. Öğr. Üyesi İsmail ÖZ
2019**

Her Hakkı Saklıdır

**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI**

Başar Kemal KOÇAK

**ERZURUM AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER İL
MÜDÜRLÜĞÜ VE BAĞLI KURULUŞLARDA ÇALIŞAN MESLEKİ
PERSONELLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN
İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEZ YÖNETİCİSİ
Dr. Öğr. Üyesi İsmail ÖZ**

ERZURUM-2019



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ BEYAN FORMU



02/07/2019

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum "**Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarla Çalışan Mesleki Personellerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi**" adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim *.

☒ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

☐ Tezimin/Raporumun makale için **altı ay**, patent için **iki yıl** süreyle erişiminin ertelenmesini istiyorum.

02.07.2019

Başar Kemal KOÇAK

* **LİSANSÜSTÜ TEZLERİN ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLANMASI, DÜZENLENMESİ VE ERİŞİME AÇILMASINA İLİŞKİN YÖNERGE**

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

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

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

Gizlilik dereceli tezler MADDE 7– (1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

F-83/00/22.12.2016



**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Dr. Öğr. Üyesi İsmail ÖZ danışmanlığında, Başar Kemal KOÇAK tarafından hazırlanan bu çalışma 28/06/2019 tarihinde aşağıda isimleri yazılı jüri tarafından. Sosyoloji Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Mevlüt ÖZBEN

İmza:

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi İsmail ÖZ

İmza:

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Oğuzhan EKİNCİ

İmza:

Prof. Dr. Sait UYLAŞ

Enstitü Müdürü

F-85/01/21.10.2016

İÇİNDEKİLER

ÖZET	IV
ABSTRACT	V
KISALTMALAR DİZİNİ	VI
TABLolar DİZİNİ	VII
ÖNSÖZ	X
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1. 1. TÜKENMİŞLİK	3
1.1.1. Tükenmişlik	3
1.1.2. Tükenmişliğin Nedenleri	6
1.1.2.1. Bireysel Nedenler	6
1.1.2.2. Çevresel (Örgütsel) Nedenler	8
1.1.3. Tükenmişliğin Sonuçları	11
1.1.4. Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri	12
1.1.5. Tükenmişlik Sendromu Modelleri	14
1.1.5.1. Gaines Tükenmişlik Modeli	14
1.1.5.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli	14
1.1.5.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	15
1.1.5.4. Pines Tükenmişlik Modeli	16
1.1.5.5. Leiter Tükenmişlik Modeli	17
1.1.5.6. Pearlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli	17
1.1.5.7. Maslach Tükenmişlik Modeli	18
1.2. SOSYAL HİZMET VE AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI	21
1.2.1. Sosyal Hizmet	21
1.2.2. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	23
1.2.2.1. Çocuk Hizmetleri	25
1.2.2.2. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri	27
1.2.2.3. Kadının Statüsü	30

1.2.2.4. Sosyal Yardımlar	31
---------------------------------	----

İKİNCİ BÖLÜM

METODOLOJİ

2. 1. METODOLOJİ	33
2.1.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem	33
2.1.2. Gereçler	33
2.1.2.1. Sosyo-Demografik Veri Formu	33
2.1.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Analizi	33
2.1.3. Anketin Güvenilirlik Analizi	34
2.1.4. Araştırmanın Planı	35
2.1.5. Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlılıklar	35
2.1.6. Araştırmanın Amacı ve Önemi	36
2.1.7. Varsayımlar	36
2.1.8. Araştırmanın Hipotezleri	37

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

3.1. UYGULAMA	39
3.1.2. Verilerin İstatistiksel Çözümlemesi	39
3.1.2.1. Verilerin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun Değerlendirilmesi	40
3.1.2.2. Verilerin Normal Dağılım Durumunun Değerlendirilmesi	41
3.1.3. Frekans Analizleri	41
3.1.4. Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlanması	55
3.1.5. Duygusal Tükenme Açısından Bağımsız Değişkenlerin Parametrik Testlerle İncelenmesi	62
3.1.6. Kişisel Başarıda Düşme Hissi Açısından Bağımsız Değişkenlerin Non-Parametrik Testlerle İncelenmesi	71
3.1.7. Duyarsızlaşma Açısından Bağımsız Değişkenlerin Non-Parametrik Testlerle İncelenmesi	80

3.1.8. Tükenmişlik Açısından Bağımsız Değişkenlerin Non-Parametrik Testlerle İncelenmesi.....	88
SONUÇ VE ÖNERİLER	97
KAYNAKÇA	101
EKLER.....	108
EK 1. ANKET FORMU	108
ANKET UYGULAMA İZİN YAZILARI.....	113
ÖZGEÇMİŞ.....	117



ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**ERZURUM AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER İL MÜDÜRLÜĞÜ VE
BAĞLI KURULUŞLARDA ÇALIŞAN MESLEKİ PERSONELLERİN
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ****Başar Kemal KOÇAK****Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi İsmail ÖZ****2019, 117 sayfa****Jüri: Dr. Öğr. Üyesi İsmail ÖZ (Danışman)****Prof. Dr. Mevlüt ÖZBEN****Dr. Öğr. Üyesi Oğuzhan EKİNCİ**

Tükenmişlik kavramı 2000’li yıllardan itibaren özellikle sosyal bilimler başta olmak üzere birçok alanda çalışılan bir konu haline gelmiştir. Bu çalışmada da tükenmişlik konusu Erzurum ilinde sosyal hizmet çalışanları arasından mesleki personeller üzerinde ele alınarak farklı değişkenlere göre incelenmiştir. Üç bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünü tükenmişlik kavramına ve Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlere ilişkin kavramsal çerçeve ile açıklayıcı bilgiler; ikinci bölümünü araştırmanın metodolojisi ve son olarak üçüncü bölümünü araştırmadan elde edilen verilerin uygulama kısmı oluşturmaktadır.

Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ve belirlenmesi aşamasında ‘Sosyo-Demografik Veri Formu’ ve ‘Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ kullanılmıştır. Elde edilen veriler sonucunda Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellerin farklı düzeylerde tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Sosyal Hizmet, Mesleki Personel, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarıda Düşme Hissi.

ABSTRACT**MASTER THESIS****INVESTIGATION OF THE BURNOUT LEVELS OF OCCUPATIONAL
PERSONNEL WORKING IN THE PROVINCIAL DIRECTORATE OF ERZURUM
FAMILY, LABOR AND SOCIAL SERVICES****Başar Kemal KOÇAK****Advisor: Asst. Assoc. Dr. İsmail ÖZ****2019, 117 pageS****Jüri: Asst. Assoc. Dr. İsmail ÖZ (Advisor)****Prof. Dr. Mevlüt ÖZBEN****Asst. Assoc. Dr. Oğuzhan EKİNCİ**

The concept of burnout has been a subject that has been studied in many fields especially in social sciences since 2000s. In this study, the issue of burnout was examined in terms of different variables by considering the social workers in the province of Erzurum. The first part of the three-part study includes the concept of the concept of burnout and the conceptual framework for Family, Labor and Social Services; The second part of the research methodology and finally the third part of the data obtained from the research is part of the application.

The "Socio-Demographic Data Form" and "Maslach Exhaustion Scale" were used during the examination and determination of the exhaustion levels of the vocational personnel working in Erzurum Family, Labor and Social Services provincial directorate and affiliated organizations. 'Socio-Demographic Data Form' and 'Maslach Burnout Inventory' were used to determine and determine the burnout levels of professional staff working in Erzurum Family, Labor and Social Services Provincial Directorate and affiliated organizations. As a result of the data obtained, it was understood that the occupational personnel working in Erzurum Family, Labor and Social Services Provincial Directorate and affiliated organizations experienced different levels of burnout.

Key Words: Bornout, Social Servis, Occupational Personnel, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Feeling of Falling In Personal Success.

KISALTMALAR DİZİNİ

ASPB	: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
DT	: Duygusal Tükenme
DYS	: Duyarsızlaşma
EYH	: Engelli ve Yaşlı Hizmetleri
IBM SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
KB	: Kişisel Başarı
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
SDVF	: Sosyo-Demografik Veri Formu
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
ŞÖNİM	: Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 3.1. Anketin Güvenilirlik Analizi	32
Tablo 3.2. Tükenmişliğim Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi.....	32
Tablo 4.1. Örneklem Büyüklüğünün Güvenilirlik Analizi.....	38
Tablo 4.2. Verilerin Normal Dağılım Değerlendirilmesi	39
Tablo 4.3. Katılımcılara Ait Sosyo-Demografik Verilerin Dağılımı	40
Tablo 4.4. Katılımcıların Çalıştığı Kurumların Dağılımı	42
Tablo 4.5. Katılımcılara Yaş Dağılımları	43
Tablo 4.6. Katılımcılara Cinsiyet Dağılımları	43
Tablo 4.7. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları	44
Tablo 4.8. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları.....	44
Tablo 4.9. Katılımcıların Mesleğe Göre Dağılımları	45
Tablo 4.10. Katılımcıların Mesleklerini İsteyerek Seçme Durumları	46
Tablo 4.11. Katılımcıların Mesleklerine Kendilerini Uygun Bulma Durumları	46
Tablo 4.12. Katılımcıların Çalışma Ortamından Memnun Olma Durumları	47
Tablo 4.13. Katılımcıların Şu An Hizmet Sunduğu Alan Durumları.....	47
Tablo 4.14. Katılımcıların Toplam Hizmet Yılı Aralık Durumları	48
Tablo 4.15. Maslach Tükenmişlik Ölçeği İfadelerinin Kişi Sayısı (N) ve Frekans (%) Analizleri	49
Tablo 4.16. Duygusal Tükenme Alt Ölçeği İfadelerinin Kişi Sayısı (N) ve Frekans (%) Analizleri	52
Tablo 4.17. Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlanma Tablosu	53
Tablo 4.18. Duygusal Tükenme Alt Ölçeği İfadelerinin Puan Analizi	54
Tablo 4.19. Toplam Hizmet Yılı İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki	55
Tablo 4.20. Duyarsızlaşma Alt Ölçeği İfadelerinin Kişi Sayısı (N) ve Frekans (%) Analizleri	56
Tablo 4.21. Duyarsızlaşma Alt Ölçeği İfadelerinin Puan Analizi.....	57
Tablo 4.22. Kişisel Başarıda Düşme Hissi Alt Ölçeği İfadelerinin Kişi Sayısı (N) ve Frekans (%) Analizleri	58
Tablo 4.23. Kişisel Başarıda Düşme Hissi Alt Ölçeği İfadelerinin Puan Analizi	59
Tablo 4.24. Cinsiyet İle Duygusal Tükenmeye İlişkin T-Testi Sonucu	60
Tablo 4.25. Medeni Durum İle Duygusal Tükenmeye İlişkin T-Testi Sonucu.....	60
Tablo 4.26. Eğitim Durumu İle Duygusal Tükenmeye İlişkin T-Testi Sonucu	61
Tablo 4.27. İsteyerek Meslek Seçimi İle Duygusal Tükenmeye İlişkin T-Testi Sonucu....	61

Tablo 4.28. Mesleğe Kendini Uygun Bulma İle Duygusal Tükenmeye İlişkin T-Testi Sonucu.....	62
Tablo 4.29. Çalışılan Kurum İle Duygusal Tükenmeye İlişkin Anova Testi Sonucu	62
Tablo 4.30. Yaş İle Duygusal Tükenmeye İlişkin Anova Testi Sonucu	64
Tablo 4.31. Meslek İle Duygusal Tükenmeye İlişkin Anova Testi Sonucu	65
Tablo 4.32. Çalışma Ortamı Memnuniyeti İle Duygusal Tükenmeye İlişkin Anova Testi Sonucu.....	66
Tablo 4.33. Çalışılan Alanı İle Duygusal Tükenmeye İlişkin Anova Testi Sonucu	66
Tablo 4.34. Toplam Hizmet Yılı İle Duygusal Tükenmeye İlişkin Anova Testi Sonucu ...	68
Tablo 4.35. Cinsiyet İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu.....	68
Tablo 4.36. Medeni Durum İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu.....	69
Tablo 4.37. Eğitim Durumu İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu.....	69
Tablo 4.38. İsteyerek Meslek Seçimi İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu	70
Tablo 4.39. Mesleğe Kendini Uygun Bulma İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu.....	71
Tablo 4.40. Çalışılan Kurum İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu.....	71
Tablo 4.41. Yaş İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu.....	73
Tablo 4.42. Meslek İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu.....	74
Tablo 4.43. Çalışma Ortamı Memnuniyeti İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu.....	74
Tablo 4.44. Çalışma Alanı İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu.....	75
Tablo 4.45. Toplam Hizmet Yılı İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu.....	76
Tablo 4.46. Cinsiyet İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu	77
Tablo 4.47. Medeni Durum İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu	77
Tablo 4.48. İsteyerek Meslek Seçimi İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu.....	78

Tablo 4.49. Eğitim Durumu İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu	78
Tablo 4.50. Mesleğe Kendini Uygun Bulma İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu	79
Tablo 4.51. Çalışılan Kurum İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	79
Tablo 4.52. Yaş İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	81
Tablo 4.53. Meslek İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	82
Tablo 4.54. Çalışma Ortamı Memnuniyeti İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	83
Tablo 4.55. Çalışma Alanı İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu ..	83
Tablo 4.56. Toplam Hizmet Yılı Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	84
Tablo 4.57. Cinsiyet İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu	85
Tablo 4.58. Medeni Durum İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu ..	85
Tablo 4.59. İsteyerek Meslek Seçimi İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu	86
Tablo 4.60. Eğitim Durumu İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu ..	86
Tablo 4.61. Mesleğe Kendini Uygun Bulma İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu	87
Tablo 4.62. Çalışılan Kurum İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	87
Tablo 4.63. Yaş İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	89
Tablo 4.64. Meslek İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	90
Tablo 4.65. Çalışma Ortamı Memnuniyeti İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	91
Tablo 4.66. Çalışma Alanı İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu ...	91
Tablo 4.67. Toplam Hizmet Yılı Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu	93

ÖNSÖZ

Tükenmişlik temelinde ele alınarak gerçekleştirilen çalışmalar farklı alanlarla yaygın bir dağılım göstermektedir. Bireyin iş yaşamındaki stresörlerle daha uzun ve yoğun bir şekilde etkileşime girmesi ve hızla değişen dünyaya ayak uydurmaya çalışması tükenmişliğin sık sık gündeme gelmesine vesile olmuştur. Tükenmişlik üzerinde çalışırken hedef kitlenin tamamına ulaşmaya çalışmak sonucun güvenilirliğini de olumlu etkileyecektir. Dolayısıyla Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellerin sayısı, hangi meslek grubundan oldukları, sosyo-demografik özellikleri ve bu durumun tükenmişlik kavramı ile olan ilişkisi açısından bu çalışma kendi alanında bir ilki temsil etmektedir. Bu çalışmanın sonuçları Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ile paylaşarak mesleki personellerin ve müracaatçıların hem yaşam kalitelerini hem de kurumsal başarıyı artırması yönüyle ve bu çalışmadan üretilecek başka çalışmalara ışık tutması açısından büyük bir önem arz etmektedir.

Yüksek lisans sürecimin henüz başlarında kendilerinden aldığım derslerin bana kattığı eşsiz bilgi ve öngörü için değerli hocalarım sayın Prof. Dr. Mevlüt ÖZBEN'e, sayın Dr. Öğr. Üyesi Erem SARIKOCA'ya, sayın Dr. Öğr. Üyesi Sevil Oya DEMİRAL'a, sayın Dr. Öğr. Üyesi Dilek ÖZDEMİR'e ve ayrıca yakınlığı ve bu süreçteki desteğiyle her zaman bana ışık tutan değerli hocam sayın Dr. Öğr. Üyesi Cengiz KILIÇ'a saygı ve minnettarlığımı belirtmek isterim.

Tezimin gerçekleşmesinde değerli bilgi birikimiyle ve tecrübeleriyle bana yol gösteren değerli danışman hocam sayın Dr. Öğr. Üyesi İsmail ÖZ'e yardımlarından ve desteklerinden ötürü sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Hayatın her alanında olduğu gibi bu çalışmamda da beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan, her türlü desteklerini benden esirgemeyen ve çalışmamın her aşamasında varlıklarıyla bana güç veren, benim bu yolda ilerlememe büyük anlamda vesile olan değerli aileme; başta sevgili eşim Dilara Büşra KOÇAK olmak üzere, canım annem Dalca KOÇAK'a canım babam Yaşar Kemal KOÇAK'a, güzel kardeşim Damla Başak KOÇAK'a ve kıymetli kayınvalidem Necla AKTEKİN ile kıymetli kayınpederim Adem AKTEKİN'e katkılarından ve yardımlarından dolayı çok teşekkür ederim.

GİRİŞ

Tükenmişlik sendromu günümüzde birçok insanın farkında olarak veya olmayarak yaşadığı bir durumdur. Bireyin psiko-sosyal ve kültürel konumuyla yakından ilgili olan tükenmişliğin özellikle insanlarla doğrudan temas halinde çalışan ve bu alanlarda hizmet veren meslek gruplarında yaygın olduğu bilinmektedir.

İnsanla ve toplumla doğrudan çalışan disiplinlerde genel olarak insan ve insan hayatına dair konuların ilgi alanına alarak işlenmesi söz konusudur. Bu alanlarda hizmet veren sistemlerde yer alan çalışanların ilgili oldukları alanları kendi yaşamlarıyla ilişkilendirmesi sonucu kısa ve uzun vadede tükenmişlik yaşamalarına sebebiyet vermektedir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının hizmet modellerinin genellikle toplumun maddi ve manevi anlamda ihtiyaç sahibi olan ve bu ihtiyaçların karşılanması sürecinde destek verilen kesiminden oluştuğu bilinmektedir. Bu alanlarda hizmet veren mesleki personellerin de bu ihtiyaçları doğru analiz ederek çözüm üretmesi sürecinde mesleki, psikolojik ve sosyal yeterlilikleri büyük bir önem arz etmektedir. Mesleğin henüz başlangıcında idealist bir tutumla sergilenen yaklaşımın zaman içerisinde psiko-sosyal ve toplumsal değişkenlerin devreye girmesiyle sıradanlaştırılması sonucu bireyin kendisini değersiz, önemsiz ve işlevsel olmayan bir konumda görmesine ve doğal olarak tükenmişliğin yaşandığına işaret etmektedir. Bu durum çalışanlar açısından genel olarak mesleki tükenmişlik kavramı ile açıklanmaktadır.

Mesleki tükenmişlik sendromu bireyin icra ettiği işe dair büyük hedefler koyup istediklerini elde edemeyerek hayal kırıklığına uğraması, yorulması ve enerjisinin tükendiğini hissetmesi şeklinde açıklanabilir. Genel olarak işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içinde olanlarda görülen mesleki tükenmişlik sendromu duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak tanımlanabilir.

Bireyin iş ortamında birlikte çalıştığı kişilerle geçirdiği zamanın artması, aynı kişilerle sıklıkla etkileşim halinde olması, hizmet verdiği birey sayısının artması ve birçoğunun ağır psiko-sosyal ve ekonomik sorunları bulunması ve bu kişilerle kurduğu yüz yüze ilişki, tükenmişlik düzeyini arttırmaktadır. Bu durum mesleki personeller (sosyal çalışmacı, sosyolog, psikolog, çocuk gelişimcisi, öğretmen) açısından ele alındığında iş ortamında müracaatçılarla sık sık ve uzun süreli olarak yüz yüze ilişkiler

kurarak bireysel ve toplumsal sorunlara yönelik çalışmalarının yaşanılan tükenmişlik düzeyini etkilemesi kaçınılmazdır. Tükenmişlik açısından bir diğer önemli faktör de hizmet verilen bireyle ilgili problemlerdir. Mesleki personellerin engellilerle, ihmal veya istismar mağduru çocuklarla, şiddet mağduru kadınlarla, yaşlılarla ve ailelerle çalıştıkları alanların bireysel ve toplumsal sorunlar içerdiği gerçeğinden yola çıkarak mesleki personellerin bu çalışmalar sırasında veya sonrasında gördükleri ve duydukları vakalar sonucu bireysel açıdan olumsuz etkilenmesi söz konusu olabilir. Bu durum aynı zamanda karşılıklı olarak iş performansının azalması, işiyle ilgili olumsuz tutumlar, işe devamsızlığın artması, işi bırakmayı isteme, hatta fiziksel ve ruhsal sağlık sorunları gibi sonuçlar gerek hizmet alan müracaatçı kitlesine gerek mesleki personellerin sosyal çevrelerine ve tüm topluma yansımaktadır.

Bu çalışmada tükenmişlik kavramı mesleki personeller üzerinden ele alınarak toplam üç bölümde işlenmiştir. Birinci bölümde tükenmişlik ve sosyal hizmetler hakkında detaylı tarihsel ve günümüzdeki süreçlerden söz edilmiştir. Tükenmişlik kuramlarının içerikleri ve uygulama alanları belirtmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin diğer yaklaşımlara ve uygulamalara göre daha sağlıklı ve güvenilir sonuçlar verdiği gerekçesiyle çalışmanın ölçeği olarak kullanılmıştır. Öte yandan sosyal hizmetlere dair teorik ve mesleki bilgilere yer verilerek günümüzde daha çok Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı uhdesinde icra edilen hizmet modellerine değinilmiştir. Araştırmanın ikinci bölümünde araştırma esnasında kullanılacak metodoloji yöntemlerinden ve araştırma sürecinden bahsedilmiştir. Üçüncü ve son bölümde ise uygulamalar ve araştırma çıktıları tablolar halinde ifade edilmiştir. Tükenmişliğin hangi meslek gruplarında hangi haliyle hangi derecede görüldüğü gibi birçok soruya cevap aranmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. TÜKENMİŞLİK

1.1.1. Tükenmişlik

Avrupa’da yaşanan siyasal ve sanayi devrimlerinin sonrasında toplumların deneyimlediği pek çok sarsıcı ve benzersiz soruna çözüm bulmak üzere 19. yüzyılda ortaya çıkan sosyoloji, modernliğin bilimi olarak adlandırılmıştır. Durkheim, Weber ve Marx gibi sosyolojinin kurucularının gözündeki modernlik, tüm olumlu yanlarına rağmen olumsuz sonuçlarıyla da toplumu etkilemiştir (Giddens, 2004: 16-17). Söz konusu düşünürlerin toplumsal çözümlerinde yer alan ‘anomi’, ‘demir kafes’ ve ‘yabancılaşma’ gibi kavramlar modernliğin olumsuzlukları olarak ifade edilmişlerdir. Bu kavramlar arasında özellikle bürokratik unsurlarla yakından ilişkili olan Weber’in ‘demir kafes’i hizmet veren çalışanların yaşadığı sorunların ve zorlukların bürokrasinin henüz tam olarak kendini tamamlayamamış olmasından kaynaklandığını ileri sürmektedir. Bu durum aslında modern zamanların ve günümüzdeki sistemin içerisinde çalışan bireylerin yaşadığı tükenmişliğin önemli nedenlerinden birine işaret etmektedir. Çünkü günümüzde çalışan bireyleri yaptıkları işin yoruculuğu, zorluğu veya hizmet verdiği kitlenin sorunlarından ziyade zaman zaman içerisinde bulundukları ve bağlı oldukları sistemler tarafından keyfi olarak yönlendirildikleri ve başarılarının takdir edilmediği gibi durumlarla karşı karşıya kaldıklarında tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

Sosyolojinin önemli kavramlarından biri olan anomie; bireyle toplum arasındaki bağın sona ermesi yani toplumun bireyler üzerindeki ahlaki ve kültürel anlamdaki aktarım ve etkisinin azalması anlamına gelmektedir. İlk kez Emile Durkheim tarafından dile gerilen bu kavram aslında bir toplumdaki kuralların yok sayıldığını ve bireyler tarafından hem düşünsel hem de yaşamsal alanlarda toplumsal kurallara uyulmadığını ifade etmektedir. Bu durum beraberinde bireylerin alışkanlıklarından, geleneklerinden ve kültürel aktarımlarından uzaklaşarak kendilerine ve diğer insanlara karşı yabancılaşmalarına neden olmaktadır (Bayhan, 1997). Kalabalıklar içerisinde gittikçe yalnızlaşan insan, hayatının sıradanlığı içerisinde iş ve sosyal yaşamında karşılaştığı sorunlarla baş etme noktasında bireysellikten öteye gitmeyen bir kısır döngü içerisine

girmektedir. Anomi ve yabancılaşmanın yol açtığı bu durum bireyin tükenmişliği ile devam ederek çöküntü ve buhranı da beraberinde getirmektedir. Bireyin ruhsal anlamda yaşadığı bu sorunlar kötü alışkanlıklar (alkol tüketimi vs.) ve olumlu yönlerini kaybetme durumları ile sonuçlanabilmektedir.

Marx'ın yabancılaşma kavramında insanın organik bir canlı olduğu, kendi türüyle hemen her alanda iletişim ve etkileşim içerisinde girdiği ve üretim sürecinde kendisiyle birlikte çevresini de değiştirdiği ifade edilmektedir. Kapitalist toplum yapısı içerisinde birey kendi emeğinden daha çok içinde bulunduğu sisteme ayak uydurmaya çalıştığından asıl önemli olanın kullanım değeri yerine değişim değeri almaktadır. Bu durum bireyin kendi varlığına, yaşadığı topluma yabancılaşmasına ve kontrolün kendisi dışında gelişmesine neden olmaktadır (Yazıcı, 1988). İnsanlar sevmediği işlerde sevdiği vakitlerini öldürerek çalıştıklarında yaşadıkları memnuniyetsizlik ve yorgunluk; onların mutsuz olduklarını kabullenerek, bir sistem içerisinde yer aldıklarını göstermektedir. Üstelik çalıştıkları bu işlerden geçim sağladıkları için keyfi ayrılamamaları hatta izinlerinin bile bir sisteme tabi olması bireyin yaşamının sıradanlıklar içerisinde devam etmesine neden olmaktadır (Han, 2015). Performans toplumu olarak nitelendirilen bu durum bireyin tükenmişlik yaşamasına ve insani değerlerden uzaklaşmasına neden olmaktadır.

Tükenmişliği modern zamanların fenomenlerinden biri olarak tanımlayan Dalkılıç (2014)'a göre kavram, *“ilk olarak 1970’lerde Amerika’da, müşteri hizmetlerinde çalışan personellerin yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Ancak Greene’nin 1961 yılında yayınlamış olduğu, ruhsal çöküntü yaşamış ve hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işini terk edip Afrika ormanlarına kaçışını anlatan ‘Bir Tükenmişlik Olayı’ (A Burnt-Out Case), isimli romanında da kendine yer bulan bu popüler kullanım, ‘büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizminin sönmesi’ şeklinde ele alınmaktadır. Burada önemli olan nokta, tükenmişliğin araştırmacılar tarafından önemli bir çalışma konusu olmadan çok önce, hem uygulayıcılar hem de sosyal eleştirmenler tarafından, ‘sosyal bir problem’ olarak öneminin anlaşılmış olmasıdır”* (s.5). Tükenmişliğin farklı boyutlarda ve şekillerde meydana gelen bir olgu olduğu kavramın içeriğine atfedilen anlam ve süreç içerisinde gerçekleştirilen araştırmalar sonucu birçok çalışma ve yaşam koşulları içerisinde ele alındığı anlaşılmaktadır. Tükenmişliğin üzerine yapılan tanımların genel olarak insana

hizmet veren özellikle de bunu idealist bir şekilde gerçekleştiren işlerde sıkça rastlanan olgulardan bir tanesi olduğu, öncesinde bir belirti görülmeden gizli bir şekilde kendini gösterdiği ve fiziksel ve ruhsal yorgunluk durumlarını meydana getirdiği noktasında birleştirilebilir.

Tükenmişlik kavramı üzerine pek çok araştırma yapılmış ve tanımlar geliştirilmiştir. Cherniss (1980)'e göre, tükenmişlik iş stresine cevap olarak duygusal, güdüsel, tutumsal ve davranışsal değişiklikleri oluşturan tüm olguların bileşkesine eşdeğer bir baskıdır; geçici bir yorgunluk değil, bireyin işinden soğuması ile sonuçlanan kalıcı bir durum olarak tanımlanmaktadır (Cherniss, 1980).

Bireyin psiko-sosyal durumuyla yakından ilişkili olduğu bilinen tükenmişlik Maslach (2001)'a göre, *“fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve mutsuzluk duyguları, olumsuz benlik kavramı; işe, yaşama ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumları içeren fiziksel, duygusal ve zihinsel boyutlu bir sendromdur. Tükenmiş, yıpranmış olmaktan, işten doyum alamamaktan farklı ancak onları da içeren çok boyutlu bir kavramdır”* (Maslach, 2001; Aktaran: Gökçekan ve Özer, 1997: 3). Öte yandan tükenmişliğin bireysel boyutlarının yanı sıra iletişimsel ve etkileşimsel nedenlerden kaynaklı toplumsal içeriğinden bahsetmek mümkündür. Tükenmişlik; *“özellikle sorunlu veya problemlili insanlarla yoğun bir şekilde ilgilenmekten kaynaklanan kronik duygusal gerginliğe bir tepkidir. Bir tür stres olarak kabul edilebilir. Strese benzer belirti ve etkilere sahiptir. Fakat tükenmişliği stresten ayıran özellik, tükenmişliğin çalışan ile karşısındaki kişi arasında olan sosyal ilişki kaynaklı bir stres olduğudur”* (Güllüce, 2006: 4). Bu bağlamda, Cherniss tarafından 1980'lerin başında ortaya atılan tükenmişlik yaklaşımında, tükenmişlik iş nedeniyle stres kaynaklarına gösterilen tepki ile ortaya çıkan ya da başlayan stres ile başa çıkma davranışlarını içeren ve iş ile olan bağlantıyı kesmeyle sonuçlanan bir süreç olarak tanımlanmıştır. Tükenmişlik, başarısızlıkla sonuçlanan başa çıkma stratejilerinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Sürgevil, 2006: 25). Cherniss yaklaşımında temel olarak *“tükenmişliğin strese bağlı olarak ortaya çıktığı vurgulanmakta ve iş ortamında oluşan stres kaynaklarına uyum sağlama ve bunlarla başa çıkma yolu olarak görüldüğü vurgulanmaktadır. Stres; çevresel (işin belirli bir sürede bitirilmesi) ya da bireysel (çalışırken eğitime de devam etme isteği) taleplerin, yine çevresel (uygun çalışma koşulları) ya da bireysel (yetenek, güdü, bilgi) başa çıkma yollarının çözümsüz kaldığı*

durumlarda ortaya çıkmaktadır” (Yıldırım, 1996: 4). Bu durumda tükenmişliğin temel argümanlarından biri olan stresin insan yaşamındaki bireysel ve sosyal boyutlarını bütüncül bir şekilde ele almak gerekmektedir.

1.1.2. Tükenmişliğin Nedenleri

İnsani hizmet kurumlarında profesyonel olarak çalışanlar yaşamlarının önemli bir zamanlarını yoğun olarak diğer insanlarla geçirmektedirler. Buna bağlı olarak hizmet verilen kişilerle çalışanlar arasında sık sık etkileşim kurulduğu ve bu etkileşimin daha çok hizmet alan insanların psikolojik, sosyal ve fiziksel sorunlarıyla ilgili olduğu düşünüldüğünde çalışanların bu şartlar altında çalışması tükenmişlik yaşama risklerini artırıyor (Maslach ve Jackson, 1981; 1)

Tükenmişliğe ilişkin pek çok sebep bulunmaktadır. Bunlar en genel biçimde *‘bireysel’* ve *‘çevresel (örgütsel)’* faktörlerdir. Bu doğrultuda tükenmişliğin muhtemel sebebi gelişme ve teknolojik ilerleme ile bunun sonucunda ortaya çıkan yeni eğilimlerdir (Maslach ve Leiter, 1997; Akt. Güllüce ve İşcan, 2010). Bireysel faktörleri daha çok yaş, eğitim, medeni durum ve kişilik gibi etmenler; örgütsel faktörleri iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet ve kişisel değerleri oluşturmaktadır.

1.1.2.1. Bireysel Nedenler

Genel olarak bireysel faktörlerin genç yaşta olma, kadın olma, bekar olma ile; çocuk sahibi olmama, mesleğe yeni başlama ve ayrıca mesleki deneyimin az olması, kişilik yapısı, empati becerisi, yüksek beklentiler, işten ve yakın kişilerden aşırı talep gibi sebeplerden kaynaklandığı söylenebilir (Öztürk ve diğ., 2014: 752). Öte yandan bireysel faktörler arasında;

- Nevrotik kişilik özelliklerine sahip olma,
- Anksiyeteli olma,
- Gerçeğe uygun olmayan hedeflerin olması,
- Öz saygıda bozulma,
- Gereğinden fazla duyarlılık,
- Bireyin işine karşı hissettikleri,
- Kariyer memnuniyetsizliği,

- Aşırı alkol tüketimi,
- Fiziksel aktivite yapmama,
- Sosyal aktivitelerin azlığı,
- Ailesinin ve sosyal çevresinin bireyden fazla beklenti içerisinde olması,
- Ailesine ve çevresindeki diğer insanlara zaman ayıramama gibi nedenler yer almaktadır (Ersoy, 2001).

Bireysel faktörler en geniş şu şekilde açıklanmaktadır (Ertuğrul, 2010):

Yaş: Araştırmalarda tükenmişlikle ilgili sonuçlara bakıldığında yaşın önemli bir faktör olduğu görülmektedir. Bundan dolayı tükenmişliğin büyük yaşta olan çalışanlarda daha az, genç yaşta çalışanlarda ise yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Genç yaştaki çalışanların yaşadıkları tükenmişlik sonucu işlerini değiştirme olasılığının arttığı belirtilmektedir (Ertuğrul, 2010).

Cinsiyet: Tükenmişlik ile cinsiyet arasındaki ilişki tam olarak açıklanamamıştır. Bunun nedeni olarak üst kademe görevlerde kadınların çok fazla rol almamalarının etken olabileceği gösterilmektedir. Çalışma şartları bağlamında kadınlara ve erkeklere benzer güç ve sorumluluklar verildiğinde, cinsiyetin tükenme üzerindeki belirleyici etkisinin ortadan kalkabileceği, dolayısıyla asıl belirleyici unsurun iş ile ilgili faktörler olduğuna dikkat çekilmektedir (Ertuğrul, 2010).

Kişilik Özellikleri: Kişilik özellikleri açısından dayanıklılık düzeyi düşük olan bireylerde tükenmişlik daha fazla görülmektedir. Karşılaştıkları olay ve durumları, sorumlu kişilere veya şansa atfetme eğiliminde olan dış kontrol odaklı kişilerde tükenmişlik düzeyi yüksek görülürken; yaşadıklarını kendi yetenek ve çabalarına atfetme eğiliminde olan iç kontrol odaklı kişilerde tükenmişlik düzeyi daha düşüktür (Ertuğrul, 2010).

Eğitim: Eğitim seviyesi yüksek kişilerin daha az tükendiği belirtilmektedir. Ancak artan eğitimle çevreye olan duyarlılığın da geliştiği, bunun da tükenmişlik riskini arttırdığı ifade edilmektedir (Ertuğrul, 2010).

Medeni Durum: Aile sahibi olmanın tükenmişliği engellediğini savunan çalışmalarda bu durumun bireye güç duygusu ve kararlılık aşıladığı yaşamı ve mesleki başarıyı olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir. Bu durum bireylerin

kendilerine ve çevrelerindeki insanlara olumlu görünmelerine yardımcı olmaktadır. Aile bireylerinin verdiği sevgi ve huzurun stresle baş etme konusunda bireye önemli ölçüde yardımcı olduğu ve bireyin tükenmişliğe yatkınlığını azalttığı; bireyin tükenmişliğini azaltıcı ve tedavi edici bir açıdan olumlu yönde etkileyen evli ve çocuk sahibi olmanın ise bir sosyal destek anlamına geldiği ifade edilmektedir (Ertuğrul, 2010).

İşe Yönelik Tutumlar: İşe karşı idealist ve gerçek dışı beklentilerin bireyi aşırı derecede çalışmaya yönelteceği ve beklenti içerisinde olunan sonuçlara ulaşamamanın da tükenmişliğe yol açabileceği belirtilmektedir (Ertuğrul, 2010).

1.1.2.2. Çevresel (Örgütsel) Nedenler

Çevresel etkenleri;

- Dinlenme vakitlerinin az ve fazla iş yükü olması,
- Bireylerin ihtiyaçlarının bürokratik, idari ve mali sebeplerden ötürü karşılanamaması,
- Denetimin ve yöneticilerin yetersizliği,
- Yapılan işin sonuçlarına dair geri bildirim verilmemesi,
- Gerçek dışı beklentiler,
- Profesyonel dışı bir yönetim sistemi,
- Uzman eğitiminin yetersiz olması ve yetersiz veya yanlış yönlendirme,
- Yazışmaların ve bürokrasinin büyük zaman alması,
- Vardiya şeklinde kesintisiz çalışma ve aşırı uykusuzluk,
- Çalışılan yerde diğer çalışanlarla rekabetçi ilişkiler,
- Adaletsizlik,
- Aktarımın olmaması,
- Yetersiz kaynak ve malzemeler,
- Az personel sayısı,
- Çalışma saatlerinin uzun olması,
- Sosyal olanaklara gereken önemim verilmemesi,
- Hizmet alan bireylerin ve sosyal çevrelerinin olumsuz davranışları,
- Yeteri kadar ve amaca yönelik hizmet içi eğitimlerin olmaması,
- Kariyer gelişimi için yeterli fırsatların tanınmaması ve

- Takdirlerin az olması şeklinde belirtmek mümkündür (Ersoy, 2001).

Çevresel etkenlerin en önemli unsuru olan örgüt değerlerinin, çalışanların kişisel değerleri ile arasında farklılık olması durumunda tükenmişlik yaşanmaktadır. Bu durumda değer çatışmaları birey ile örgütün uyumunu olumsuz etkilemektedir (Maslach vd., 2001; Budak ve Sürgevil, 2005). Dolayısıyla tükenmişlik bireysel bir olgu değildir. Çevresel/örgütsel nedenler aşağıdaki gibi sıralanabilir.

Aşırı İş Yükü: Bireyin çalıştığı işlerin tükenmişlik riski yüksek olanlarda aşırı iş yükü olduğu gözlemlenmiştir. Bu noktada çok kısa bir zaman aralığında çok sayıda hasta ya da müracaatçı ile tek başına ilgilenmenin tükenmişliğe ortam hazırladığı söylenebilir. Bireyin günde 20-30 kişiye hizmet verdiğinde işinden memnun kaldığı, bu rakamın günde 40-50 kişiye çıkması halinde tükenmişlik belirtilerinin meydana geldiği Amerika'daki sosyal güvenlik merkezlerinde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen araştırmalarda görülmüştür (Örmen, 1993). Diğer yandan, Maslach'a göre aşırı iş yükü, tükenmişlik riskinin yüksek olduğu işlerin ortak noktasıdır. Aşırı iş yükü; yapılan işin, insanın limitlerini aşmasını ifade eder. Yani, belirli bir işi kısıtlı kaynaklarla başarmak zorunda kalan insanlar için, bu durum bireyin sınırlarını zorlayabilmektedir (Robichaud ve Leiter, 1997: 35-44).

Kontrol: Bireyin işi, şartları ve değişiklik yapma konularında karar verme hakkının olup/olmadığıyla ilgilidir. Kısacası şartlarını ve işini kontrol etme oranı düşük olan bireyin bu uyumsuzluk sonucu, tükenmişlik yaşama olasılığı yükselecektir. Bunun doğal bir sonucu olarak da kişisel başarı düşecektir.

Ödüller: Bireyin hak ettiğini düşündüğü ödül ile gerçekte aldığı ödül arasındaki uyumu ifade eder. Bu noktada bir uyum var ise birey kendini takdir edilmiş hisseder, tersi durumda ise bireyin tükenmişlik hissini artmasıyla motivasyonu ve performansı düşecektir.

Aidiyet: Maslow'un geliştirdiği zorunlu ihtiyaçlar hiyerarşisi arasında üst sıralarda sayılmış bulunan bu kavram, bireyin kendisini bulunduğu ortama yakın hissetmesidir. Tatmin edilmesi zorunlu olan bu ihtiyaç, tatmin edilmediği takdirde bireyde acı ve bunalıma neden olmaktadır. Bu kavram gereği birey kendini çalıştığı ortama yakın hissederse güvende olur ve bu şekilde çalışma

ortamında birlik oluşur. Aksi durumda ise birey kendisini geri plana atılmış ve yalnız hisseder. Sonuç olarak ise, çevresiyle aktif olarak çatışma yaşamaya başlar ki bu çatışmanın süreklilik göstermesi sonucu birey enerjisini ve düşüncesini çatışmaya odakladığı için duygusal olarak yıpranırken, çevresine karşı da duyarsızlaşır.

Adalet: İş yerindeki kuralların tüm çalışanlara aynı oranda, eşit ve ayırım yapılmaksızın uygulanması önemlidir. Düşüncesi ve özellikleri ne olursa olsun çalışanların kendileri için önemli olan kararlarda ayırım yapılmadığını hissetmeleri gerekmektedir. Aksi durumda baskın ve güçlü çalışanların etkisi doğrultusunda adaletsizlik algısı oluşur. İş dağılımında ve terfide savunma alınmaması ya da alınan savunmaların eşit oranda değerlendirmesi örgüt içindeki adaletsizlik örneklerindendir.

Değerler: Bu kavram bireyin amaçları ve misyonu ile örgütün amaçları ve misyonunun özdeşleşme derecesini ifade etmektedir. Uyumsuz olması yani örgüt amaçlarının bireyin beklentilerine ters düşmesi halinde tükenmişliğin artacağı öngörülmektedir.

Anlaşılabacağı üzere tükenme yavaş yavaş ve sinsice başlamakta ve ortaya çıkışı ani olsa da dinamik bir sürecin sonucu olarak meydana gelmektedir. Birey, günler, aylar ve hatta yıllar boyunca hedeflediği ideale varmak için kendini zorlamaktadır. Bir gün önceden hiçbir uyarıda bulunmadan ani bir belirti ona tükendiğini göstermektedir. Tükenme durumuna gelmeden kısa bir süre önce, yoğunlukla ya bir baskı, ya bir aile üyesinin rahatsızlığı ya da iş stresi gibi bazı çevresel koşullara rastlanır. Tükenmişlik bazen herhangi bir olay veya durum gerçekleşmeden aniden ortaya çıkmaktadır. Tükenmiş insanlar zayıf yönlerini profesyonelce gizleyebilen, yetenekli ve becerikli oldukları için, genelde bu durumun ilk aşamalarında içlerinde olup bitenlerin farkında olmamaktadırlar (Tümekaya, 1996: 17-23).

Sonuç olarak, tükenmişliğin bireysel ve çevresel nedenlerinin karşılık etkileşim halinde bireyin yaşadığı sürece etki ettiği ve birbirini tetiklediği söylenebilir.

1.1.3. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin, herhangi bir alanda çalışan bireylerin yaşadığı enerji kaybı, işini sevmeme, insanlara karşı duyarsız davranma, daha az üretken olma gibi olumsuz sonuçlarının olduğu, çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur (Sılığ, 2003: 44-47). Yapılan literatür taramasında, aynı sonuçların birçok meslek gurubunda ortaya çıktığı görülmektedir. Kısacası tükenmişliğin genel olarak bireyler, çalışma hayatı ve aile hayatı üzerindeki sonuçlarından söz edilebilir. Bu kapsamda tükenmişliğin birey üzerindeki etkisi enerji kaybı, iş doyumunu kaybı, bulantı, fiziksel hastalık, yorgunluk, ağrılar, madde kullanımının artması, çaresizlik, depresyon, kızgınlık, kırgınlık, hastalık, takıntılı olma, kendine ve işine karşı olumsuz tutumlar geliştirme ve daha sonra yetersizlik ya da psikolojik ve fiziksel işlevsizlik baş göstermesiyle sonuçlanır (Kapıkıran, 2003: 73-78).

Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki etkisi meslekte tükenme olarak anlandırılmaktadır. Mesleki tükenme sürecinde mesleği ile ilgili herhangi bir iş yapamayan birey aynı zamanda mesleğinin sağladığı bilgi ve becerileri de günlük hayatında kullanmayı tercih etmemektedir (Koç, Arslan ve Topaloğlu, 2010: 149-162). Bundan dolayı mesleki tükenmişliğin, bireyin iş hayatındaki üretkenliği ve başarısı önündeki ciddi bir engel olduğunu ifade etmek mümkündür.

Birey yaşadığı tükenmişlik duygusuyla eve geldiğinde eşi, çocukları veya anne-babası kendilerini ihmal edilmiş ve yalnız hissetmektedirler. Aile bireyleri tükenmişlik yaşayan bireyin kendileri ile birlikte olmaktan dolayı memnuniyetsizlik yaşadığını düşünmekte ve bu sebepten ötürü bireyi suçlamaktadırlar. Yaşadığı tükenmişlik nedeniyle suçluluk duygusu yaşayan birey, ailesi ve sosyal çevresi tarafından da buna benzer bir suçlama ile daha ciddi sorunlara itilerek aile içi çatışmaların yaşanmasına neden olmaktadır. Ayrıca bu durum aile fertlerinin birbirlerinden uzaklaşmalarına, boşanma veya ayrı evde yaşamalarına, çocuk ve ebeveynin birbirinden kopmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla bu unsurlar tükenmişliğin aile hayatı üzerindeki etkisini göstermektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 21-46).

Bu durumların yanı sıra tükenmişliğin sebepleri ile insanın idealleri arasında da göz ardı edilemeyecek bir ilişki mevcuttur. Tükenmiş birey, bağlandığı bir yaşam tarzı ya da ilişkiden, beklentilerini elde edememesine bağlı bir hayal kırıklığı ve yorgunluk

içindedir. Eğer insanın beklentileri gerçekten olabileceklerin çok üzerindeyse ve birey kendi kafasındaki bu amacı gerçekleştirmek için ısrar ediyorsa, sıkıntı ve huzursuzluk kaçınılmazdır. Birey içinde yoğun çatışmalar yaşar ve bunu kaçınılmaz sonucu yaşam enerjisinin, öz kaynaklarının ve işlev görme yeteneğinin tükenmesi olur (Tümekaya, 1996: 15).

1.1.4. Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri

Tükenmeyi önlemek ve onunla başa çıkmak için uygulanabilecek bireysel ve örgütsel düzeyde yöntemler mevcuttur. Bu bağlamda, örgütsel şartları iyileştirmek için alınacak her önlem örgüt içerisindeki tükenmişliğin azalmasına olumlu katkı sağlamaktadır. Ayrıca aşağıda yer alan örgütsel anlamdaki baş etme yöntemleri hem bireysel düzeydekilere göre daha kalıcıdır, hem de tükenmişliğin örgüt için önemli bir sorun olduğu ve önlenmesi gerektiği düşüncesini artırmaktadır. Diğer yandan örgütsel düzeyde ele alınan başa çıkma yöntemleri, tükenmişliğin örgüt tamamında kabul görmesini ve tükenmişlikle baş etme konusunda daha sağlam ve bilgili çalışan grupların oluşmasını da sağlamaktadır. Bu yöntemler aşağıda sıralanmıştır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 69-96)

Kişisel Yöntemler

- İşe başlamadan önce işe dair riskler hakkında araştırma yaparak bilgi edinmek,
- Kendini iyi tanıyarak ihtiyaçlarını belirlemek,
- Huzurlu ve sakin bir yaşam tarzı belirlemek,
- İş hakkında gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek,
- Tatile gitmek,
- Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak,
- Tükenmişlik hakkında ilgili bilgi sahibi olmak,
- Kişinin insan olarak sınırlılıklarının farkında olması,
- Hobi edinerek uğraş geliştirmek,
- Rahatlamak için nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek, müzik dinlemek, spor yapmak,

- Zaman yönetimi hakkında bilgi sahibi olmak,
- İşe ara vermek veya başka bir pozisyona geçiş yapmak,
- Kendisini stresle mücadele etme konusunda geliştirmek.

Örgütsel Yöntemler

- Bağımsız karar verme imkânlarını ve kararlara katılım oranını artırmak,
- Örgüt içi iletişimin kaliteli ve yeterli düzeyde olmasını sağlamak,
- Üst yönetimin desteğini sağlamak,
- Çalışma ortamında sosyal destek amaçlı gruplar kurmak,
- Adil bir ödül sistemi oluşturmak ve uygulamak,
- Örgütsel değişimi gerçekleştirmek,
- Birlikte yapılan çalışmaları desteklemek ve artırmak,
- Örgütsel bağlılığı oluşturmak,
- Örgüt içerisinde çatışma yönetim sistemi kurarak düzenli işlemlerini sağlamak,
- Görev tanımlarını net ve açık bir şekilde belirtmek,
- Yetki ve sorumluluğu denkleştirmek amacıyla işin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirlemek,
- Kişisel gelişim ve dinlenme zamanlarına önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zaman ayırmak,
- Gerek görüldüğünde yardımcı personele ve ek donanıma başvurmak,
- Öğle yemeği ve dinlenme araları için rahatlatıcı ve iş ortamından uzak olan yerleri düzenleyerek kullanmak,
- Kişileri durumuna uygun farklı görevlere atamak,
- Astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak için yetki devri sistemini kullanmak,
- Pozitif geribildirimleri sık sık vermek,
- Çalışma saatlerini azaltmak,
- Örgüt içinde danışmanlık hizmeti sunmak,
- Terfi politikasını uygun bir şekilde izlemek,
- Tatil ve sosyal etkinlik fırsatlarına ağırlık vermek,
- Hizmet içi eğitimler vermek,

- Kariyer için fırsat tanımak.
- İş yükünün sürekli aynı kişilerde yoğunlaşmasını önlemek amacıyla zor işlerin eşit olarak verilmesini sağlamak,

1.1.5. Tükenmişlik Sendromu Modelleri

1.1.5.1. Gaines Tükenmişlik Modeli

Gaines tükenmişlik modelinde “*duygusal tükenmişlik boyutu, tükenmişlik sürecinin en önemli aşamasıdır. Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarıyla ardışık bir süreç oluşturmaktadır. Duygusal tükenmişlik; fiziksel yorgunluk, kaygı, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımı, sosyal ilişkilerden uzaklaşma, aile yaşamında ortaya çıkan zayıf ilişkiler ve benzeri gerilimlerle ilgilidir. Duygusal tükenmişlik, kronik yorgunluk olarak da isimlendirilebilir*” (Şanlı, 2006: 22).

1.1.5.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss modelinde tükenmişlik zamana yayılmış bir süreç sonunda ortaya çıkan bir durumu ifade etmektedir. Bu modele göre tükenmişlik iş konusuyla ilgili stres unsurlarına bir tepki olarak başlayıp, iş ile psikolojik olarak ilişkiyi sürdürmek istememe ve bir baş etme yöntemiyle son bulan bir süreçtir. Burada tükenmişlik, stres ile başa çıkma yolu ve iş ortamında ortaya çıkan stres kaynaklarına uyum sağlama olarak görülmektedir (Yıldırım, 1996). Cherniss profesyonel anlamda öz etkinliğin bir işlevi olarak tükenmişliği algılamıştır. Sheffield ve Baker (2005) aktardığı şekliyle Cherniss “*Profesyonel öz etkinlik iş görevlerini gerçekleştirmek için yeteneği bir inanç olarak tanımlar. Bir kuruluştaki politik ve sosyal ortamın o kurumdaki personel arasındaki iş bütünlüğünü ve uyumunu etkilemesi sonucu kişisel öz yeterlilikte eksilme olduğunda tükenmişlik oluşur*” şeklinde ifade etmiştir (Sheffield ve Baker, 2005: 179).

Cherniss’in öne sürdüğü tükenmişlik modeline göre tükenme; stresten kaynaklanan ve başa çıkma yollarının başarısız olmasıyla ilerleyen bir süreçtir. Bireyin işe karşı tutumunda bazı değişikliklere neden olmaktadır. Bunlar; güven duygusunda azalma, idealistlikten uzaklaşma ve işten geri çekilmedir (Stout ve Williams, 1983: 283-289).

1.1.5.3. Edelmich ve Brodsky Tkenmişlik Modeli

Tkenmişlik, hizmetin yoğun olduğu mesleklerde çalışan iş görenlerde oluşan ve iş şartlarının oluşturduğu bir sonuç olan ‘amaç’, ‘idealizm’ ve ‘enerjinin yitirilmesi’dir. Tkenmeye neden olan iş şartları; düşük ücret, yüksek idealler, fazla kişiye hizmet verme, uzun iş süreleri, hizmet verilen müşterilerin iyilik bilmezliği, ulaşılan nokta arasındaki fark ve bürokratik ya da siyasi zorlamalar olarak sıralanabilir. (Demirkol, 2006).

Tkenme dört evre ile ifade edilmiştir. Bu evrelendirme tkenmeyi anlamlandırmayı kolaylaştıran bir bakış açısı geliştirmektedir. Aslında tkenme kişinin bir evreden başka bir evreye geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgudur. Dolayısıyla tkenmişliğin herhangi bir evresi dönemler halinde görülerek sona ermez. Çünkü tkenmişlik evrelerinin tamamı da aynı zaman diliminde kendini gösterebilir ve birey bu evrelerin her birini aynı anda yaşayabilir. Bireyin tkenmesi; *idealistik coşku* (sevk ve coşku), *durgunlaşma*, *engellenme* ve *apati* şeklindeki evrelerle gerçekleşir.

İdealistik Coşku (Sevk ve Coşku) Evresinde alışan, hizmet alan bireylerle kendini fazla bütünleştirmekte ve bu durum bireyin enerjisini verimsiz olarak düşürmektedir. Bu noktada işin bireyin hayatının tek anlamı haline geldiği söylenebilir. İdealistik coşku evresinde bireyin hayatından büyük beklentiler ve umutları vardır. Kişi, işinin hedeflerine ulaşmak için güçlü bir motivasyona sahiptir ve mesleği her şeyden nde gelir. Bireyin kendine ve hayatındaki diğer konulara zamanını ve enerjisini ayıramayarak uyum sağlama çabasına karşın iş ortamındaki önyargı, gergin çalışma ortamı, uygulama sorunları, aşırı eleştirilme, kendisine ve hayatının diğer alanlarına zaman ve enerji ayıramama gibi nedenler, bireyde sorun ve/veya sorunlar yaratmaya başlar (şahan, 2015: 16).

Durgunlaşma/Durağanlaşma Evresinde alışan kişi, bu evrede, işiyle sadece idare edecek kadar ilgilenir, sahip olduğu enerji düzeyi azalmaya başlar ve motivasyonunu kaybeder. Bu noktada işten kişinin aldığı doyum gittikçe önemini yitirerek iş dışındaki yaşamı, yani sosyal hayatı daha önemli hale gelebilir. Mesleğini icra ederken yaşadığı güçlüklerden, daha önce gözüne çarpmadığı ya da görmezden geldiği bazı konulardan zamanla rahatsız olmaya

başlar. Dolayısıyla bireyin yaptığı iş kuramsal ve pratik bütün yanlarıyla varoluşunu tam anlamıyla dolduramamıştır (Şahan, 2015: 16).

Engellenme Evresinde çalışan kişi artık gerçekliği yeniden değerlendirme evresine girmiştir, mesleği hakkında hayal kırıklığı yaşamaktadır ve mesleğin amaçlarına ulaşma çabalarına engel olunduğu düşüncesindedir. Bu evrede işten ayrılma eğilimi artar. Diğer insanlara yardım ve hizmet etmek için iş hayatına başlayan kişi, sistemi, insanları, kötü çalışma koşullarını değiştirmenin zorluğunu anlar ve buna bağlı olarak yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar. (Şahan, 2015: 16).

Apati (Umursamazlık) Evresinde hayal kırıklığı yaşayan çalışan, ilgisizlik ve kayıtsızlık içine girerek bir savunma geliştirmektedir. İşleri sabote etme, mesai saatlerine uymamak, umursamama davranışları sergilemeye başlar. Mesai arkadaşları ile tartışmalar ve yöneticilere şikâyet etme görülür. Bu evrede, aşırı derecede duygusal kopma, derin bir umutsuzluk ve mesleğe karşı inançsızlık gözlenmektedir. Bu noktada birey mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için devam ettirmekte ve ondan zevk almamaktadır. Bu bağlamda kişi için iş yaşamı bir doyum ve kendini gerçekleştirime olmaktan ziyade sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olmaktadır. (Şahan, 2015: 16).

1.1.5.4. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines modeline göre *“hiçbir iş çevresi tamamen destekleyici ya da tamamen engelleyici değildir. Tükenmişliğin ortaya çıkma olasılığı, iş çevresindeki destekleyici ve engelleyici unsurlar arasındaki dengenin var olmasına bağlı olarak değişmektedir. Başarı veya başarısızlığın yanı sıra çevrenin destekleyici ya da engelleyici olması konusundaki algılar, kişilere göre değişiklik gösterebilmektedir. Bu sebeple aynı ortamda çalışan bir iş gören tükenmişlik belirtileri gösterirken bir diğerinin göstermemesi normal karşılanabilmektedir”* (Yıldırım, 1996: 6). Burada tükenmişlik, fiziksel, duygusal ve zihinsel anlamda bitkinlik durumu olarak ele alınmaktadır Yani tükenmişliğin temelinde kişiyi daimi olarak duygusal baskı altına alan iş ortamları yer alır. Fakat buradaki en önemli unsur ise bu iş ortamlarının yalnızca işe güdülenme

düzeyi yüksek olan çalışan bireylerde tükenmişliğe yol açtığı belirtilmiştir (Baysal, 1995).

1.1.5.5. Leiter Tükenmişlik Modeli

Leiter'in bu modeli iki koşuldan oluşmaktadır birinci koşul; Maclach'ın tükenmişlik ölçeği ile tanımlamış olduğu tükenmişliğin “üç boyutu iş saatleri dışında geçirilen zamanları da etkiler” düşüncesi olurken, ikinci koşul ise “bu üç boyutun çevresel koşullar ve farklı kişilik özellikleri nedeniyle farklı ilişkilere sahip olduğu” düşüncesinden oluşmaktadır (Demirbaş, 2006). Leiter modeli duygusal tükenmişlik konusu üzerine kurulmuştur. Bu modelde çalışan bireyler tükenmişlik duygusuyla hizmet sundukları bireylere yönelik bir duyarsızlaşma hali ile problemlerin üstesinden gelmeye çalışmaktadır (Çelebi, 2014: 12).

Bu modelde tükenmişlik sendromu, geçici değil, daimi strese bir tepki olarak görülmektedir. Burada tükenmişliği engellemek için duygusal tükenmişliğe doğrudan etki eden stres kaynakları üzerinde durmak gerekmektedir. Bu da iş yükünün kontrol edilebilir olması, görev paylaşımının zenginleştirilmesi ve kişilerarası çatışmaları azaltma yollarının bulunması ile mümkün olacaktır (Ok, 2002: 41).

1.1.5.6. Pearlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman' a göre tükenmişlik; kronik duygusal strese verilen bir yanıttır ve üç boyuttan oluşur. Bunlar; *başkalarına karşı duyarsızlaşma, duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimini içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır* (Sılığ, 2003). Bu model bireysel özelliklerle birlikte kuramsal/sosyal çevrenin, tükenmenin etkisi ve algılanmasında önemli bir rolünün olduğunu göstermektedir.

Strese etkin ve etkin olmayan başa çıkma yolları yön vermektedir. Bu modelde stres temelinde dört aşama yer almaktadır.

1. Aşama (Durumun Strese Götürme Derecesi): Durumun strese iletkenliğini göstermektedir. Stresin meydana gelmesinde iki temel durum mevcuttur. Birincisi bireyin çalıştığı işin kendi istek, değer ve ihtiyaçlarıyla uyuşmaması; ikincisi ise bireyin becerisi ve yeteneklerinin algısal ve gerçek organizasyonel talepleri karşılamak için yeterli olmamasıdır.

2. Aşama (Algılanan Stres Düzeyi): Bireyin algıladığı stres boyutudur. Strese neden olan birçok durum, bireyin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanır.

3. Aşama (Strese Verilen Tepki): Strese verilen üç temel tepki kategorisi bulunmaktadır. Bunlar; fizyolojik, duyuşsal/bilişsel ve davranışsal tepkiler şeklinde ifade edilebilir. Bu tepkilerden hangisinin oluşacağı ise bireysel ve örgütsel değişkenlere bağlıdır.

4. Aşama (Strese Verilen Tepkinin Sonucu): Bu aşama stresin sonuçlarını ifade etmektedir. Tükenmişlik sonucu iş düzeyinde bir değişme, iş doyumunda azalma, işten kaçma veya işi bırakma yaşanır. Psikolojik ve fizyolojik sağlık sorunları yaşanabilir. Tükenmişlik bu aşamada, kronik duygusal stresin yaşanması ile kendini gösterir.

Neredeyse tükenmişlik araştırmalarında ele alınan tüm değişkenleri kapsayan bu model bireylerin kişisel ve çevresel değişkenlerini ele alan bilişsel bir modeldir. Bu modele göre bireyin kendine özgü özellikleri, iş ve sosyal çevresi tükenmişlikle mücadele konusunda önemli derecede etkilidir (Sılığ, 2003). Pearlman ve Hartman, bu modelin tükenmişlik olgusunun incelenmesi sürecinde iyi bir dayanak sayılabileceğini öne sürmektedir. Fakat yine o dönemdeki bazı kesimlerce, tükenmişlik tam olarak anlaşılmamıştır (Baysal, 1995).

1.1.5.7. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach tükenmişlik modeli '*çok boyutlu tükenmişlik modeli*' veya '*üç boyutlu tükenmişlik modeli*' şeklinde de açıklanmaktadır. Christina Maslach, çağımızdaki en yaygın ve kabul edilen tükenmişlik tanımını yapmıştır. Kendi ismiyle hatırlanan Maslach tükenmişlik ölçeğini de geliştiren kişidir. Maslach'a göre tükenmişlik; mesleği nedeniyle fazlasıyla duygusal isteklerle karşı karşıya kalan ve devamlı başka kişilerle beraber çalışmak zorunda bulunan insanlarda görülen fiziksel yorgunluk, uzun zamanlı halsizlik, çaresiz olma, umutsuz olma hislerinin; gerçekleştirilen mesleğe, yaşama ve başka kişilere negative tutumlarla aktarılması ile gerçekleşen sendromdur. Maslach, hiçbir önyargısı ve kanıtlamak zorunda olduğu bir teorisi olmadan araştırmalarına başlayarak anket, mülakat, mektup, gözlem gibi yöntemlerle birçok insandan veri

toplamıştır. Psikologlar, öğretmenler, polisler, çocuk bakıcıları, sosyal hizmet görevlileri, doktorlar, psikiyatristler, hemşireler, hapishane görevlileri, yöneticiler ve danışmanlar gibi çok geniş bir yelpazede araştırmalarını sürdürmüştür.

Maslach'ın oluşturduğu bu tükenmişlik modeli tek boyuttan değil, '*duygusal tükenme*', '*duyarsızlaşma*' ve '*bireysel başarı*' şeklinde üç boyuttan oluşur (Şahinoğlu, 2010: 13-18). Tükenmişlik ile ilgili birçok tanım vardır, fakat Maslach'ın geliştirdiği ve tükenmişlik içinde bulunan kişinin yaşamında gerçekleşen değişimleri ifade eden bu üç boyut hakkında araştırmacılar hemfikir olmuşlardır (Otacıoğlu, 2008).

Tükenmişlik kavramı, '*duygusal tükenme*', '*duyarsızlaşma*' ve '*kişisel başarıda düşme hissi*' olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Tükenme kavramının alt boyutları Maslach ve Jackson tarafından şu şekilde ortaya koyulmaktadır:

Duygusal Tükenme: Duygusal tükenme tükenmişliğin stres yönünü vurgulayan içsel bir boyutudur. Bu noktada örgütsel etkenlerden biri olarak aşırı iş yükü, çalışanların duygusal tükenmelerinde önemli rol oynamaktadır. Duygusal olarak tükendiğini düşünen çalışanların hizmet verdiği kişilere karşı sorumluluk duyguları azalmakta ve iş kapasiteleri düşmektedir. Duygusal tükenme diğer tükenmişlik boyutlarına göre daha çabuk fark edilmekle beraber çalışan bireyler duygusal yönden kendilerini çok yorgun ve yıpranmış hissetmektedirler (Akçamete ve diğ., 2001: 3). Polatçı (2014)'ya göre "Tükenmişliğin üç boyutu arasında en çok rapor edilen ve en çok analiz edilen de duygusal tükenme boyutudur. Ancak duygusal tükenme boyutunun bu kadar belirgin ve temel bir kriter olması, onun tükenmişlik sendromu için tanı koymada yeterli olduğu anlamına gelmemektedir. Tükenmişlik sendromundan bahsedebilmek için, tüm boyutları içerisine alan bütüncül bir bakış açısı ile duruma yaklaşmak gerekmektedir" (s. 39).

Duyarsızlaşma: Maslach, Jackson ve Diğ. (2001)'ne göre duyarsızlaşma, duygusal tükenme yaşayan birinin çalıştığı işle ilgilenmek için zihinsel gücü kalmadığında kendisini ortamdan soyutlayarak koruma çabasına girmesidir. Bu noktada söz konusu çalışan birey stresten uzak olmak adına hizmet verdikleriyle kişisel olmayan ilişkiler kurar (Iacovides ve diğ., 2003: 29). Bu ilişkiler temelinde duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdikleri kişilere, insan

yerine nesne gibi davranmalarıyla ortaya çıkar. Duyarsızlaşan bu çalışanlar etkileşimde bulundukları kişilere ve örgüte karşı alaycı, mesafeli, umursamaz bir tavır takınabilirler. Bunun yanı sıra küçültücü bir dil kullanması, insanları kategorize etmesi, katı kurallara göre iş yapması ve başkalarından sürekli kötülük geleceğini sanma, duyarsızlaşmalarının diğer belirtileri arasındadır (Şahin, 2007: 58). Duyarsızlaşma yaşayan kişi beklentileri ile örgüte sağladığı mevcut katkı arasındaki farkı ayırt etmeye başlayarak eksiklik hissi duyar. Sonrasında bu çalışmada düşük öz yeterlilik algısı oluşur. Özellikle duyarsızlaşma yaşayan kişilerin *hizmet* veya *bakım ve yardım* sağlayan çalışanlarda olduğu görülmüş, çalışanların bir süre sonra hizmet verdiği bu kişilere katı ve umursamaz davranmaya başladığı tespit edilmiştir (Eroğlu, 2014: 150). Sosyal hizmet çalışanlarının ve özellikle sistem içerisindeki mesleki personellerin çoğunlukla birey, grup, aile ve toplumlarla çeşitli çalışmalar ve uygulamalar gerçekleştirdiğinden söz konusu tükenmişlik boyutunun irdelenmesi önem arz etmektedir.

Kişisel Başarıda Düşme Hissi: Tükenmişliğin bir başka boyutu olan kişisel başarıda düşme hissi, bireylerin kendileriyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması biçiminde görülür. Bu doğrultuda kişisel başarısızlık yaşayan bireylerde hem işe bağlı hem de iş gereği karşılaşılan kişilere bağlı başarı ve yeterlilik duygularında düşme oluşur. İşinde yükselmediğini, hatta mevcut konumunu dahi krouyamadığını düşünen bu tür bireyler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar (Gümüş, 2006: 61). Çalışan bu kişiler harcadıkları zaman ve emeğin karşılık bulmadığını ve başarılarının kayda alınmadığını anladıklarında stres ve depresyon belirtileri göstermeye başlarlar. Faaliyetlerinin bir değişikliğe yol açmayacağına inandıklarında ise uğraşmayı bir kenara bırakırlar ki bu durum çalışan bir kişinin işyerindeki diğer insanlarla rekabet etme ve başarıya ulaşma duygusunun ve isteğinin azalmasına neden olmaktadır (Greenglass, 1991: 562).

Sonuç olarak, tükenmişlik üzerine gerçekleştirilen araştırmalar yoğun bir şekilde insanlarla iletişim ve etkileşim halinde olan bireyler ve meslek grupları üzerinde

yoğunlaşmıştır. Bu bağlamda insanlarla doğrudan çalışan meslek gruplarının yaşadıkları ilişkiler ve çevresel faktörler birey üzerinde birtakım sorunlara yol açmaktadır. Yaşanan bu sorunlar bireylerin yaşama karşı bakış açısını, yaşam direncini ve geleceğe dair planlarını olumsuz etkilemektedir. Özellikle yaşanan sorunların bireyler üzerindeki etkisini irdelemek amacıyla sürecin doğal bir getirisi olan tükenmişlik kavramı çeşitli çalışmalarda ele alınmıştır.

1.2. SOSYAL HİZMET

1.2.1. Sosyal Hizmet

Sosyal hizmetin bir model ve mesleki kimlik olarak benimsenmesinin şartları insanlık tarihinin geçirdiği toplumsal evrelerle ilişkili olarak açıklanabilir. 19. yüzyıl sonlarına doğru ABD ve Avrupa’da sanayi devriminin yarattığı sosyal sorunlara, özellikle de yoksulluğa çözüm arayışları (temelde gönüllü kişilerin öncülüğünde) sosyal hizmete dair ilk eğitim etkinliklerinin başlamasına neden olmuştur. Bu doğrultuda 1890’larda İngiltere’de gönüllüler için açılan kuramsal ve uygulamalı dersleri kapsayan kursların yanı sıra aynı yıllarda Almanya’da Alice Solomon öncülüğünde açılan benzer kurslar ile 1898’de New York’ta açılan yaz okulu ve Şikago’da Hull House önderlerinin girişimleri de eğitimin ilk uygulamaları arasında sayılmaktadır. Bu gelişmelerin ardından 1899’da Hollanda’nın Amsterdam kentinde bir grup sosyal reformcunun ilk sosyal hizmet okulunu (Institute for Social Work Training) açtığı bilinmektedir (İyicil, 1963).

“Türkiye’de sosyal hizmet eğitiminin gündeme geldiği 1960’lı yılların başlarında diğer birçok ülkede, özellikle ABD ve Avrupa ülkelerinde büyük gelişmeler olduğu anlaşılmaktadır. Örneğin o yıllarda Fransa’da sosyal hizmet eğitimi veren okul sayısı 41, ABD’de ise 150’den fazladır” (Payzın, 1961: 21).

Alana ilişkin genel bir tanımlama yapmak “Sosyal Hizmet, toplumsal değişimi, insan ilişkilerinde problem çözmeyi ve refahı artırmak için insanların güçlenmesini ve özgürleştirilmesini teşvik eden bir meslektir. İnsan davranışları ve sosyal sistemlerden yararlanan sosyal hizmetler, insanların çevreleriyle etkileşime girdiği noktalara müdahil olur. İnsanların ahlak ilkeleri ve sosyal adalet, sosyal hizmetin temelidir” (Thompson, 2005: 12-13).

Tarihsel sürece bakıldığında sosyal hizmetin bireyin, grupların, ailelerin ve toplumun refahını geliştirmeye yönelik bir meslek olduğu açıkça görülebilmektedir. Bu bağlamda, en genel tanımıyla sosyal hizmet bireylerin sağlık ve iyilik hallerinin geliştirilmesini, iyileştirilmesini ve bir başkasına muhtaç durumda kalmadan yeterli hale gelebilmelerini, gerek aile gerekse sosyal ortamlarında işlevsel olabilmelerini sağlamak amacıyla sosyal hizmet uzmanları ve diğer meslek gruplarının ortaklaşa gerçekleştirdiği etkinlikler ve programlar bütünü olarak ifade edilebilir (DPT, 2001: 3).

Sosyal hizmet kavramıyla ilgili diğer tanımlamalara bakıldığında, Türkmen (2003)'e göre *“kişi ve ailelerin kendi bünye ve şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının çözülmesine ve hayat standartlarının iyileştirilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür”* (s.269).

Genel olarak sosyal çalışma (sosyal hizmet) uygulamasının amaçları şunlardır (Kongar, 1972: 21-26):

“1-Kişiler ve gruplara, kendileri ile çevreleri arasındaki dengesizlikten doğan sorunların belirlenmesi, çözülmesi ya da etkisiz hale getirilmesi için yardım etmek.

2-Dengesizliğin meydana gelmesini önlemek için kişiler ya da grupların çevreleri arasındaki potansiyel dengesizlik alanlarını belirlemek.

3-Tedavi edici ve önleyici tedbirlere ek olarak kişilerin, grupların ve toplumların en yüksek gelişme güçlerini aramak, belirlemek ve kuvvetlendirmek. Kısaca, insanların diğer insanlarla ve doğa ile olan ilişkilerini mevcut çelişkileri ortadan kaldıracak şekilde düzenlemelerine yardım etmektir”.

Bir diğer tanımlamaya göre de sosyal hizmetin amaçları aşağıdaki gibi kategorize edilmiştir (Zastrow, 2013: 18-19):

“1-Bireylerin problem çözme becerilerini arttırarak gelişimsel kapasitelerine katkı sağlamak.

2-Bireyler ve fırsat oluşturacak kurumlar arasında ilişki kurarak, bireylerin kaynak sistemlere erişimini sağlamak.

3-Kaynak üreten sistemlerin insani prensiplerle çalışmasını sağlamak için program geliştirici, denetçi, eşgüdüm sağlayıcı ve danışman rolleri ile hizmet sunmak.

4-Savunuculuk ve aktivist rolü ile toplumun ihtiyaçlarını karşılayacak sosyal politikaları geliştirmek.

5-Refah düzeyini yükselterek, sosyal adaletin sağlanmasına yardımcı olmak”.

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NAWS-National Association of Social Workers) sosyal hizmet uygulamasının dört temel amacı olduğunu belirtmiştir. Bu amaçların birincisi problem çözme sürecini aktif hale getirmek, baş etme becerisi kazandırmak ve insanların gelişimsel kapasitelerini artırmak; ikincisi insanları kendilerine fırsat, hizmet ve kaynak oluşturan sistemlerle etkileşim haline getirmek; üçüncüsü insanlara kaynak ve hizmet sağlayan hâlihazırdaki sistemlerin insancıl çalışmalarını ve etkinliğini özendirmek ve sosyal politikaları geliştirmek, iyileştirmek. Son olarak, bütün bunlara insan ve toplum refahını özendirmek de eklenmiştir (Gürsoy, 2016).

1.2.2. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

Bakanlığın kuruluş ve işleyiş sisteminin Osmanlı İmparatorluğuna kadar dayanan köklü bir yapının revize edilerek süregeldiği bilinmektedir. Osmanlı İmparatorluğu dönemindeki vakıf örgütlenmelerinden korunmaya muhtaç çocuklarla ilgili ilk açılan “İslahhane”lere, “Darüleytam”lardan “Himaye-i Etfal Cemiyeti”ne (Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu), kadar Cumhuriyet döneminde de çeşitli kurum ve kuruluşlarla sosyal hizmet çalışmalarının yürütüldüğü anlaşılmaktadır (Acar, 2003).

Türkiye’de sosyal hizmetler, merkezi yönetimlerce birçok plan ve programlar doğrultusunda uygulanmakla birlikte yerel yönetimler ve sivil toplum örgütleri tarafından da sunulmaktadır. Fakat en geniş ve en etkili sosyal hizmet program ve sunumu, Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) bünyesinde sunulmaya çalışılmış ve 1983 yılına kadar Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu olarak hizmetine devam etmiştir. Bu kurum 1983 yılında 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu’nun kabulüyle birlikte resmi bir nitelik kazanmıştır. Ancak SHÇEK 29 Aralık 1989 yılında çıkarılan 396 sayılı KHK ile

kurulan Aile Araştırma Bakanlığı'nın yeniden yapılandırılmasından sonra 13 Kasım 2004 yılında çıkarılan 5256 sayılı Kanun ile Başbakanlığa bağlı olarak hizmete devam etmiştir. Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü şeklinde hizmet verirken 2012 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na dönüşmüştür. Bu bakanlığa bağlı genel müdürlükler oluşturulmuş ve bu genel müdürlüğe bağlı olarak çocuklara, gençlere, yaşlılara, engellilere ve ailelere hizmetler götüren birimler haline gelmiştir. Bu hizmetlerin hepsi Aile ve Sosyal Politikalar bakanlığı çatısı altında toplanmış olup halen bu şekilde hizmet sunulmaktadır.

Önceki hükümetlerde Başbakanlığa bağlı SHÇEK Genel Müdürlüğü ve Kadın ve Aileden Sorumlu Devlet Bakanlığının yerine 2011 yılında kurulan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, İlk olarak 61. Türkiye Cumhuriyeti hükûmetinde yer almıştır. 6223 sayılı Kanunun verdiği yetkiyle Bakanlar kurulunun 03.06.2019 tarihindeki kararıyla Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kurulması kararlaştırılmıştır. Bu bağlamda, yasal ve uygulanabilir olarak mevzuat hükümlerince Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının görevlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- *“Sosyal hizmetler ve yardımlara ilişkin ulusal düzeyde politika ve stratejiler geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını izlemek ve ortaya çıkan yeni hizmet modellerine göre güncelleyerek geliştirmek,*
- *Sosyal ve kültürel dokudaki aşınmalara karşı aile yapısının ve değerlerinin korunarak gelecek nesillere doğru biçimde aktarılmasını sağlamak amacıyla; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek,*
- *Aile bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek,*
- *8.06.2011 tarih ve 27958 Sayılı Resmi Gazetede yayımlanan KHK/633 nolu Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamede belirtilen diğer görevleri yerine getirmektedir.”*

2018 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı birleşerek Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı adını almıştır. Söz konusu Bakanlık içerisinde yürütülen hizmetlerde her iki Bakanlığın hizmet alanları geçmişteki gibi devam etmekte olup sosyal hizmetler kısmında mesleki personel olarak sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimci ve öğretmen kadroları yer

almaktadır. Söz konusu bu meslekler Bakanlığın alanlarına göre ayrılmış Genel Müdürlüklerinde mesleki bilgi ve becerilerine göre görev yapmaktadırlar. Bu birimler aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

1.2.2.1. Çocuk Hizmetleri

Bakanlığın mihenk taşı olan SHÇEK, esasında çocuklara her türlü yardım sağlamak amacıyla kurulmuştu ve bir ülkede çocuğa verilen değerin somut bir göstergesini ifade etmekteydi. Bu bağlamda günümüzde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Genel Müdürlüklerinden biri haline gelmiş Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü çocuk alanında her türlü psiko-sosyal ve destekleyici (kurum bakımı, eğitim vs.) hizmetleri sunmaktadır.

“Çocuk hizmetleri çoğunlukla ahlaki, fizyolojik, psikolojik ve şahsi gelişimleri tehlikede olan, anne ve/veya babasıyla sağlıklı bir iletişimi olmayan ya da anne ve babası tarafında ihmal ya da istismar edilen, madde bağımlılığı, dilencilik, fuhuş gibi kötü alışkanlıklara ve sosyal tehlikelere maruz bırakılan ya da bu tehlikelerden korunması için gerekli önlemler alınmayan ve başıboşluğa sürüklenmiş olan korunmaya muhtaç çocuklara sunulan hizmetlerden oluşmaktadır” (Genç ve Barış, 2015: 102).

Bu bağlamda Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde Çocuk Yuvaları, Yetiştirme Yurtları, Çocuk ve Gençlik Merkezleri, Çocuk Evleri ve Çocuk Destek Merkezleri hizmet vermektedir.

Korunmaya muhtaç çocukların ihtiyaç duyduğu hizmetler kurum bakımı olarak sunulduğunda hem hizmet alan çocuklarda gelişimsel dönemlerini destekleyici psiko-sosyal yoksunluklara sebep olduğu, hem de ekonomik maliyetinin yüksek olduğu anlaşıldığından çocuklar için öncelikli diğer hizmet modellerinden de söz etmek mümkündür. Bu hizmetler arasında ‘*koruyucu aile*’, ‘*evlat edinme*’ ve ‘*sosyal ve ekonomik destek hizmetleri*’ bulunmaktadır.

Sıcak bir aile ortamı çocukların sosyal ve maddi gereksinimlerini karşılayarak onların sağlıklı bireyler olabilmeleri yolunda büyük bir önem arz etmektedir. Bu bağlamda çocukların gelişimsel olarak içinde bulunduğu durumlara yönelik manevi ve maddi gereksinimlerinin düzenli olarak karşılanması ve sıcak bir aile ortamında yetişmeleri sağlıklı gelişimini temel şartlarından biri olduğu bilinmektedir. Tam da bu

noktada yukarıda belirtilen unsurlardan yoksun kalmış veya bilerek yoksun bırakılmış çocuklara yardım edebilmenin en iyi yolu, ailenin çocuğa yönelik tutum ve davranışlarının analizi sonrasında ya aileyi maddi ve manevi olarak desteklemek ya da öz ailesinin koşulları iyileşinceye kadar çocuğun başka bir ailenin yanında bakımlarının yapılmasını sağlamaktır. Bu nedenle, bütün dünyada korunmaya muhtaç çocuklar için fazlasıyla tercih edilen veya bu yönde çalışmalara ağırlık verilen bakım şekli, ülkemizde de olduğu gibi koruyucu aile hizmet modelidir(Arslan ve Özmete, 2015).

Çocuklara yönelik bir diğer hizmet modeli ülkemizde evlat edinme işlemleridir. Söz konusu hizmet modeli Türk Medeni Kanunun 305’den 320’ye kadar maddelerinin yanı sıra ‘Çocukların Korunması ve Ülkelerarası Evlat Edinme Konusunda İşbirliğine Dair Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulunduğu Hakkında Kanun’, ‘Küçüklerin Evlat Edinilmesinde Aracılık Faaliyetlerinin Yürütülmesine İlişkin Tüzük’ ve bu işleyiş doğrultusunda hazırlanan dağıtımli yazılar, talimatlar ve genelgeler kapsamında yürütülmektedir.

Çocuk hizmetleri kapsamında sunulan bir diğer model ise sosyal ve ekonomik destek hizmetleridir. Söz konusu hizmetler 03.03.2015 tarih ve 29284 sayılı Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliğine göre uygulanmaktadır. Uygulanan bu hizmet modeli; temel ihtiyaçlarını karşılayamayan, yoksulluk yaşayan ve hayatını sağlıklı ve beklenen ölçülerde sürdürmekte zorlanan çocuk ve gençlerin bakımı konusunda ebeveynlerin ve ailelerin desteklenmesi amacıyla verilecek sosyal ve ekonomik destek hizmetlerini kapsamaktadır. Bu bağlamda söz konusu hizmet modeli Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (2015)’e göre “Genel Müdürlük tarafından yardıma muhtaç olduğu tespit edilen ailelerin çocukları ile haklarında korunma/bakım tedbiri kararı alınmış ve reşit olarak sosyal hizmet kuruluşlarından ayrılan gençlere yapılan sosyal ve ekonomik destek hizmetleri ile evlenme yardımına ilişkin usul ve esasları” kapsamaktadır (s. 1).

Erzurum ilinde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı iki adet çocuk evleri sitesi (yetiştirme yurdu), bir adet çocuk destek merkezi ve bir adet de çocuk evleri bulunmaktadır.

1.2.2.2. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde yapılandırılmış Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, engellilere verilen bakım hizmetlerini oluşturmak, geliştirmek ve uygulamakla görevlidir. Bu noktada, engelli bireylere verilen hizmetler aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Engelli bireylerin belirlenmesi,
- Engellilerin korunması,
- Engellilerin toplum içinde bağımsız olarak yaşamasını sağlayıcı hizmetlerin bakım ve rehabilitasyonu şeklinde planlanması,
- Genel hizmetlerden faydalanamayacak durumda olan engellilere daimi bakım sağlayacak hizmet modellerinin yürütülmesi,
- Engellilere yönelik kuruluşların açılması ve hizmetin yönlendirilmesi

Yukarıdaki unsurlar değerlendirildiğinde, Bakanlıkça engelli bireylerin toplumsal yaşama katılımlarının ve uyumlarının sağlanması için bireysel gelişim ve gereksinimlere öncelikli olarak sosyal destek hizmet modellerinden yararlanılarak önem verilmektedir. Diğer yandan engelli bireylere çeşitli beceriler kazandırarak günlük yaşam aktivitelerinde aktif hale gelebilmeleri ve sağlıklı bir yaşam sürdürmelerine yönelik çalışmalara da ağırlık verilmektedir. Tüm bu çalışmaların ortak amacı ise engelli bireyin üreten, bağımsız ve kendine güvenen bir kişi haline gelmesini sağlamaktır.

Engelli bireylerin faydalandığı bir diğer hizmet modeli ise kurum bakımı olup bu hizmet tüm illerde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerinin idare ve koordinesinde resmi ve özel kuruluşlar halinde yürütülmektedir. Bu kuruluşların yanı sıra engelli bireyin aile yanında bakımını sağlamak temel strateji ve politikalarındandır. Dolayısıyla engelli bireyin ailesi yanında bakımını sağlamak engelli bireylere verilen bakım hizmetlerinin temel hedefidir. Ancak ailesi tarafından yeteri kadar bakılmayan, ihmal veya istismara açık halde bulunan engelli bireyler için alternatif olarak bütün hizmet modellerinin denenip işe yaramaması sonucu kuruluş bakımı hizmet modelinden faydalandırılmaktadırlar. (<http://eyh.aile.gov.tr>)

Engelli Bakım Hizmetlerinde çalışan kişilerin görevlerinden bazıları aşağıdaki gibidir:

“• Engellilere yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini planlamak, yürütmek ve koordine etmek,

• Engelliliğin önlenmesi ile engellilerin eğitimi, istihdamı, rehabilitasyonu, engellilerin ayrımcılığa uğramadan insan haklarından yararlanarak toplumsal hayata katılmaları için Bakanlıkça belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek, değerlendirmek ve denetlemek,

• Bakıma muhtaç engellilerin, yaşamlarını evlerinden ve sosyal çevrelerinden ayrılmadan sürdürebilecekleri evde bakıma destek hizmetlerinin verilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak ve Bakanlıkça standartları belirlenen uygulamaları gerçekleştirmek, takip etmek ve denetlemek,

• İldeki engellilerin sorunlarını ve çözüm yollarını araştırmak, bu konuda uygulamanın geliştirilmesine yönelik öneri, proje ve programlar hazırlamak ve Bakanlığa sunmak,

• Engelli bireylerin sağlık işlemlerini yapmak,

• Bakıcı personel tarafından bakıma muhtaç engelli bireylerin bireysel bakım planı doğrultusunda kişisel bakım ile ilgili tuvalet eğitimi, yeme içme, banyo, el yüz temizliği, giyinme ve soyunma gibi günlük, haftalık, aylık ihtiyaçlarını karşılayarak yardım ve takip edilmesi,

• Merkezde bulunan özürlü bireyler ve bunların aileleri ve yakınları ile sosyal hizmetin yöntem ve tekniklerini kullanarak mesleki çalışmalar yapmak,

• Merkezde bulunan ve müracaat eden özürlü bireylerle ilgili çocuk gelişim ve eğitiminin yöntem ve tekniklerini kullanarak gelişimlerini değerlendirmek, izlemek, mevcut performans düzeyini belirlemek, buna uygun bireysel, grup ve ev eğitim programları hazırlamak, geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını denetlemek, programa uygun çevre düzenlemesi yapmak,

• Merkeze devam eden özürlü bireylerin ailelerine, gerekli görülürse yakınlarına yönelik psikolojik yardım ve destek programları, bireysel veya grup terapileri uygulamak” (ASPB Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK,

2011 ve SHÇEK Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik, 2010).

Bakanlığın yaşlılara yönelik hizmet modelleri arasında da yaşlıların bulundukları yerde maddi ve manevi hizmetlerle desteklenmesinden huzurevi veya yaşlı bakım merkezine kadar büyük bir yelpaze yer almaktadır. Bu bağlamda huzurevi ve yaşlı bakım hizmetlerini aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür:

- “• 60 yaş ve üzerindeki muhtaç yaşlıları korumak, bakmak, sosyal, psikolojik ve fiziksel gereksinimlerini karşılamak, sürekli bakıma ve rehabilitasyona gereksinim duyanlara bakım ve rehabilitasyon hizmeti vermek,
- Yaşlılara yönelik sosyal hizmetlere ilişkin olarak ulusal düzeyde politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,
- Yaşlılara sunulan sosyal hizmet modellerini geliştirmek,
- Yaşlıların ve bakıma muhtaç engellilerin, yaşamlarını evlerinden ve sosyal çevrelerinden ayrılmadan sürdürebilecekleri sosyal desteklerin verilmesi için gerekli mekanizmaları kurmak, var olanları standardize etmek, uygulamaları takip etmek ve denetlemek,
- Yaşlıların toplumla bütünleşmesine, statü ve rollerinin yeniden kazanımına, işlevlerinin artırılmasına, boş zamanlarının etkili bir biçimde değerlendirilmesine ilişkin mekanizmalar oluşturmak” (Huzurevleri İle Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği, 2001)

Ayrıca 2011 yılında SHÇEK’in mülga olmasıyla engellilere yönelik bakım hizmetlerini sürdüren Özürlü Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı ile yaşlılara yönelik hizmetleri sürdüren Yaşlı Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı Genel Müdürlük çatısı altında yeniden örgütlenmiştir.

Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı engelli bireylere hizmet veren bir adet resmi ve üç adet özel yatılı kuruluş bulunmaktadır. Öte yandan Erzurum ilinde yaşlılara hizmet veren herhangi bir yatılı kuruluş bulunmamaktadır.

1.2.2.3. Kadının Statüsü

Bakanlığın Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü kapsamında sunduğu hizmetler Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi ile Kadın Konukevi Müdürlükleri dahilinde gerçekleştirilmektedir. Bu doğrultuda, 17.03.2016 tarih ve 29656 sayılı Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik kapsamında kurulan ve hizmet vermeye başlayan “Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM) 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun kapsamında kurulmuş ve yürüteceği hizmet ve faaliyetler söz konusu kanun ile düzenlenmiş olan kuruluşlardır. ŞÖNİM gerekli uzman personelin görev yaptığı ve tercihen kadın personelin istihdam edildiği, şiddetin önlenmesi ile koruyucu ve önleyici tedbirlerin etkin olarak uygulanmasına yönelik destek ve izleme hizmetlerinin verildiği, çalışmalarını tek kapı sistemi ile yedi gün yirmi dört saat esasına göre yürüten, insan onuruna yaraşır etkili ve süratli hizmet sunumu sağlayan, kadının ekonomik, psikolojik, hukuki ve sosyal olarak güçlendirilmesi odaklı merkezlerdir. 6284 sayılı Kanunun 15 ve 16’ıncı maddelerinde korunan kişi ve şiddet uygulayana yönelik ŞÖNİM’lerde yürütülecek hizmetler üç ana başlıkta belirlenmiştir:

- Şiddetin önlenmesi ve tedbir kararlarının izlenmesine yönelik hizmetler,
 - Şiddet mağduru kişilere yönelik hizmetler,
 - Şiddet uygulayan/uygulama ihtimali bulunan kişilere yönelik hizmetlerdir”
- (6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun, 2012).

Şiddet Önleme ve İzleme Merkezlerinde gerek şiddet mağduruna gerek şiddet uygulayan ya da uygulama ihtimali bulunan kişilere merkez bünyesinde koordinasyon hizmetleri, hukuki destek hizmetleri, psiko-sosyal destek hizmetleri, sağlık destek hizmetleri, eğitim destek hizmetleri, çağrı destek hizmetleri 7/24 çalışma esasıyla sunulmaktadır.

Öte yandan 6284 sayılı Kanun kapsamında çıkarılan Kadın Konukevlerinin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik gereğince “hizmet veren Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının şiddetle mücadelede kurumsal hizmet birimlerinden biri olan kadın konukevleri, şiddet mağduru kadınların korunması ve desteklenmesine yönelik

mekanizmaların başında geliyor. Bakanlığa bağlı kadın konukevlerinde fiziksel, cinsel, psikolojik veya ekonomik şiddet mağduru kadınlara hiçbir ayırım gözetilmeden ve sadece kadının beyanı dikkate alınarak hizmet veriliyor” (Kadın Konukevlerinin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik, 2013).

1.2.2.4. Sosyal Yardımlar

Sosyal yardım, toplumsallaşma ile direkt ilgili olarak oluşan ‘yoksunlaşma’ olgusunun azaltılmasına, geciktirilmesine, (geçici olarak) sonlandırılmasına yönelik insani bir hizmet alanıdır. En geniş anlamda, sosyal yardımlar içinde bulunan çevre koşullarına göre asgari ölçüde kendisini ve bakmakla yükümlü olduğu bireyleri geçindirme imkânından kendilerinden kaynaklanmayan nedenlerden dolayı yoksun kalmış kişilere karşılıksız olarak devlet tarafından yapılan genel devlet bütçesi ya da belirli bir amaca ayrılmış özel vergilerle desteklenen kamu yardımları olarak tanımlanabilmektedir. Bu noktada sosyal yardımlarla birlikte bireyin en kısa sürede kendi kendine yetecek hale gelmesi hedeflenir. Sosyal yardımlar temelde aşağıdaki şekilde gruplandırılabilir:

- Barınma destek ve yardımları.
- Doğum yapan kadına yardımı uygulaması.
- Eğitim yardımları.
- Sağlık yardımları.
- Aile yardımları.
- Engelli yardımları.
- Özel amaçlı yardımlar.
- Eşi vefat etmiş kadınlara yönelik düzenli nakdi yardım programı.
- Muhtaç asker ailelerine yönelik düzenli nakdi yardım programı (3294 Sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu, 1986).

“Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, 3294 sayılı kanunun amacına uygun çalışmalar yapmak ve ihtiyaç sahibi vatandaşlara nakdi ve ayni yardımda bulunmak üzere her il ve ilçede kurulmuştur. Vakıflar, devlet ile yoksul vatandaşlar

arasında sosyal yardımların doğrudan ve en kısa sürede vatandaşa ulaştırılması açısından bir köprü görevi görmektedirler. Vakıfların karar organları, "Vakıf Mütevelli Heyeti"dir. İl ve ilçelerdeki tüm yardım programları, bu mütevelli heyetlerin kararları ile yürürlüğe girmektedir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları ile Genel Müdürlük arasında hiyerarşi olmayıp, Vakıflar Özel Hukuk Tüzel Kişiliği şeklinde örgütlenmişlerdir. Muhtaçlık durumunun giderilmesi için hızlı, esnek ve yerel farklılıkları göz önüne alan bir yapıya ihtiyaç duyulduğu için 3294 sayılı Kanunun amacının gerçekleştirilmesinde geleneksel kamu örgütü yapılanmasından farklı bir yöntem izlenmiştir. Her il ve ilçede Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma vakıfları kurularak hizmet acilen ihtiyaçları hızlı karşılayacak şekilde hedef kitleye en yakın noktadan verilmektedir. Vakıf organizasyonunun tercih edilmesinin bir avantajı da vakıf başkanının Vali/Kaymakam olması hasebiyle sosyal yardım ve proje destek programlarının idari açıdan bölgedeki en yüksek idari amir tarafından desteklenmesi ve bölgedeki diğer kamu hizmetleri ile bağlantısının kurulabilmesidir. Sahadaki uygulamalarda görülmektedir ki, Vali ve Kaymakamlar vakıflar aracılığıyla bir haneye ulaştıklarında ihtiyaç durumuna göre diğer kamu birimlerini (Sağlık birimleri, Emniyet birimleri veya Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler gibi) de harekete geçirebilmekte veya tam tersi şekilde diğer kamu birimlerinin ulaştığı hanelerden vakıfların da haberi olmakta ve yardım yapılmaktadır. Hizmet alan kesime en yakın olan noktadan mahaldeki birimlerin kararı ile sosyal yardım ve proje destek programlarının uygulanması Avrupa Birliğinde önem verilen '**subsidiarite ilkesinin**' (yerellik/yetki ikamesi) yıllardır nasıl başarı ile uygulanabildiğinin de bir göstergesidir. Sosyal yardım ve proje destek programları için yapılan başvurularda vakıf çalışanlarının yaptığı merkezi veri tabanı sorgulamaları ve sosyal incelemeler göz önünde bulundurularak nihai karar Vakıf Mütevelli Heyetleri tarafından verilmektedir. Vakıf örgütlenmesinin bir diğer avantajı da bu noktada ortaya çıkmaktadır. Vakıf Mütevelli Heyetleri bölgedeki diğer kamu birimlerinin temsilcileri olan atanmış üyeler ile yerel aktörler arasından seçilmiş üyeleri barındırarak yönetim kavramının önemli bir uygulamasını sergilemektedir." (<http://www.sosyalyardimlar.gov.tr>)

İKİNCİ BÖLÜM

METODOLOJİ

2.1. METODOLOJİ

2.1.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırma evreni, Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışmakta olan, toplam 81 mesleki personelden oluşmaktadır. Bu durum araştırma evreninin tamamına ulaşmayı zaman ve maliyet açısından mümkün kıldığından araştırmada örnekleme yapılması planlanmamış ve tamsayım yöntemiyle evrenin tümüne ulaşılması amaçlanmıştır. Ancak anket uygulandığı dönemde izinde veya görevde olanlar dışında 74 kişiye ulaşılmıştır.

2.1.2. Gereçler

2.1.2.1. Sosyo-Demografik Veri Formu

Sosyo-Demografik Veri Formu (SDVF) yaş, cinsiyet, medeni durum, meslek, çalışılan kurum, öğrenim durumu, meslek seçimi, meslek uygunluğu, çalışma ortamı, çalışılan alan ve hizmet yılı ile ilgili olmak üzere toplam 11 sorudan oluşmaktadır.

2.1.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Analizi

Araştırmada mesleki personellerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenebilmesi için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Özgün halinde 7’li likert-tipi soru bulunan ölçek uyarlama sonrası 5’li likert-tipi soru olarak düzenlenmiştir. Buna göre ölçek 1=Hiçbir Zaman, 2=Çok Nadir, 3=Bazen, 4= Çoğu Zaman ve 5=Her Zaman şeklinde derecelendirilmiştir. Bu bağlamda “*orta düzeyde tükenmişlik her üç alt ölçek için de orta düzey puanları yansıtmaktadır*” (Çapri, 2006: 67). Söz konusu ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma (DYS) ve kişisel başarı hissi (KB) dir. Toplam 22 soru içermektedir. Ölçekte yer alan 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 numaralı sorular ‘*duygusal tükenme*’; 5, 10, 11, 15, 22 numaralı sorular ‘*duyarsızlaşma*’ ve 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,

21 numaralı sorular '*kişisel başarı*' alt ölçeğine ait puanların hesaplanmasında kullanılır. Duygusal tükenme alt ölçeğine ait sorular ile bireyin işi nedeniyle tükenme ve aşırı yüklenme duyguları tanımlanır. Duyarsızlaşma alt ölçeğine ait sorular hizmet alanlara karşı bireyin duygudan yoksun bir şekilde davranmasını tanımlar. Son olarak kişisel başarı alt ölçeği soruları çalışanın işi gereği hizmet verdiklerine karşı yeterli ve başarılı olacağına yönelik duygularını tanımlar.

2.1.3. Anketin Güvenilirlik Analizi

Ölçeğin güvenilirliğini belirlemek için hesaplanan Cronbach's Alpha iç tutarlık katsayısı $\alpha=0,93$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin alt boyutlarının geçerlilik ve güvenilirlik çalışması sırasında elde edilen Cronbach's Alpha katsayıları ise duygusal tükenme için 0,83 duyarsızlaşma için 0,72 ve kişisel başarı hissinde azalma için 0,67'dir (Çapri, 2006).

Tablo 3.1. Anketin Güvenilirlik Analizi (Reliability Statistics)

Cronbach's Alpha Sayısı	Madde Sayısı
0,722	22

Bu çalışmada kullanılan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin" araştırmadaki güvenilirlik değerlerini belirlemek amacıyla iç tutarlık analizi yapılmıştır. Ölçeğin Cronbach's Alpha sayısı tablo 3.1'de de görüldüğü gibi 0,722 olarak bulunmuştur.

Tablo 3.2. Tükenmişliğim Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi (Reliability Statistics)

Tükenmişlik Alt Boyutu	Cronbach's Alpha Sayısı	Madde Sayısı
Duygusal Tükenme	0,841	9
Duyarsızlaşma	0,545	5
Kişisel Başarı	0,769	8

Alt ölçeklerde Cronbach's Alpha duygusal tükenme için 0.841, duyarsızlaşma için 0.545, kişisel başarı için 0.769'dur.

Ölçekte bulunan maddelerin homojen yapısını açıklamak veya sorgulamak üzere Cronbach's Alpha katsayısı kullanılır. Cronbach's Alpha aynı zamanda maddelerin iç

tutarlılığının da bir ölçüsüdür. Cronbach's Alpha katsayısı ile ölçekteki maddelerin birbirleriyle tutarlı bir o kadar da aynı özelliği ölçen maddelerden meydana geldiği paralel bir yapıdadır. Yani Cronbach's Alpha katsayısı yüksek olan ölçekteki maddeler arası uyum da o kadar yüksektir (Özdamar, 1999). Cronbach's Alpha, likert tipli ölçeklerde sıklıkla kullanılmaktadır. Seçer (2015)'e göre *“Cronbach's Alpha değerinin ölçek çalışmalarında en az $\alpha=0,70$ ve üzeri olması gerektiği genel kabul görmektedir.”* (s: 219)

Çalışmada kullanılan ölçeğin, yukarıdaki değerlere göre oldukça güvenilir olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum aynı zamanda ölçek sorularından düzeyi yüksek ölçme sonuçları elde edilebileceğini göstermektedir. Diğer yandan ölçeğin yapı geçerliliğinin de yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

2.1.4. Araştırmanın Planı

Bu çalışmada tükenmişlik kavramı Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler çalışanları üzerinde incelenmiştir. Bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde tükenmişlik sendromunun ve tükenmişliğin alt boyutlarının tanımı yapılmış ve tükenmişlik modelleri incelenmiştir. Ayrıca Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı hizmet modelleri ayrıntılı olarak açıklanmıştır. İkinci bölümde araştırmanın metodolojisi üzerine gerekli açıklamalar yapılmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise verilerin istatistiksel olarak çözümlemesi gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın evreni Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellerden oluşmaktadır. Bu mesleki personellere sosyo-demografik veri formu ve Maslach Tükenmişlik Anketi uygulanarak tükenmişlik düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır.

2.1.5. Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlılıklar

Anket çalışması uygulanmadan önce Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellere tek tek ankette hiçbir şekilde isim belirtilmeyeceği anlatıldıktan sonra güven ortamı oluşmuş ve anketteki ifadelerle açık bir şekilde yanıt vermişlerdir. Ancak uzakta olan birkaç kuruluştaki mesleki personellere anket mail yoluyla gönderilmiş ve kendileri anketi doldurduktan

sonra elden geri göndermişlerdir. Öte yandan Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan ortalama 81 mesleki personelin 7'sinin izinde veya görevde olması nedeniyle ancak 74'üne anket çalışması yapılabilmektedir.

2.1.6. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın genel amacı Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kurumlarda çalışan mesleki personellerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesidir. Ayrıca çalışma sonucu ortaya çıkacak bulguların Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ile paylaşarak çalışan mesleki personellerin varsa tükenmişlik nedenlerine dair koruyucu ve önleyici çalışmalar yapılmasını sağlamak araştırmanın amaçları arasındadır.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ülkemizde yaşayan insanlara geniş bir yelpazede psiko-sosyal ve maddi anlamda hizmet sunmaktadır. Sunulan bu hizmetler esnasında görev alan mesleki personellerin bulundukları konum, yetki, görev alanı ve coğrafi bölge sunulan hizmetin içeriğine ve kalitesine olumlu veya olumsuz anlamda etki etmektedir. Bu durumun beklenen bir sonucu olarak mesleki personellerin yaşadıkları tükenmişliğin ne denli olduğunu anlamak ve analiz etmek sunulan hizmetleri iyileştirme noktasında nesnel ve geçerli veriler sunabilmektedir. Öte yandan Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kurumlarında çalışan mesleki personellere daha önce benzer bir araştırma yapılmaması araştırmanın önemine dikkat çekmektedir.

2.1.7. Varsayımlar

Bu çalışmadaki varsayımlar şunlardır:

1- Katılımcıların Sosyo-Demografik Veri Formuna ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğine vermiş oldukları cevaplar var olan durumu yansıtmaktadır.

2- Araştırmada Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellerin tükenmişlik düzeylerine yönelik anket formuna samimi ve içten cevap verdikleri varsayılmıştır.

3- Araştırmada kullanılan ölçekler yapılan araştırmanın amacına ve sorunların çözümüne uygundur.

4- İstatistiksel çözümleme elde edilen verilere ve araştırmanın problemlerine uygundur.

2.1.8. Araştırmanın Hipotezleri

1- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

2- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

3- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin yaşlarına göre tükenmişlik ve tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

4- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

5- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin toplam hizmet yılına göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

6- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalıştıkları kuruma göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

7- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalıştıkları alanlara göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

8- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleklerine göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

9- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin isteyerek meslek seçimine göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

10- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleği kendilerine uygun bulma durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

11- Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalışma ortamlarına göre tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

3.1. UYGULAMA

Anketlerin uygulanması, merkezi kuruluşlarda kurumların ziyareti ile ilçe kuruluşlarında da elden gönderme şeklinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya alınan mesleki personellere tarafımızca oluşturulan Sosyo-Demografik Veri Formu ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği bütünleşik olarak verilmiştir. Anketlerin mesleki personellere ulaştırılması ve toplanması araştırmacı tarafından yapılmıştır.

3.1.2. Verilerin İstatistiksel Çözümlemesi

Saha çalışması kısmında araştırmanın veri toplama aracı olarak anket ve ölçek uygulamasından faydalanılmıştır. Araştırmacının da bir kurum çalışanı olarak kişisel deneyimleri ve mesleki bilgileri sonuçların analiz edilerek yorumlanması sürecinde etkili olmuştur. Araştırmanın amacına uygun olarak iki veri toplama aracı kullanılmış ve elde edilen veriler IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 22 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarından biri, araştırmanın amacına yönelik olarak katılımcıların tükenmişlik düzeylerine etki edebilecek tanımlayıcı özellikleri bulabilmek için oluşturulan Sosyo-Demografik Veri Formu, bir diğeri ise katılımcıların tükenmişlik düzeyini belirlemek amacıyla 22 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeğidir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt ölçeklerine (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) göre tablolar oluşturulmuş ve analizleri yapılmıştır. Her bir soru ile ilgili ayrı ayrı frekans, uygunluğa göre parametrik ve non-parametrik analiz yapılmış ve bütün analizler her bir bağımsız değişken için tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları açısından verilerek yorumlanmıştır. Ayrıca mesleki personellerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi için puan verilerek analizler de yapılmıştır. Soru bazında analizler yapılarak verilen cevapların birbiriyle ve örneklemin ait olduğu mesleki personellerin özellikleriyle olan bağlantısı yorumlanmıştır.

Değişkenlerin değerlendirilmesi aşamasında normal dağılım gösteren verilerin analizinde parametrik testlerden ikili grupların karşılaştırılmasında ‘bağımsız gruplar t

testi' kullanılırken ikiden fazla grup karşılaştırılmasında ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi kullanılmıştır. Normal dağılım göstermeyen verilerin analizinde ise non-parametrik testlerden ikili grupların karşılaştırılmasında Mann-Whitney U Testi kullanılırken ikiden fazla grup karşılaştırılmasında ise Kruskal-Wallis H Testi kullanılmıştır. Sonuçların yorumlanmasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyi ölçüt olarak alınmıştır.

3.1.2.1. Verilerin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun Değerlendirilmesi

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett testi çalışma gruplarından elde edilen verilerin açımlayıcı faktör analizine uygun olup olmadığı açısından kullanılmaktadırlar (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2012; Büyüköztürk, 2010; Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008). *“Kaiser-Meyer-Olkin değerinin yüksek olması, ölçekteki her bir değişkenin, diğer değişkenler tarafından mükemmel bir şekilde tahmin edilebileceği anlamına gelir. Değerlerin sıfır ya da sıfıra yakın çıkması durumunda, korelasyon dağılımında, bir dağınıklık olduğu için bu değerlere dayalı olarak yorum yapılamaz. Kaiser-Meyer-Olkin testi sonucunda, değer 0,05'den düşük olması halinde faktör analizine devam edilemeyeceği yorumu yapılır”* (Çokluk ve ark., 2012: 207).

Tablo 4.1. Örneklem Büyüklüğünün Güvenilirlik Analizi (Kmo Ve Bartlett's Test)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,715
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	607,739
	df	210
	Sig	0,000

Konuyla ilgili olarak Field (2000)'de *“Kaiser-Meyer-Olkin testi için 0.50 değerinin alt sınır olması gerektiğini ve $KMO \leq 0.50$ için veri kümesinin faktörlenemeyeceğini belirtmiştir. Bu doğrultuda Barlett Testinin anlamlı ve Kaiser-Meyer-Olkin Testinin ise 0.50'den büyük çıkması beklenmektedir. Örneklem büyüklüğünün yeterliliğini belirlemek için yapılan KMO analizi sonuçlarına göre değerin 0,715 çıktığı görülmektedir. Ayrıca Barlett küresellik testi sonuçları incelendiğinde ($p < 0,01$) değerinin anlamlı olduğunu göstermektedir”* (Field, 2000;

Aktaran: Kaya, 2013: 180). Dolayısıyla ölçek bir bütün olarak faktör analizine uygundur.

3.1.2.2. Verilerin Normal Dağılım Durumunun Değerlendirilmesi

Testin gücü bakımından genellikle Shapiro-Wilk testi diğer testlerden daha güçlü olarak gözlemlenmiştir. Normal ve normal olmayan dağılımlar birlikte göz önünde tutulduğunda Shapiro-Wilk testi diğer testlere göre en iyi sonuçları vermiştir.

Tablo 4.2. Verilerin Normal Dağılım Değerlendirilmesi (Shapiro-Wilk Testi)

Tükenmişlik Alt Boyutu	Shapiro-Wilk
Duygusal Tükenme	,073
Duyarsızlaşma	,001
Kişisel Başarı	,000
Tükenmişlik	,016

Hipoteze dayalı testlerden olan çalışmanın Shapiro-Wilk normallik testi yapılması sonucu tükenmişliğin alt boyutlarından biri olan duygusal tükenme değeri (0,073) $p > 0,05$ olduğundan duygusal tükenme açısından veri dağılımı normaldir. Ancak duyarsızlaşma, kişisel başarı ve genel olarak tükenmişlik açısından $p < 0,05$ olduğundan verilerin normal dağılım göstermediği anlaşılmaktadır. Bu nedenle, normal dağılım gösteren duygusal tükenme alt ölçeğinde parametrik testler (Independent-Samples t Testi ve One-Way ANOVA Testi); diğerleri ise non-parametrik testler (Mann-Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis H Testi) kullanılarak analiz edilecektir. Parametrik testlerde karşılaştırılan grup sayısı iki olduğunda Independent-Samples t Testi, ikiden fazla grup karşılaştırıldığında ise One-Way ANOVA Testi; non-parametrik testlerde karşılaştırılan grup sayısı iki olduğunda Mann-Whitney U Testi, ikiden fazla grup karşılaştırıldığında ise Kruskal-Wallis H Testi uygulanmıştır. Her bir test için anlamlılık derecesi $p < 0,05$ olarak belirlenmiştir.

3.1.3. Frekans Analizleri

Katılımcılara anketin birinci bölümünde uygulanan sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik anketteki veriler Maslach Tükenmişlik Ölçeğine verilen yanıtların anlamlandırılması ve analiz edilmesi açısından önem arz etmektedir.

Tablo 4.3. Katılımcılara Ait Sosyo-Demografik Verilerin Dağılımı

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Çalıştığınız kurum/kuruluş	Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	12	16,2
	Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	14	18,9
	Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	10	13,5
	Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	7	9,5
	Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	5	6,8
	Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğü	2	2,7
	Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğü	2	2,7
	Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü	3	4,1
	Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	4	5,4
	Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü	4	5,4
	Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	1	1,4
	Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğü	6	8,1
	Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğü	3	4,1
	Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğü	1	1,4
Yaşınız	22-28	30	40,0
	29-35	27	36,0
	36-42	8	10,7
	43-49	5	6,7
	50 ve üzeri	4	5,3
Cinsiyetiniz	Kadın	44	59,5
	Erkek	30	40,5
Medeni durumunuz	Evli	44	59,5
	Bekâr	30	40,5
Eğitim durumunuz	Lisans	68	91,9

Tablo 4.3 (Devamı)	Yüksek Lisans	6	8,1
Mesleğiniz	Sosyal Çalışmacı	17	23,0
	Psikolog	4	5,4
	Sosyolog	31	41,9
	Öğretmen	15	20,3
	Çocuk Gelişimci	3	4,1
	Psikolojik Danışman ve Rehberlik	3	4,1
	Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği	1	1,4
Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?	Evet	60	81,1
	Hayır	14	18,9
Mesleğinize kendinizi uygun buluyor musunuz?	Evet	68	91,9
	Hayır	6	8,1
Çalışma ortamından memnun musunuz?	Evet	46	62,2
	Hayır	7	9,5
	Kısmen	21	28,4
Şu an hangi alanda müracaatçılara hizmet sunmaktasınız?	Çocuk	31	41,9
	Engelli	44	59,4
	Yaşlı	21	28,4
	Kadın	21	28,4
	Şehit ve Gazi	13	17,6
Toplam hizmet yılı aralığınız	0-3	40	54,1
	3-6	19	25,7
	6-9	2	2,7
	9 ve üzeri	12	16,2

Tablo 4.4. Katılımcıların Çalıştığı Kurumların Dağılımı

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Çalıştığınız kurum/kuruluş	Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	12	16,2
	Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	14	18,9
	Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	10	13,5
	Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	7	9,5
	Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	5	6,8

Tablo 4.4 (Devamı)

Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğü	2	2,7
Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğü	2	2,7
Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü	3	4,1
Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	4	5,4
Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü	4	5,4
Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	1	1,4
Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğü	6	8,1
Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğü	3	4,1
Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğü	1	1,4

Ankete katılan mesleki personellerin % 16,2'sinin Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde, % 18,9'unun Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde, % 13,5'inin Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalıştığı görülmektedir. % 18,9'luk oranla ankete katılan mesleki personellerin büyük çoğunluğunun Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalıştığı görülmektedir. Öte yandan %1,4'lük oranla en az mesleki personelin Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde ve Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalıştığı anlaşılmaktadır. Bu oranlar ankete katılan mesleki personellerin çalıştığı kurum bakımından homojen bir grup oluşturmadığını göstermektedir. Kurumların gündüzlü hizmet veren veya yatılı hizmet veren konumda olmaları ile kurumda kalan hizmet alanlara göre veya kurum içi sürekli değişken işleyişlerin olması, kurumdaki iş yükü ve kurumların bulundukları konum nedeniyle (merkeze yakınlık) Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde, Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde ve Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde mesleki personellerin daha çok yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 4.5. Katılımcıların Yaş Dağılımları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Yaşınız	22-28	30	40,0
	29-35	27	36,0
	36-42	8	10,7
	43-49	5	6,7
	50 ve üzeri	4	5,3

Katılımcıların %40,0'ının 22-28 yaş aralığında, %5,3'ünün ise 50 yaş ve üzerinde olduğu; genç çalışanların da %76,0 oranla kayda değer bir yoğunlukta olduğu belirlenmiştir. Ankete katılanların 50 yaş ve üzerinde olanlarının azınlıkta olması bu mesleki personellerin belki de tamamının Erzurumlu olmasından veya uzun yıllardır (son atama yeri olarak) Erzurum ilinde çalışmış olmasından kaynaklanabileceğini göstermektedir. Diğer taraftan 22-28 yaş aralığının her ne kadar kayda değer bir çoğunluğa sahip olduğu görülse de bu yaş grubundan 29-35 yaş aralığına geçişlerin bir hayli çok olduğunu söylemek mümkündür. Bunun nedeni olarak da Erzurum iline ilk atanan mesleki personellerin Erzurum ilinde kalma veya tayin bekleme durumlarının ilk atamalara göre daha yüksek olması veya tayin hakları olsa dahi Erzurum'da kalmayı tercih etmeleri olarak gösterilebilir.

Tablo 4.6. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Cinsiyetiniz	Kadın	44	59,5
	Erkek	30	40,5

Ankete katılan mesleki personellerin cinsiyet dağılımlarına bakıldığında %59,5'inin kadın, %40,5'inin erkek olduğu görülmektedir. Dolayısıyla kadın mesleki personellerin erkek mesleki personellerin hemen hemen bir buçuk katı kadar fazla sayıda olduğunu belirtmek gerekir.

Tablo 4.7. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Medeni durumunuz	Evli	44	59,5
	Bekâr	30	40,5

Ankete katılan mesleki personellerin %59,5'inin evli, %40,5'inin bekâr olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yaşlarının yoğunlukta 22-35 aralığında olması evli olan mesleki personellerin sayısının bekar olanlara göre yüksek olmasıyla anlamlı kılınmıştır. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının hizmet modelleri göz önüne alındığında evli mesleki personellerin evliliklerindeki rol ve sorumluluklarını mesleki yaşantılarına, iş ortamına veya hizmet alan müracaatçılara aktarma konusunda olumlu katkı sunmaları bekâr olanlara göre daha yüksek bir ihtimal olarak görülebilir. Çünkü Bakanlığın hizmet modellerinin tamamı insana ve insan yaşamına dair hizmetleri içermektedir ve bu hizmetler bir çocuğun eğitimini takip etmekten bir engellinin yaşayabileceği bir ortamı oluşturmaya kadar geniş bir yelpazede sunulmaktadır. Dolayısıyla hizmet alacak müracaatçıların ihtiyaçlarını anlamak, verilecek hizmetin daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleşmesine katkıda bulunacaktır. Kısacası evli mesleki personellerin eğitim durumlarından kaynaklı profesyonel kimlikleri ile birlikte, evli olmalarından kaynaklı bireysel kimliklerindeki özellikler mesleki çalışmalarını olumlu etkileyecektir.

Tablo 4.8. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Eğitim durumunuz	Lisans	68	91,9
	Yüksek Lisans	6	8,1

Ankete katılan mesleki personellerin %91,9'unun lisans, %8,1'inin yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür. Uygulanan ankette “doktora” seçeneği olduğu ancak ankete katılanlardan hiçbirinin bu seçeneği işaretlemediği anlaşılmaktadır. Öte yandan ankete katılan mesleki personellerin çok az bir kısmının yüksek lisans mezunu olduğu, neredeyse tamamının mesleklerini icra etmek amacıyla aldıkları eğitimin üzerine herhangi bir eğitim almadıkları (kurs, seminer vs. hariç) öğrenilmiştir. Bu durum sürekli değişmekte ve dönüşmekte olan yaşadığımız dünyada özellikle insana ve insan yaşamına en yakın iş alanlarından birinde görev alan mesleki personellerin yeterlilik ve güncellenmelerinin bireysel veya çevresel etkenler nedeniyle sağlanamadığını göstermektedir. Ayrıca mesleki personeller tarafından icra edilen mesleğin zamanla sıradanlaşması ve zamanın gerisinde kalması hizmet alan müracaatçıların veya

toplumun, belki de mesleki personelin kendisinin kısa sürede kısırdöngü içerisinde tükenmişliğe kadar sürüklenmesine sebebiyet verebilir.

Tablo 4.9. Katılımcıların Mesleğe Göre Dağılımları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Mesleğiniz	Sosyal Çalışmacı	17	23,0
	Psikolog	4	5,4
	Sosyolog	31	41,9
	Öğretmen	15	20,3
	Çocuk Gelişimci	3	4,1
	Psikolojik Danışman ve Rehberlik	3	4,1
	Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği	1	1,4

Ankete katılan mesleki personellerin %41,9'unun Sosyolog, %23,0'ünün Sosyal Çalışmacı, %20,3'ünün Öğretmen olduğu; en az orana %1,4'lük dilimle Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliğinin sahip olduğu görülmektedir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının köklü bir geçmişi olduğu aşikârdır. Bu geçmişin en büyük göstergesi ve halen günümüzde insanlar tarafından dile getirilen Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumudur. Kısa adıyla SHÇEK olarak anılan kurumda ağırlıklı olarak şimdiki Sosyal Çalışmacı mesleğine karşılık gelen “Sosyal Hizmet Uzmanı” unvanının revaçta olmasıyla tek bir mesleğe bağlı (en azından öyle görünen) bir devlet kurumu yapılanması oluşmaya başlamıştır. Ancak Genel Müdürlük olarak hizmet veren SHÇEK'in Bakanlık düzeyinde bir oluşum içerisine girmesi ve sunulan hizmetin kapsamının ve içeriğinin genişletilmesi, ayrıca yine sunulan hizmetlerin farklı meslek gruplarınca bütüncül bir şekilde değerlendirilmesinin hizmet alan bireyler ve gruplar açısından daha sağlıklı olduğu gerçeğinden yola çıkılarak psikolog, sosyolog, öğretmen, çocuk gelişimci, psikolojik danışman ve rehberlik, aile ve tüketici bilimleri öğretmenliği gibi meslek gruplarına gereken önem ve sorumluluk verilmiştir. Ancak gelinen noktada Tablo 4.9'da da gösterildiği üzere ciddi anlamda psikolog, çocuk gelişimci, psikolojik danışman ve rehberlik, aile ve tüketici bilimleri öğretmenliği meslek gruplarında yeteri kadar personel çalıştırılmadığı veya bu meslek gruplarının Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı kadrolarını tercih etmediği ancak bu durumun Bakanlık içerisindeki personel görev ve yetkileri açısından

değerlendirildiğinde ihtiyaç kaynaklı olabileceği gibi sosyal çalışmacı, sosyolog ve öğretmen kadrolarına daha ağırlıklı olarak yer verildiği görülmektedir.

Tablo 4.10. Katılımcıların Mesleklerini İsteyerek Seçme Durumları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?	Evet	60	81,1
	Hayır	14	18,9

Ankete katılan mesleki personellerin %81,1'inin mesleğini isteyerek seçtiği ve %18,9'unun mesleğini isteyerek seçmediği görülmüştür. Bu da mesleki personellerin büyük bir bölümünün mesleklerini isteyerek ve severek icra ettiklerini yani tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu düşündürebilir.

Tablo 4.11. Katılımcıların Mesleklerine Kendilerini Uygun Bulma Durumları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Mesleğinize kendinizi uygun buluyor musunuz?	Evet	68	91,9
	Hayır	6	8,1

Ankete katılanların mesleğine kendilerini uygun bulma durumları değerlendirildiğinde; %91,9'unun bu soruya “evet” cevabını verdiği görülmektedir. Bu durum mesleğini istemeyerek seçen mesleki personellerin (Tablo 4.10.) bir kısmının sonradan mesleğe kendilerini uygun bulduklarını ifade etmektedir. Dolayısıyla katılımcıların bir kısmının mesleği seçme aşamasında mesleğe dair yeteri kadar bilgi sahibi olmadıklarını, ancak mesleği uygulama boyutunda yaşanan veya elde edilen gelişmeler ve başarıları kendilerini icra ettikleri mesleğe uygun bulmalarına sebebiyet vermiş olabilir.

Tablo 4.12. Katılımcıların Çalışma Ortamından Memnun Olma Durumları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Çalışma ortamından memnun musunuz?	Evet	46	62,2
	Hayır	7	9,5
	Kısmen	21	28,4

Mesleki personellere yöneltilen çalışma ortamından memnun musunuz sorusuna %62,2'sinin “evet”, %9,5'inin “hayır” ve %28,4'ünün “kısmen” cevabını verdiği görülmektedir. Mesleki personellerin %18,9'unun mesleklerini isteyerek seçmedikleri (Tablo 4.10), %8,1'inin mesleklerine kendilerini uygun bulmadıkları (Tablo 4.11) ve %62,2'sinin çalışma ortamından memnun olduğu bütüncül bir şekilde ele alındığında çalışma ortamlarından beklenen düzeyde memnun olmamalarına rağmen istemeyerek seçtikleri mesleklere kendilerini uygun buldukları ortaya çıkmaktadır. Bu da mesleğin icra edilmesi sırasında asıl önemli konuların çevresel faktörler, soyut unsurlar, manevi değerler ve bireysel özellikler olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.13. Katılımcıların Şu An Hizmet Sunduğu Alan Durumları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Şu an hangi alanda müracaatçılara hizmet sunmaktasınız?	Çocuk	31	41,9
	Engelli	44	59,4
	Yaşlı	21	28,4
	Kadın	21	28,4
	Şehit ve Gazi	13	17,6

Anket içeriğinde yer alan bu soruda katılımcılara birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz imkânı verilmiştir. Mesleki personellerin %41,9'u çocuk alanında, %59,4'ü engelli alanında, %28,4'ü yaşlı alanında, %28,4'ü Kadın alanında ve %17,6'sı şehit ve gazi alanında çalıştığını belirtmiştir. Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellerin en çok engelli alanında daha sonra çocuk alanında çalıştığı görülmektedir. Bu durum her ne kadar Erzurum ilinde engelli ve çocuk alanında hizmet veren yatılı bakım kuruluşlarının çok olması buralarda istihdam edilen mesleki personellerin fazla olmasına sebebiyet vermiştir gibi algılansa da aslında Tablo 4.13'de en çok çalışılan kurumlar arasında engelli ve çocuk alanında hizmet veren yatılı bakım kuruluşları olmadığı anlaşıldığından aslında sunulan hizmetler arasında (Sosyal ve Ekonomik Destek, Evde Bakım Ücreti, Rehberlik ve Danışmanlık vs.) en çok engelli ve çocuk alanının yaygın olduğunu söylemek daha doğru olacaktır.

Tablo 4.14. Katılımcıların Toplam Hizmet Yılı Aralık Durumları

Tanımlayıcı Özellik		N	%
Toplam hizmet yılı aralığınız?	0-3	40	54,1
	3-6	19	25,7
	6-9	2	2,7
	9 ve üzeri	12	16,2

Mesleki personellerin %54,1'inin 0-3 yıl aralığında, %25,7'sinin 3-6 yıl aralığında, %2,7'sinin 6-9 yıl aralığında ve %16,2'sinin de 9 yıl ve üzeri hizmet süreleri olduğu görülmektedir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Atama ve Yer Değiştirme Yönetmeliği kapsamında Erzurum ilinin 3. Bölge olduğu ve bu bölgeden bir üst bölgeye tayin istemek için minimum hizmet süresinin 4 yıl olduğu, 3. Bölgede başka bir ile tayin istemek için minimum hizmet süresinin de 2 yıl olduğu gerçeğinden yola çıkarak mesleğe Erzurum ilinde başlayan mesleki personellerin hemen hemen yarısının aynı bölge veya bir üst bölgede başka bir ile tayin istediklerini göstermektedir. Bu durum Erzurum ilinin iklim şartlarına, çalışma ortamına veya Erzurum iline diğer illerden gelen mesleki personelin uyum sorununa bağlı olabilir. Öte yandan meslekte 9 yıl ve üzeri çalışan mesleki personellerin sayısının da dikkate değer olmasının nedeni ise Erzurumlu olmaları veya Erzurum iline mesleğin başından bu yana hemen her açıdan uyum sağlaması olarak açıklanabilir.

Tablo 4.15. Maslach Tükenmişlik Ölçeği İfadelerinin Kişi Sayısı (N) ve Yüzdelik (%) Analizleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği İfadeleri	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	17	22,7	17	22,7	34	45,3	5	6,7	0	0
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	27	36,0	26	34,7	17	22,7	4	5,3	0	0

Tablo 4.15 (Devamı)

İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	0	0	2	2,7	7	9,3	53	70,7	11	14,7
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	12	16,0	16	21,3	36	48,0	9	12,0	1	1,3
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.	61	81,3	9	12,0	3	4,0	1	1,3	0	0
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	12	16,0	22	29,3	34	45,3	5	6,7	1	1,3
İşim gereği karşılaştığım bütün insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0	0	1	1,3	3	4,0	55	73,3	15	20,0
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	17	22,7	21	28,0	31	41,3	5	6,7	0	0
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	1,3	0	0	7	9,3	46	61,3	20	26,7
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri, insanlara karşı sertleştim.	27	36,0	26	34,7	18	24,0	3	4,0	0	0

Tablo 4.15 (Devamı)

Bu işin giderek beni katılaştırmamasından korkuyorum.	29	38,7	12	16,0	23	30,7	10	13,3	0	0
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	2	2,7	4	5,3	12	16,0	43	57,3	13	17,3
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	23	30,7	15	20,0	31	41,3	2	2,7	3	4,0
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	15	20,0	9	12,0	21	28,0	24	32,0	5	6,7
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	62	82,7	9	12,0	1	1,3	2	2,7	0	0
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	3	4,0	4	5,3	5	6,7	50	66,7	11	14,7
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1	1,3	2	2,7	24	32,0	38	50,7	9	12,0
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	1,3	6	8,0	17	22,7	41	54,7	8	10,7
Yolun sonuna geldiğimi, her şeyin bittiğini hissediyorum.	42	56,0	24	32,0	7	9,3	1	1,3	0	0
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	14	18,7	20	26,7	36	48,0	4	5,3	0	0

Tablo 4.15 (Devamı)

İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	5	6,7	2	2,7	18	24,0	37	49,3	11	14,7
İşim gereği karşılaştığım insanların bazen problemlerinin zaman zaman benden kaynaklandığını düşünüyorum.	47	62,7	18	24,0	7	9,3	2	2,7	0	0

Katılımcıların işi gereği karşılaştıkları insanlara ne olduğunun umurlarında olmadığına dair ifadeye “Hiçbir Zaman” seçeneğini %82,7 oranında seçmesi ile bu ifade en yüksek oranda kendilerine uygun buldukları ifade olmuştur. Bu ifade Maslach Tükenmişlik Anketinde “duyarsızlaşma” alt boyutuna aittir. Mesleki personeller tarafından yüksek oranda bu ifadenin tercih edilmesi çalışanların duyarsızlaşmadığını ve tükenmişlik yaşamadıklarını düşündürebilir. Dolayısıyla bu alt boyuta ait ifadelerin tercih edilme oranları ve ortalamaları incelenerek bu düşüncenin doğruluğu araştırılacaktır.

Tablo 4.16. Duygusal Tükenme Alt Ölçeği İfadelerinin Kişi Sayısı (N) ve Yüzdelik (%) Analizleri

Duygusal Tükenme Alt Ölçeği İfadeleri	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	17	22,7	17	22,7	34	45,3	5	6,7	0	0
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	27	36,0	26	34,7	17	22,7	4	5,3	0	0

Tablo 4.16 (Devamı)										
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	23	30,7	15	20,0	31	41,3	2	2,7	3	4,0
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	12	16,0	16	21,3	36	48,0	9	12,0	1	1,3
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	15	20,0	9	12,0	21	28,0	24	32,0	5	6,7
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	12	16,0	22	29,3	34	45,3	5	6,7	1	1,3
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	14	18,7	20	26,7	36	48,0	4	5,3	0	0
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	17	22,7	21	28,0	31	41,3	5	6,7	0	0
Yolun sonuna geldiğimi, her şeyin bittiğini hissediyorum.	42	56,0	24	32,0	7	9,3	1	1,3	0	0

Duygusal tükenme alt ölçeği analizlerine göre mesleki personellerin %45,3'ünün bazen işinden soğuduğunu hissettiği, %36,0'ının hiçbir zaman sabah kalktığında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını hissetmediği, %41,3'ünün bazen işinin kendisini kısıtladığını hissettiği, %48,0'ının bazen iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hissettiği, %32,0'nın çoğu zaman işinde çok fazla çalıştığını hissettiği, %45,3 için bazen bütün gün insanlarla uğraşmanın kendisi için gerçekten çok yıpratıcı olduğu, %48,0 için bazen doğrudan doğruya insanlarla çalışmanın kendisinde çok fazla stres yarattığı, %41,3'ünün bazen yaptığı işten tükendiğini hissettiği ve %56,0'ının hiçbir zaman yolun sonuna geldiğini, her şeyin bittiğini hissetmediği ortaya çıkmıştır.

Duygusal tükenme alt ölçeği ifadeleri arasında her zaman seçeneğinin en çok oranının %6,7'lik dilimle işimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum olduğu ancak aynı soruya %32,0 mesleki personelin çoğu zaman seçeneğini işaretlediği anlaşıldığından mesleki personellerin işlerinde çok fazla çalıştıklarını hissetmelerinin tükenmişliğe olan etkisinin incelenmesi önem arz etmektedir.

Mesleki personellerin %56,0'lık bir oranla yarısından fazlasının hiçbir zaman yolun sonuna geldiğini, her şeyin bittiğini hiçbir zaman hissetmediği sonucundan yola çıkılarak mesleki personellerin tükenmişliğin bir sonraki boyutu olan duyarsızlaşma evresini yaşamadıkları söylenebilir.

3.1.4. Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlanması

Tablo 4.17. Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlanma Tablosu

Tükenmişlik Boyutları	Tükenmişlik Düzeyleri		
	Düşük	Normal	Yüksek
Duygusal Tükenme	0-16	17-26	27 ve üzeri
Duyarsızlaşma	0-6	7-12	13 ve üzeri
Kişisel Başarı	39 ve üzeri	32-38	0-31

Tükenmişlik ölçeği puan analizi sonucu tükenmişliğin alt boyutları yukarıda Tablo 4.17'ye göre yorumlanmaktadır.

Tablo 4.18. Duygusal Tükenme Alt Ölçeği İfadelerinin Puan Analizi

Duygusal Tükenme Alt Ölçeği İfadeleri	$\bar{X}$	Ss	Genel Ortalama
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	2,36	0,92	2,32
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	1,97	0,90	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	2,28	1,06	

Tablo 4.18 (Devamı)

İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	2,60	0,94
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	2,93	1,24
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2,47	0,89
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	2,40	0,85
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	2,32	0,90
Yolun sonuna geldiğimi, her şeyin bittiğini hissediyorum.	1,55	0,72
TOPLAM	20,88	

Duygusal tükenme alt ölçeğinin ortalamaları ve standart sapmaları hesaplandığında puansal ortalaması 2,32 olarak bulunmuştur.

Öte yandan duygusal tükenme alt ölçeğinin puansal analizinde mesleki personellerin işinde çok fazla çalıştıklarını hissetme ifadelerinin en yüksek oranda olduğu görülmektedir.

Duygusal tükenme alt ölçeği puan ortalamasının 20,88 olduğu görülmektedir. Bu durum mesleki personellerin normal düzeyde duygusal tükenmişlik yaşadıkları sonucunu vermektedir. Dolayısıyla duygusal tükenmenin normal düzeyde olmasıyla toplam hizmet yılı arasındaki ilişkinin incelenmesi ve hizmet yılının artmasıyla duygusal tükenme arasında doğru orantı olması durumunda meslekte uzun yıllar çalışmanın normal düzeyde duygusal tükenmeye sebebiyet verdiği ve bu durumun yüksek seviyeye çıkmasını önlemek amacıyla bir takım iyileştirmelerin yapılmasının faydalı olacağı ön görülmektedir.

Tablo 4.19. Toplam Hizmet Yılı İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Toplam Hizmet Yılı	“İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum”										TOPLAM	
	Hiçbir zaman		Çok nadir		Bazen		Çoğu zaman		Her zaman			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
0-3 yıl	8	20,0	7	17,5	14	35,0	8	20,0	3	7,5	40	100
3-6 yıl	3	15,8	1	5,3	4	21,1	10	52,6	1	5,3	19	100
6-9 yıl	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
9 yıl ve üzeri	1	8,3	1	8,3	3	25,0	6	50,0	1	8,3	12	100
TOPLAM	14	19,2	9	12,3	21	28,8	24	32,9	5	6,8	73	100

Ankete katılan 12 mesleki personelin 9 yıl ve üzeri zamandır çalıştığı görülmektedir. 12 kişiden 1'i her zaman; 6'sı çoğu zaman, 3'ü bazen ve 1'i çok nadir işinde çok fazla çalıştığını hissetmektedir. Bu mesleki personellerin 6-9 yıl çalışan sayısının toplamda 2 olduğu ve hiçbir zaman işlerinde çok fazla çalıştıklarını hissetmedikleri ortaya çıkmıştır. Öte yandan ankete katılan mesleki personellerin 3-6 yıl çalışanların 19 kişi olduğu ve bu mesleki personellerin de yarıdan fazlasının %52,6'sının çoğu zaman işlerinde çok fazla çalıştıklarını hissettikleri tespit edilmiştir. Bu durumda mesleki personellerin işinde çok fazla çalışması açısından normal düzeyde duygusal tükenme yaşayanların yarıdan fazlasının 3-6 yıl aralığında meslekte görev yapanlardan oluştuğu söylenebilir.

Tablo 4.20. Duyarsızlaşma Alt Ölçeği İfadelerinin Kişi Sayısı (N) ve Yüzdelik (%) Analizleri

Duyarsızlaşma Alt Ölçeği İfadeleri	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	61	81,3	9	12,0	3	4,0	0	0	1	1,3
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri, insanlara karşı sertleştim.	27	36,0	26	34,7	18	24,0	3	4,0	0	0
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.	29	38,7	12	16,0	23	30,7	10	13,3	0	0
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	62	82,7	9	12,0	1	1,3	2	2,7	0	0
İşim gereği karşılaştığım insanların bazen problemlerinin zaman zaman benden kaynaklandığını düşünüyorum.	47	62,7	18	24,0	7	9,3	2	2,7	0	0

Duyarsızlaşma alt ölçeği analizi sonucunda göre ankete katılan mesleki personellerin %81,3'ünün işi gereği karşılaştığı bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığını hissetmedikleri, %36,0'ının bu işte çalışmaya başladıktan beri insanlara karşı sertleşmedikleri, %38,7'sinin bu işin giderek kendini katılaştırmasından korkmadığını, %82,7'sinin işi gereği karşılaştığı insanlara ne olduğunun umurunda olduğu ve %62,7'sinin işi gereği karşılaştığı insanların bazen problemlerinin kendisinden kaynaklanmadığını düşündüğü ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla oranların

büyük bir kısmının yukarıdaki gibi çıkması çalışanların çoğunda duyarsızlaşma olmadığını göstermektedir.

Ankete katılanların %24,0'ünün bu işte çalışmaya başladığından beri insanlara karşı bazen sertleştiği ve %30,7'sinin bu işin giderek kendisini katılaştırmasından bazen korktuğu gerçeğinden yola çıkarak mesleki personellerin az bir kısmında orta düzeyde duyarsızlaşma olduğu ancak bu durumun tükenmişlik boyutunda cereyan etmediği söylenebilir.

Tablo 4.21. Duyarsızlaşma Alt Ölçeği İfadelerinin Puan Analizi

Duyarsızlaşma Alt Ölçeği İfadeleri	$\bar{X}$	Ss	Genel Ortalama
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	1,25	0,66	1,62
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri, insanlara karşı sertleştim.	1,95	0,88	
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.	2,18	1,10	
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1,22	0,60	
İşim gereği karşılaştığım insanların bazen problemlerinin zaman zaman benden kaynaklandığını düşünüyorum.	1,51	0,78	
TOPLAM	8,11		

Duyarsızlaşma alt ölçeği ifadelerinin puan analizine baktığımızda en yüksek ortalamanın 2,18 ile mesleki personellerin yaptıkları işin giderek kendilerini katılaştırmasından korktukları ifade olduğu görülmektedir. Bu ifadenin diğer ifadelere göre eylemsel bir yanı olmadığı düşünüldüğünde mesleki personellerin genelinde henüz duyarsızlaşmaya dair tutum ve davranış yaşanmadığı ancak belirli bir kısmında düşünsel anlamda duyarsızlaşma olduğu söylenebilir.

Öte yandan duyarsızlaşma alt ölçeği ifadelerinin puan ortalamasının 1,62 ve puan toplamı da 8,11 olarak bulunmuştur. Tablo 4.17'ye göre yorumladığımızda ankete katılan mesleki personellerin duyarsızlaşma durumları normal düzeydedir. Ancak yukarıda da belirtildiği üzere elde edilen veriler ışığında her ne kadar mesleki personellerin duyarsızlaşma durumlarının daha çok düşünsel anlamda normal düzeyde olduğu ortaya çıksa da bu durum herhangi bir önlem alınmaması durumunda ilerleyen süreçte mesleki personellerin duyarsızlaşmayı tükenmişlik boyutuyla eylemsel anlamda da yaşama ihtimalini artırmaktadır.

Tablo 4.22. Kişisel Başarıda Düşme Hissi Alt Ölçeği İfadelerinin Kişi Sayısı (N) ve Yüzdelik (%) Analizleri

Kişisel Başarıda Düşme Hissi Alt Ölçeği İfadeleri	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	0	0	2	2,7	7	9,3	53	70,7	11	14,7
İşim gereği karşılaştığım bütün insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0	0	1	1,3	3	4,0	55	73,3	15	20,0
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	1,3	7	9,3	46	61,3	0	0	20	26,7
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	2	2,7	4	5,3	12	16,0	43	57,3	13	17,3
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1	1,3	2	2,7	24	32,0	38	50,7	9	12,0
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	1,3	6	8,0	17	22,7	41	54,7	8	10,7

Tablo 4.22 (Devamı)

İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	3	4,0	4	5,3	5	6,7	50	66,7	11	14,7
İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	5	6,7	2	2,7	18	24,0	37	49,3	11	14,7

Tablo 4.22 incelendiğinde ankete katılan mesleki personellerin %70,7'sinin çoğu zaman işi gereği karşılaştığı insanların ne istediğini anladığı, %73,3'ünün çoğu zaman işi gereği karşılaştığı bütün insanların sorunlarına en uygun çözümü bulduğu, %61,3'ünün bazen yaptığı iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuna inandığı, %57,3'ünün çoğu zaman çok şeyler yapabilecek güçte olduğu, %50,7'sinin çoğu zaman insanlarla yakın bir çalışma sonrasında kendisini canlanmış hissettiği, %54,7'sinin çoğu zaman bu işte birçok kayda değer başarı elde ettiği, %66,7'sinin çoğu zaman işi gereği karşılaştığı insanlarla arasında rahat bir hava yarattığı ve %49,3'ünün çoğu zaman işinde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaştığı görülmektedir. Bu oranlar mesleki personellerin kişisel başarıda düşme hissi yaşadıklarını göstermekte olup ancak bunun düzeyinin ne olduğunu göstermediği anlaşılmaktadır.

Tablo 4.23. Kişisel Başarıda Düşme Hissi Alt Ölçeği İfadelerinin Puan Analizi

Kişisel Başarıda Düşme Hissi Alt Ölçeği İfadeleri	$\bar{X}$	Ss	Genel Ortalama
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	4,00	0,60	3,86
İşim gereği karşılaştığım bütün insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	4,13	0,53	
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	4,13	0,68	

Tablo 4.23 (Devamı)

Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	3,82	0,88
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	3,70	0,77
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	3,67	0,83
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	3,84	0,89
İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	3,64	1,00
TOPLAM	30,93	

Kişisel başarıda düşme hissi alt ölçeğinin puansal ortalaması 3,86 ve puansal toplamı da 30,93 olarak bulunmuştur. Buna göre ankete katılan mesleki personellerin yüksek düzeyde kişisel başarıda düşme hissi yaşadığı ortaya çıkmıştır.

3.1.5. Duygusal Tükenme Açısından Bağımsız Değişkenlerin Parametrik Testlerle İncelenmesi

Tablo 4.24. Cinsiyet İle Duygusal Tükenmeye İlişkin t-Testi Sonucu

Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Kadın	44	2,28	0,63	-0,62	0,53
Erkek	30	2,38	0,64		

Ankete katılan mesleki personellerden kadınların duygusal tükenme ortalamalarının 2,28; erkeklerin duygusal tükenme ortalamalarının ise 2,38 olduğu görülmektedir. Erkeklerin duygusal tükenme düzeylerinin kadınlara göre daha fazla olduğu anlaşılmakla birlikte duygusal tükenme ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Bu durumda 'Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal

Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyetlerine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.25. Medeni Durum İle Duygusal Tükenmeye İlişkin t-Testi Sonucu

Medeni Durum	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Evli	44	2,25	0,63	-1,17	0,24
Bekâr	30	2,43	0,63		

Tablo 4.25’e bakıldığında mesleki personellerin evli olanlarının duygusal tükenme düzeylerinin (2,25) bekâr olanlara (2,43) göre daha düşük olduğu görülmektedir. Ayrıca $P=0,24$; $p>0,05$ olduğundan mesleki personellerin medeni durumları ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır. Bu sonuca göre ‘*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin medeni durumlarına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*’ hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.26. Eğitim Durumu İle Duygusal Tükenmeye İlişkin t-Testi Sonucu

Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Lisans	68	2,32	0,62	-0,24	0,80
Yüksek Lisans	6	2,38	0,81		

Anket uygulanan mesleki personellere “lisans”, “yüksek lisans” ve “doktora” olarak üç seçenekli eğitim durumu sorusu yöneltilmiş olup mesleki personellerin hiçbiri “doktora” seçeneğini işaretlemediğinden eğitim durumu sorusuna iki cevaplı ve normal dağılım gösteren bağımsız değişkenlere uygulanan t-testi uygulanmıştır. Ankete katılan mesleki personellerin lisans mezunlarının ortalamasının 2,32 ve yüksek lisans mezunlarının ortalamasının ise 2,38 olduğu, yüksek lisans mezunlarının daha fazla duygusal tükenme yaşadığı anlaşılmaktadır. Mesleki personellerin eğitim durumlarına göre duygusal tükenme açısından anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Bu bağlamda ‘*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki*

personellerin eğitim durumlarına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.27. İsteyerek Meslek Seçimi İle Duygusal Tükenmeye İlişkin t-Testi Sonucu

İsteyerek Meslek Seçimi	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Evet	60	2,26	0,63	-1,61	0,11
Hayır	14	2,57	0,62		

Ankete katılan mesleki personellerin mesleği isteyerek seçenlerin 2,26 ortalama ile isteyerek seçmeyenlere göre daha düşük oranda olduğu ve mesleği isteyerek seçmeyenlerin duygusal tükenmelerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Öte yandan mesleki personellerin mesleği isteyerek seçenler ile isteyerek seçmeyenler arasında duygusal tükenme açısından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin isteyerek meslek seçimine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.28. Mesleğe Kendini Uygun Bulma İle Duygusal Tükenmeye İlişkin t-Testi Sonucu

Mesleğe Kendini Uygun Bulma	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Evet	68	2,27	0,61	-2,43	0,17
Hayır	6	2,91	0,65		

Tablo 4.28 incelendiğinde ankete katılan mesleki personellerin mesleği kendine uygun bulanların ortalamasının 2,27; uygun bulmayanların ise 2,91 olduğu anlaşılmaktadır. Mesleği kendine uygun bulmayanların daha çok duygusal tükenme yaşadığı ancak mesleki personellerin mesleği kendine uygun bulanlar ile uygun bulmayanlar arasında duygusal tükenme açısından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Buna göre '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleği kendine uygun bulma durumlarına göre duygusal*

tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi reddedilir.

Tablo 4.29. Çalışılan Kurum İle Duygusal Tükenmeye İlişkin ANOVA Testi Sonucu

Çalışılan Kurum	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	12	2,07	0,58	0,83	0,62
Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	14	2,42	0,69		
Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	10	2,21	0,90		
Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	7	2,66	0,26		
Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	5	2,35	0,52		
Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğü	2	2,50	0,23		
Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğü	2	2,11	1,0		
Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü	3	<u>2,03</u>	0,72		
Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	4	2,38	0,41		
Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü	4	<u>2,72</u>	0,19		
Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	1	3,00	0		
Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğü	6	2,18	0,75		

Tablo 4.29 (Devamı)

Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğü	3	2,51	0,44		
Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğü	1	1,33	0		

Mesleki personellerin Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,07 olduğu, Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,42 olduğu, Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,21 olduğu, Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,66 olduğu, Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,35 olduğu, Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,50 olduğu, Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,11 olduğu, Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,03 olduğu, Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,38 olduğu, Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,72 olduğu, Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 3,00 olduğu, Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,18 olduğu, Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 2,51 olduğu ve Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların ortalamasının 1,33 olduğu görülmektedir. Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerin diğer kurumlarda çalışan mesleki personellere göre daha çok duygusal tükenme yaşadığı Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerin ise diğer kurumlara göre daha az duygusal tükenme yaşadığı söylenebilir. Ancak ankete Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünden ve Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğünden birer mesleki personelin katıldığı anlaşıldığından elde edilen verilerin bu iki kurumda çalışan ve ankete katılmayan/katılamayan diğer mesleki personellerin de görüşünü yansıttığı söylenemez.

Bu bakımdan Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerin diğer kurumlarda çalışan mesleki personellere göre daha çok duygusal tükenme yaşadığı Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerin ise diğer kurumlara göre daha az duygusal tükenme yaşadığı daha kuvvetli bir çıktı olarak değerlendirilebilir.

Mesleki personellerin çalıştığı kuruma göre duygusal tükenme açısından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Buna göre *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalıştıkları kuruma göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.30. Yaş İle Duygusal Tükenmeye İlişkin ANOVA Testi Sonucu

Yaş Aralığı	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
22-28 Yaş	30	2,33	0,67	0,09	0,98
29-35 Yaş	27	2,27	0,58		
36-42 Yaş	8	2,34	0,94		
43-49 Yaş	5	2,42	0,44		
50 ve üzeri	4	2,44	0,27		

Tablo 4.30’da mesleki personellerin 22-28 yaş aralığında olanların ortalamasının 2,33 olduğu, 29-35 yaş aralığında olanların ortalamasının 2,27 olduğu, 36-42 yaş aralığında olanların ortalamasının 2,34 olduğu, 43-49 yaş aralığında olanların ortalamasının 2,42 olduğu, 50 ve üzeri olanların ortalamasının 2,44 olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, 50 yaş ve üzeri olanların daha fazla duygusal tükenme yaşadığı; 29-35 yaş aralığında olanların diğerlerine göre en az duygusal tükenme yaşadığı görülmektedir. Mesleki personellerin yaşlarına göre duygusal tükenme açısından anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Sonuç olarak *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin yaşlarına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.31. Meslek İle Duygusal Tükenmeye İlişkin ANOVA Testi Sonucu

Meslek	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Sosyal Çalışmacı	17	2,20	0,14	1,24	0,29
Psikolog	4	2,80	0,28		
Sosyolog	31	2,39	0,12		
Öğretmen	15	2,23	0,14		
Çocuk Gelişimci	3	2,07	0,45		
Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmen	3	2,68	0,34		
Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği	1	1,33	0		

Mesleki personellerden Sosyal Çalışmacıların ortalamasının 2,20 olduğu, Psikologların ortalamasının 2,80 olduğu, Sosyologların ortalamasının 2,39 olduğu, Öğretmenlerin ortalamasının 2,23 olduğu, Çocuk Gelişimcilerin ortalamasının 2,07 olduğu, Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmenlerin ortalamasının 2,68 olduğu, Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenlerinin ortalamasının 1,33 olduğu görülmüştür. Psikologların 2,80 ortalama ile diğer meslek gruplarına göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları görülmektedir. Ez az duygusal tükenmişliği ise Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliğinin yaşadığı söylenebilir. Ancak bu verilerin Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında çalışan Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği mesleğinden toplam bir kişi olması ve bu kişinin ankete katılması sonucu elde edilen verilerin mesleğe dair tükenmişlik açısından gerçekleri yansıtıp yansıtmadığı tartışmaya açıktır.

Sonuç olarak, Mesleki personellerin mesleklerine göre duygusal tükenme açısından anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Bu doğrultuda, *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleklerine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.32. Çalışma Ortamı Memnuniyeti İle Duygusal Tükenmeye İlişkin ANOVA Testi Sonucu

Çalışma Ortamı Memnuniyeti	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Evet	46	2,15	0,63	6,33	0,003
Hayır	7	2,90	0,69		
Kısmen	21	2,51	0,44		

Ankete katılan mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olanların ortalamasının 2,15; çalışma ortamından memnun olmayanların ortalamasının 2,90 ve çalışma ortamlarından kısmen memnun olanların ortalamasının 2,51 olduğu görülmektedir. Bu bakımdan çalışma ortamından memnun olmayan mesleki personellerin duygusal tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olduğu anlaşılmaktadır. Mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır ($p < 0,05$). Dolayısıyla *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **kabul edilir**.

Tablo 4.33. Çalışılan Alanı İle Duygusal Tükenmeye İlişkin ANOVA Testi Sonucu

Çalışılan Alanı	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Çocuk	16	2,56	0,63	0,52	0,88
Engelli	23	2,33	0,58		
Kadın	7	2,19	0,69		
Şehit ve Gazi	2	2,00	0,00		
Engelli ve Yaşlı	8	2,19	0,54		
Çocuk ve Kadın	3	1,85	0,73		
Engelli ve Kadın	1	2,33	0		
Çocuk ve Şehit ve Gazi	1	2,66	0		

Tablo 4.33 (Devamı)

Çocuk ve Yaşlı	1	2,77	0		
Engelli, Yaşlı ve Şehit ve Gazi	2	2,18	1,67		
Çocuk, Engelli, Yaşlı ve Kadın	2	2,11	1,09		
Hepsi	8	2,33	0,70		

Ankete katılan mesleki personellerin bazılarının sadece bir alanda bazılarının ise aynı anda birden fazla alanda çalıştığı gerçeğinden yola çıkarak Tablo 4.33'e göre ankete katılan mesleki personellerin çalışma alanlarına bakıldığında; 'çocuk' alanında çalışanların ortalamasının 2,56 olduğu, 'engelli' alanında çalışanların ortalamalarının 2,33 olduğu, 'kadın' alanında çalışanların ortalamalarının 2,19 olduğu, 'şehit ve gazi' alanında çalışanların ortalamalarının 2,00 olduğu, 'engelli ve yaşlı' alanında çalışanların ortalamalarının 2,19 olduğu, 'çocuk ve kadın' alanında çalışanların ortalamalarının 1,85 olduğu, 'çocuk ve şehit ve gazi' alanında çalışanların ortalamalarının 2,66 olduğu, 'çocuk ve yaşlı' alanında çalışanların ortalamalarının 2,77 olduğu, 'engelli, yaşlı ve şehit ve gazi' alanında çalışanların ortalamalarının 2,18 olduğu, 'çocuk, engelli, yaşlı ve kadın' alanında çalışanların ortalamalarının 2,33 olduğu görülmektedir. 2,77 ortalama ile 'çocuk ve yaşlı' alanında çalışan mesleki personellerin duygusal tükenmişlik düzeylerinin en fazla olduğu; 1,85 ortalama ile 'çocuk ve kadın' alanında çalışan mesleki personellerin duygusal tükenmişlik düzeylerinin en az olduğu anlaşılmaktadır. Sadece bir alanda çalışan mesleki personellerin ise 2,56 ortalama ile 'çocuk' alanında çalışan mesleki personellerin duygusal tükenmişlik düzeylerinin diğer tek alanda çalışanlara göre daha fazla olduğu ortaya çıkmaktadır.

Mesleki personellerin çalışma alanlarına göre duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalışma alanlarına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.34. Toplam Hizmet Yılı İle Duygusal Tükenmeye İlişkin ANOVA Testi Sonucu

Toplam Hizmet Yılı	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
0-3 yıl	40	2,32	0,59	1,71	0,17
3-6 yıl	19	2,32	0,70		
6-9 yıl	2	1,50	0,70		
9 yıl ve üstü	12	2,55	0,57		

Ankete katılan mesleki personellerin toplam hizmet yılı ile duygusal tükenmeye ilişkin Tablo 4.34'e bakıldığında 6-9 yıl çalışan mesleki personellerin 1,50 ortalama ile duygusal tükenme düzeylerinin en az olduğu; 9 yıl ve üstü çalışanların 2,55 ortalama ile duygusal tükenme düzeylerinin en fazla olduğu ve 0-3 yıl ile 3-6 yıl çalışan mesleki personellerin 2,32 ortalama ile aynı seviyede duygusal tükenmişliğe sahip olduğu görülmektedir. Mesleki personellerin toplam hizmet yılına göre duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin toplam hizmet yılına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

3.1.6. Kişisel Başarıda Düşme Hissi Açısından Bağımsız Değişkenlerin Non-Parametrik Testlerle İncelenmesi

Tablo 4.35. Cinsiyet İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Cinsiyet	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Kadın	44	1588,00	36,09	598,00	-0,68	0,49
Erkek	30	1187,00	39,57			

Ankete katılan mesleki personellerin kadın olanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 36,09 olduğu, erkek olanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının

ise 39,57 olduğu görülmektedir. Her ne kadar erkeklerin kişisel başarıda düşme hissinin fazla olduğu anlaşılrsa da mesleki personellerin cinsiyetlerine göre kişisel başarıda düşme hissi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyetlerine göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.36. Medeni Durum İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Medeni Durum	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Evli	44	1651,50	37,53	658,50	-0,01	0,98
Bekâr	30	1123,50	37,45			

Tablo 4.36’ya bakıldığında ankete katılan mesleki personellerin evli olanların ortalamasının 37,53 olduğu ve bekâr olanların ortalamasının ise 37,45 olduğu anlaşılmaktadır. Evli olanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının bekâr olanlara göre fazla olduğu ancak mesleki personellerin medeni durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Buna göre, *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin medeni durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.37. Eğitim Durumu İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Eğitim Durumu	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Lisans	68	2599,50	38,23	154,50	-0,99	0,32
Yüksek Lisans	6	175,50	29,25			

Ankete katılan mesleki personellerin lisans mezunu olanların ortalamasının 38,23 olduğu ve yüksek lisans mezunu olanların ortalamasının ise 29,25 olduğu

anlaşılmaktadır. Lisans olanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının yüksek lisans mezunu olanlara göre fazla olduğu ve yüksek lisans mezunu olanların sayısal olarak daha az olmasına rağmen lisans mezunu olanların sayısal katılımına oranla kişisel başarıda düşme hissinin anlamlı derecede yaşadıkları söylenebilir. Ancak mesleki personellerin eğitim durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Buna göre, '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin eğitim durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.38. İsteyerek Meslek Seçimi İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

İsteyerek Meslek Seçimi	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Evet	60	2325,00	38,75	345,00	-1,04	0,29
Hayır	14	450,00	32,14			

Ankete katılan mesleki personellerin 60'ının mesleği isteyerek seçmesine rağmen 38,75 ortalama ile mesleği isteyerek seçmeyen mesleki personellere göre daha fazla kişisel başarıda düşme hissi yaşadığı anlaşılmaktadır. Mesleki personellerin mesleği isteyerek seçme durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Buna göre, '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleği isteyerek seçme durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.39. Mesleğe Kendini Uygun Bulma İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Mesleğe Kendini Uygun Bulma	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Evet	68	2565,00	37,72	189,00	-0,30	0,76
Hayır	6	210,00	35,00			

Ankete katılan mesleki personellerin mesleğe kendini uygun bulanlar il bulmayanlar arasında sayısal olarak ciddi anlamda bir fark olsa da kişisel başarıda düşme hissi ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Bu bakımdan mesleki personellerin mesleğe kendilerini uygun bulma durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleği kendine uygun bulma durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.40. Çalışılan Kurum İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Çalışılan Kurum	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	12	37,71	13	9,90	0,70
Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	14	29,14			
Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	10	39,15			
Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	7	29,79			
Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	5	39,20			
Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğü	2	47,00			
Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğü	2	<u>29,00</u>			
Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü	3	41,33			
Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	4	<u>53,75</u>			
Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü	4	45,13			

Tablo 4.40 (Devamı)

Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	1	20,00			
Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğü	6	41,50			
Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğü	3	36,33			
Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğü	1	69,00			

Sd (serbestlik derecesi)

Ankete katılan mesleki personellerin Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 37,71 olduğu, Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 29,14 olduğu, Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 39,15 olduğu, Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 29,79 olduğu, Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 39,20 olduğu, Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 47,00 olduğu, Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 29,00 olduğu, Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 41,33 olduğu, Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 53,75 olduğu, Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 45,13 olduğu, Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 20,00 olduğu, Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 41,50 olduğu, Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 36,33 olduğu, Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamasının 69,00 olduğu görülmektedir. Bu bakımdan mesleki

personellerin çalıştıkları kuruma göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalıştıkları kuruma göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.41. Yaş İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Yaş Aralığı	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
22-28 Yaş	30	33,27	4	9,55	0,04
29-35 Yaş	27	35,98			
36-42 Yaş	8	48,00			
43-49 Yaş	5	60,40			
50 ve üzeri	4	29,88			

Ankete katılan mesleki personellerin 22-28 yaş aralığında olanların ortalamasının 33,27 olduğu, 29-35 yaş aralığında olanların ortalamasının 35,98 olduğu, 36-42 yaş aralığında olanların ortalamasının 48,00 olduğu, 43-49 yaş aralığında olanların ortalamasının 60,40 olduğu, 50 yaş ve üzeri yaşıta olanların ortalamasının 29,88 olduğu görülmüştür. Buna göre mesleki personellerin yaşlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır ($p<0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin yaşlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **kabul edilir**.

Tablo 4.42. Meslek İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Meslek	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
Sosyal Çalışmacı	17	42,85	6	16,29	0,01
Psikolog	4	13,75			

Tablo 4.42 (Devamı)					
Sosyolog	31	30,39			
Öğretmen	15	47,10			
Çocuk Gelişimci	3	60,67			
Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmen	3	42,50			
Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği	1	33,50			

Mesleki personellerden Sosyal Çalışmacıların kişisel başarıda düşme hissi ortalamalarının 42,85 olduğu, Psikologların 13,75 olduğu, Sosyologların 30,39 olduğu, Öğretmenlerin 47,10 olduğu, Çocuk Gelişimcilerin 60,67 olduğu, Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmenlerin 42,05 olduğu ve Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenlerinin 33,50 olduğu görülmektedir. Kişisel başarıda düşme hissini diğer mesleklere göre en fazla Çocuk Gelişimcilerin yaşadığı ve en az Psikologların yaşadığı anlaşılmakta olup her iki meslek arasında anlamlı derece farklılık olduğu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca mesleki personellerin mesleklerine göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır ($p<0,05$). Buna göre '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleklerine göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **kabul edilir**.

Tablo 4.43. Çalışma Ortamı Memnuniyeti İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Çalışma Ortamı Memnuniyeti	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
Evet	46	40,25	2	2,30	0,31
Hayır	7	29,29			
Kısmen	21	34,21			

Ankete katılan mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olanların kişisel başarıda düşme hissi ortalamalarının 40,25 olduğu, çalışma ortamından memnun

olmayanların 29,29 olduğu ve çalışma ortamından kısmen memnun olanların 34,21 ortalamalarının olduğu ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda çalışma ortamından memnun olan mesleki personellerin daha fazla kişisel başarıda düşme hissi yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Buna göre *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.44. Çalışma Alanı İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Çalışma Alanı	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
Çocuk	16	41,06	11	7,70	0,74
Engelli	23	35,70			
Kadın	7	34,29			
Şehit ve Gazi	2	64,75			
Engelli ve Yaşlı	8	31,38			
Çocuk ve Kadın	3	31,00			
Engelli ve Kadın	1	33,50			
Çocuk ve Şehit ve Gazi	1	33,50			
Engelli, Yaşlı ve Şehit ve Gazi	2	53,75			
Çocuk ve Yaşlı	1	47,00			
Çocuk, Engelli, Yaşlı ve Kadın	2	51,25			
Hepsi	8	32,44			

Ankete katılan mesleki personellerin diğerlerine göre ağırlıklı olarak “engelli” alanında çalışanların rakamsal olarak daha fazla olduğu ancak mesleki personellerin “şehit ve gazi” alanında çalışanların ortalamalarının 64,75 olduğu ve durumun “şehit ve

gazi” alanında çalışan mesleki personellerin diğer alanlarda çalışan mesleki personellere göre daha fazla kişisel başarıda düşme hissi yaşadığını göstermektedir. Kişisel başarıda düşme hissini en az yaşayan mesleki personellerin ise “çocuk ve kadın” alanında çalışanlarda olduğu görülmektedir. Mesleki personellerin çalışma alanlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Buna göre ‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalışma alanlarına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.45. Toplam Hizmet Yılı İle Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Toplam Hizmet Yılı	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
0-3 Yıl	40	35,86	3	3,42	0,33
3-6 Yıl	19	33,05			
6-9 Yıl	2	53,00			
9 Yıl ve üstü	12	44,38			

Ankete katılan mesleki personellerin toplam hizmet yılı ile kişisel başarıda düşme hissi arasındaki ilişkiye bakıldığında 0-3 yıl arası çalışanların ortalamalarının 35,86 olduğu, 3-6 yıl çalışanların ortalamalarının 33,05 olduğu, 6-9 yıl arası çalışanların ortalamalarının 53,00 olduğu ve 9 yıl ve üstü çalışanların ortalamalarının 44,38 olduğu görülmektedir. Buna göre her ne kadar kişisel başarıda düşme hissi yaşayan mesleki personellerin daha çok 6-9 yıl arası çalışanlarda görüldüğü anlaşılrsa da mesleki personellerin toplam hizmet yılına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Buna göre ‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin toplam hizmet yılına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **reddedilir**.

3.1.7. Duyarsızlaşma Açısından Bağımsız Değişkenlerin Non-Parametrik Testlerle İncelenmesi

Tablo 4.46. Cinsiyet İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Cinsiyet	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Kadın	44	1625,00	36,93	635,00	-0,27	0,78
Erkek	30	1150,00	38,33			

Ankete katılan mesleki personellerin kadın olanların duyarsızlaşma ortalamasının 36,93 olduğu, erkek olanların duyarsızlaşma ortalamasının ise 38,33 olduğu görülmektedir. Buna göre mesleki personellerin cinsiyetlerine göre duyarsızlaşma arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyetlerine göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.47. Medeni Durum İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Medeni Durum	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Evli	44	1551,50	35,26	561,50	-1,09	0,27
Bekâr	30	1223,50	40,78			

Ankete katılan mesleki personellerin evli olanların duyarsızlaşma ortalamasının 35,26 olduğu, bekâr olanların duyarsızlaşma ortalamasının ise 40,78 olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bekâr mesleki personellerin evli mesleki personellere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı söylenebilir. Ancak mesleki personellerin medeni durumlarına göre duyarsızlaşma arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin medeni durumlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.48. İsteyerek Meslek Seçimi İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

İsteyerek Meslek Seçimi	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Evet	60	2185,00	36,42	355,00	-0,90	0,36
Hayır	14	590,00	42,14			

Çalışmaya katılan mesleki personellerin mesleği isteyerek seçenlerin duyarsızlaşma ortalamalarının 36,42 olduğu, mesleği isteyerek seçmeyenlerin duyarsızlaşma ortalamalarının ise 42,14 olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum mesleği isteyerek seçmeyen mesleki personellerin duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Mesleki personellerin mesleği isteyerek seçme durumlarına göre duyarsızlaşma arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleği isteyerek seçme durumlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.49. Eğitim Durumu İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Eğitim Durumu	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Lisans	68	2563,00	37,69	191,00	-0,26	0,79
Yüksek Lisans	6	212,00	35,33			

Ankete katılan mesleki personellerin lisans mezunlarının duyarsızlaşma ortalamalarının 37,69 olduğu yüksek lisans mezunlarının duyarsızlaşma ortalamalarının 35,33 olduğu ve lisans mezunlarının az bir farkla yüksek lisans mezunlarına göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı anlaşılmaktadır. Öte yandan mesleki personellerin eğitim durumlarına göre duyarsızlaşma arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin eğitim durumlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.50. Mesleğe Kendini Uygun Bulma İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Mesleğe Kendini Uygun Bulma	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Evet	68	2185,00	36,42	355,00	-0,90	0,36
Hayır	6	590,00	42,14			

Ankete katılan mesleki personellerin mesleğe kendilerini uygun bulmayanların duyarsızlaşma düzeylerinin 42,14 ortalama ile daha yüksek olduğu görülmektedir. Mesleki personellerin mesleğe kendilerini uygun bulma durumlarına göre duyarsızlaşma arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleğe kendilerini uygun bulma durumlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.51. Çalışılan Kurum İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Çalışılan Kurum	N	$\bar{X}$	Sd	X ²	P
Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	12	38,00	13	7,36	0,88
Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	14	35,14			
Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	10	37,90			
Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	7	43,93			
Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	5	38,30			
Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğü	2	9,00			
Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğü	2	39,00			

Tablo 4.51 (Devamı)

Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü	3	33,33			
Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	4	39,38			
Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü	4	39,25			
Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	1	58,50			
Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğü	6	33,25			
Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğü	3	<u>51,17</u>			
Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğü	1	26,00			

Sd (serbestlik derecesi)

Ankete katılan mesleki personellerin Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 38,00 olduğu, Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 35,14 olduğu, Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 37,90 olduğu, Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 43,93 olduğu, Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 38,30 olduğu, Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 9,00 olduğu, Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 39,00 olduğu, Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 33,33 olduğu, Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 39,38 olduğu, Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 39,25 olduğu, Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışanların

duyarsızlaşma ortalamasının 58,50 olduğu, Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 33,25 olduğu, Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 51,17 olduğu, Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların duyarsızlaşma ortalamasının 26,00 olduğu görülmektedir. En fazla duyarsızlaşmanın Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerde olduğu ancak ankete sadece bir kişinin katıldığı ve onun görüşünün geçerliliği dikkate alındığı durumunun göz ardı edilmesi halinde en fazla duyarsızlaşmanın Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezinde çalışan mesleki personellerde olduğu ve en az duyarsızlaşmanın diğer kurumlarda çalışan mesleki personellere göre anlamlı derecede farklı olan Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğünde 9,00 ortalama ile görüldüğü ortaya çıkmıştır. Mesleki personellerin çalıştıkları kuruma göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalıştıkları kuruma göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.52. Yaş İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Yaş Aralığı	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
22-28 Yaş	30	38,42	4	2,21	0,69
29-35 Yaş	27	36,05			
36-42 Yaş	8	38,75			
43-49 Yaş	5	28,70			
50 ve üzeri	4	48,88			

22-28 yaş aralığında olan mesleki personellerin duyarsızlaşma ortalamalarının 38,42 olduğu, 29-35 yaş aralığında olan mesleki personellerin duyarsızlaşma ortalamalarının 36,05 olduğu, 36-42 yaş aralığında olan mesleki personellerin duyarsızlaşma ortalamalarının 38,75 olduğu, 43-49 yaş aralığında olan mesleki personellerin duyarsızlaşma ortalamalarının 28,70 olduğu ve 50 yaş ve üzerinde olan mesleki personellerin duyarsızlaşma ortalamalarının 48,88 olduğu sonucuna

ulaşılmıştır. Duyarsızlaşmanın en fazla olduğu yaş aralığının 50 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Ancak mesleki personellerin yaşlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin yaşlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.53. Meslek İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Meslek	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
Sosyal Çalışmacı	17	32,29	6	12,69	0,04
Psikolog	4	53,50			
Sosyolog	31	43,63			
Öğretmen	15	35,47			
Çocuk Gelişimci	3	12,50			
Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmen	3	27,00			
Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği	1	9,00			

Çalışmaya katılan mesleki personellerden Sosyal Çalışmacıların duyarsızlaşma ortalamalarının 32,29 olduğu, Psikologların duyarsızlaşma ortalamalarının 53,50 olduğu, Sosyologların duyarsızlaşma ortalamalarının 43,63 olduğu, Öğretmenlerin duyarsızlaşma ortalamalarının 35,47 olduğu, Çocuk Gelişimcilerin duyarsızlaşma ortalamalarının 12,50 olduğu, Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmenlerin duyarsızlaşma ortalamalarının 27,00 olduğu, Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenlerinin duyarsızlaşma ortalamalarının 9,00 olduğu görülmektedir. Diğer meslek gruplarına göre en fazla duyarsızlaşma yaşayan mesleğin Psikologlar olduğu ortaya çıkmıştır. En az duyarsızlaşma yaşayan meslek grubunun ise Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği olduğu ancak bir kişi olduğu için Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği sayılmaz ise en az duyarsızlaşma yaşayan meslek grubunun Çocuk Gelişimcilerin olduğu söylenebilir. Sonuç olarak, mesleki personellerin mesleklerine göre duyarsızlaşma

düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır ($p<0,05$). Dolayısıyla *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleklerine göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **kabul edilir**.

Tablo 4.54. Çalışma Ortamı Memnuniyeti İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Çalışma Ortamı Memnuniyeti	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
Evet	46	33,80	2	4,25	0,11
Hayır	7	48,86			
Kısmen	21	41,81			

Mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olmayanların 48,86 ortalama ile daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı anlaşılmaktadır. Ancak mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.55. Çalışma Alanı İle Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Çalışma Alanı	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
Çocuk	16	40,75	11	9,66	0,56
Engelli	23	38,63			
Kadın	7	34,14			
Şehit ve Gazi	2	22,50			
Engelli ve Yaşlı	8	35,75			
Çocuk ve Kadın	3	18,00			
Engelli ve Kadın	1	68,50			

Tablo 4.55 (Devamı)					
Çocuk ve Şehit ve Gazi	1	47,50			
Engelli, Yaşlı ve Şehit ve Gazi	2	22,50			
Çocuk ve Yaşlı	1	65,00			
Çocuk, Engelli, Yaşlı ve Kadın	2	47,25			
Hepsi	<u>8</u>	<u>36,25</u>			

Ankete katılan mesleki personellerin ‘*çocuk*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 40,75 olduğu, ‘*engelli*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 38,63 olduğu, ‘*kadın*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 34,14 olduğu, ‘*şehit ve gazi*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 22,50 olduğu, ‘*engelli ve yaşlı*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 35,75 olduğu, ‘*çocuk ve kadın*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 18,00 olduğu, ‘*engelli ve kadın*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 68,50 olduğu, ‘*çocuk ve şehit ve gazi*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 47,50 olduğu, ‘*engelli, yaşlı ve şehit ve gazi*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 22,50 olduğu, ‘*çocuk ve yaşlı*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 65,00 olduğu, ‘*çocuk, engelli, yaşlı ve kadın*’ alanında çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 47,25 olduğu, alanların hepsinde çalışanların duyarsızlaşma ortalamalarının 36,25 olduğu görülmektedir. En fazla duyarsızlaşmanın ‘*engelli ve kadın*’ alanında çalışan mesleki personellerde; en az duyarsızlaşmanın da ‘*çocuk ve kadın*’ alanında çalışan mesleki personellerde görüldüğü sonucuna ulaşılmaktadır. Mesleki personellerin çalışma alanlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla ‘*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalışma alanlarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*’ hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.56. Toplam Hizmet Yılı Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Toplam Hizmet Yılı	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
0-3 Yıl	40	37,84	3	1,11	0,77
3-6 Yıl	19	37,32			
6-9 Yıl	2	22,00			
9 Yıl ve üstü	12	36,21			

Tablo 4.56’da bakıldığında toplam hizmet yılı 0-3 yıl arası olan mesleki personellerin duyarsızlaşma düzeyinin diğer hizmet yıllarına göre daha fazla olduğu; en az duyarsızlaşma düzeyinin ise 6-9 yıl arası hizmet yılı olan mesleki personellerde görüldüğü anlaşılmaktadır. Öte yandan mesleki personellerin toplam hizmet yılına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla ‘*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin toplam hizmet yılına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*’ hipotezi **reddedilir**.

3.1.8. Tükenmişlik Açısından Bağımsız Değişkenlerin Non-Parametrik Testlerle İncelenmesi

Tablo 4.57. Cinsiyet İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Cinsiyet	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Kadın	44	1643,00	37,34	653,00	-0,77	0,93
Erkek	30	1132,00	37,73			

Ankete katılan mesleki personellerden kadınların tükenmişlik ortalamasının 37,34 erkeklerin ise 37,73 olduğu görülmektedir. Bu sonuç ankete katılan mesleki personellerin kadın ve erkekler açısından hemen hemen aynı düzeyde tükenmişlik yaşandığı söylenebilir ve mesleki personellerin cinsiyetlerine göre tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla ‘*Erzurum Aile,*

Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.58. Medeni Durum İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Medeni Durum	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Evli	44	1533,50	34,85	543,50	-1,28	0,19
Bekâr	30	1241,50	41,38			

Tablo 4.58'e bakıldığında bekâr mesleki personellerin 41,38 ortalama ile evli mesleki personellere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı anlaşılmaktadır. Ancak mesleki personellerin medeni durumlarına göre tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır'* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.59. İsteyerek Meslek Seçimi İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

İsteyerek Meslek Seçimi	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Evet	60	2167,00	36,12	337,00	-1,14	0,25
Hayır	14	608,00	43,43			

Ankete katılan mesleki personellerin mesleği isteyerek seçenlerin tükenmişlik ortalamalarının 36,12 olduğu ve mesleği isteyerek seçmeyenlerin tükenmişlik ortalamalarının 43,43 olduğu ve bu durumun mesleği isteyerek seçmeyen mesleki personellerin daha fazla tükenmişlik yaşadığını gösterdiği anlaşılmaktadır. Ancak mesleki personellerin mesleği isteyerek seçme durumlarına göre tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Buna göre '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleği isteyerek seçme*

durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.60. Eğitim Durumu İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Eğitim Durumu	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Lisans	68	2549,50	37,49	203,50	-0,01	0,99
Yüksek Lisans	6	225,50	37,58			

Ankete katılan mesleki personellerin lisans mezunlarının tükenmişlik ortalamalarının 37,49 olduğu, yüksek lisans mezunlarının tükenmişlik ortalamalarının 37,58 olduğu anlaşılmış olup bu durum lisans mezunları ile yüksek lisans mezunları arasında tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı derecede fark olmadığı sonucunu doğurmaktadır. Öte yandan mesleki personellerin eğitim durumlarına göre tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır'* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.61. Mesleğe Kendini Uygun Bulma İle Tükenmişliğe İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonucu

Mesleğe Kendini Uygun Bulma	N	Sıra Toplamı	$\bar{X}$	U	Z	P
Evet	68	2480,50	36,48	134,50	-1,37	0,16
Hayır	6	294,50	49,08			

Ankete katılan mesleki personellerin mesleğe kendilerini uygun bulmayanların tükenmişlik düzeylerinin 49,08 ortalama ile daha yüksek olduğu görülmektedir. Mesleki personellerin mesleğe kendilerini uygun bulma durumlarına göre tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleğe kendilerini uygun*

bulma durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi reddedilir.

Tablo 4.62. Çalışılan Kurum İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Çalışılan Kurum	N	$\bar{X}$	Sd	χ^2	P
Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	12	29,17	13	8,99	0,77
Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	14	36,04			
Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	10	35,80			
Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	7	44,57			
Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü	5	42,40			
Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğü	2	31,50			
Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğü	2	<u>26,75</u>			
Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü	3	28,50			
Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	4	45,63			
Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü	4	<u>53,75</u>			
Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	1	60,00			
Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğü	6	38,25			
Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğü	3	43,17			
Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğü	1	20,00			

Sd (serbestlik derecesi)

Ankete katılan mesleki personellerin Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 29,17 olduğu, Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 36,04 olduğu, Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 35,80 olduğu, Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 44,57 olduğu, Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 42,40 olduğu, Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 31,50 olduğu, Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 26,75 olduğu, Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 28,50 olduğu, Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 45,63 olduğu, Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 53,75 olduğu, Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 60,00 olduğu, Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 38,25 olduğu, Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 43,17 olduğu, Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik ortalamasının 20,00 olduğu görülmektedir. En fazla tükenmişliğin Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerde olduğu ancak ankete sadece bir kişinin katıldığı ve onun görüşünün geçerliliği dikkate alındığı durumunun göz ardı edilmesi halinde en fazla tükenmişliğin Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezinde çalışan mesleki personellerde olduğu ve en az tükenmişliğin Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğünde olduğu ancak yine ankete sadece bir kişinin katıldığı ve onun görüşünün geçerliliği dikkate alındığı durumunun göz ardı edilmesi halinde en az tükenmişliğin Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerde olduğu ortaya çıkmıştır. Mesleki personellerin çalıştıkları kuruma göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla *‘Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalıştıkları kuruma göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır’* hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.63. Yaş İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Yaş Aralığı	N	$\bar{X}$	Sd	X ²	P
22-28 Yaş	30	36,05	4	1,33	0,85
29-35 Yaş	27	36,98			
36-42 Yaş	8	42,94			
43-49 Yaş	5	44,10			
50 ve üzeri	4	32,75			

Ankete katılan 22-28 yaş aralığında olan mesleki personellerin tükenmişlik ortalamalarının 36,05 olduğu, 29-35 yaş aralığında olan mesleki personellerin tükenmişlik ortalamalarının 36,98 olduğu, 36-42 yaş aralığında olan mesleki personellerin tükenmişlik ortalamalarının 42,94 olduğu, 43-49 yaş aralığında olan mesleki personellerin tükenmişlik ortalamalarının 44,10 olduğu ve 50 yaş ve üzerinde olan mesleki personellerin tükenmişlik ortalamalarının 32,75 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişliğin en fazla olduğu yaş aralığının 43-49 olduğu görülmektedir. Ancak mesleki personellerin yaşlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin yaşlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.64. Meslek İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Meslek	N	$\bar{X}$	Sd	X ²	P
Sosyal Çalışmacı	17	35,94	6	3,13	0,79
Psikolog	4	46,75			
Sosyolog	31	38,65			
Öğretmen	15	36,90			
Çocuk Gelişimci	3	<u>31,00</u>			
Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmen	3	41,33			
Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği	1	8,50			

Çalışmaya katılan mesleki personellerden Sosyal Çalışmacıların tükenmişlik ortalamalarının 35,94 olduğu, Psikologların tükenmişlik ortalamalarının 46,75 olduğu, Sosyologların tükenmişlik ortalamalarının 38,65 olduğu, Öğretmenlerin tükenmişlik ortalamalarının 36,90 olduğu, Çocuk Gelişimcilerin tükenmişlik ortalamalarının 31,00 olduğu, Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmenlerin tükenmişlik ortalamalarının 41,33 olduğu, Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenlerinin tükenmişlik ortalamalarının 8,50 olduğu görülmektedir. Diğer meslek gruplarına göre en fazla tükenmişlik yaşayan mesleğin Psikologlar olduğu ortaya çıkmıştır. En az tükenmişlik yaşayan meslek grubunun ise Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği olduğu ancak bir kişi olduğu için Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği sayılmaz ise en az tükenmişlik yaşayan meslek grubunun Çocuk Gelişimcilerin olduğu söylenebilir. Sonuç olarak, mesleki personellerin mesleklerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin mesleklerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.65. Çalışma Ortamı Memnuniyeti İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Çalışma Ortamı Memnuniyeti	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
Evet	46	33,83	2	4,10	0,12
Hayır	7	48,71			
Kısmen	21	41,81			

Mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olmayanların 48,71 ortalama ile daha fazla tükenmişlik yaşadığı anlaşılmaktadır. Ancak mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.66. Çalışma Alanı İle Tükenmişliğe İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Çalışma Alanı	N	$\bar{X}$	Sd	X ²	P
Çocuk	16	46,91	11	12,52	0,32
Engelli	23	39,02			
Kadın	7	30,00			
Şehit ve Gazi	2	31,50			
Engelli ve Yaşlı	8	24,94			
Çocuk ve Kadın	3	16,67			
Engelli ve Kadın	1	49,50			
Çocuk ve Şehit ve Gazi	1	49,50			
Engelli, Yaşlı ve Şehit ve Gazi	2	37,00			
Çocuk ve Yaşlı	1	66,00			
Çocuk, Engelli, Yaşlı ve Kadın	2	44,50			
Hepsi	8	34,56			

Ankete katılan mesleki personellerin ‘*çocuk*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 46,91 olduğu, ‘*engelli*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 39,02 olduğu, ‘*kadın*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 30,00 olduğu, ‘*şehit ve gazi*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 31,50 olduğu, ‘*engelli ve yaşlı*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 24,94 olduğu, ‘*çocuk ve kadın*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 16,67 olduğu, ‘*engelli ve kadın*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 49,50 olduğu, ‘*çocuk ve şehit ve gazi*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 49,50 olduğu, ‘*engelli, yaşlı ve şehit ve gazi*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 37,00 olduğu, ‘*çocuk ve yaşlı*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 66,00 olduğu, ‘*çocuk, engelli, yaşlı ve kadın*’ alanında çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 44,50 olduğu, alanların hepsinde çalışanların tükenmişlik ortalamalarının 34,56 olduğu görülmektedir. En fazla tükenmişliğin ‘*çocuk ve yaşlı*’ alanında çalışan mesleki personellerde; en az

tükenmişliğin de '*çocuk ve kadın*' alanında çalışan mesleki personellerde görüldüğü sonucuna ulaşılmaktadır. Aynı zamanda '*engelli ve kadın*' alanında çalışan mesleki personellerle '*çocuk ve şehit ve gazi*' alanında çalışan mesleki personellerin tükenmişlik düzeylerinin aynı olduğu görülmektedir. Mesleki personellerin çalışma alanlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin çalışma alanlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

Tablo 4.67. Toplam Hizmet Yılı Duyarsızlaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonucu

Toplam Hizmet Yılı	N	$\bar{X}$	Sd	X^2	P
0-3 Yıl	40	36,46	3	2,31	0,50
3-6 Yıl	19	37,53			
6-9 Yıl	2	17,00			
9 Yıl ve üstü	12	41,29			

Tablo 4.67'ye bakıldığında toplam hizmet yılı 9 yıl ve üstü toplam hizmet yılı olan mesleki personellerin tükenmişlik düzeyinin diğer hizmet yıllarına göre daha fazla olduğu; en az tükenmişlik düzeyinin ise 6-9 yıl arası hizmet yılı olan mesleki personellerde görüldüğü anlaşılmaktadır. Öte yandan mesleki personellerin toplam hizmet yılına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla '*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin toplam hizmet yılına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır*' hipotezi **reddedilir**.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarda Çalışan Mesleki Personellerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi sonucu ankete katılan en fazla mesleki personelin Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde olduğu, genel olarak yaş aralıklarının 28-37 arasında yoğunlaştığı, ankete katılan mesleki personellerin büyük bir bölümünün kadın olduğu, evli mesleki personellerin sayısının bekar mesleki personellere göre daha çok olduğu, ankete katılan mesleki personeller arasından hiç doktora mezunu olmadığı, neredeyse tamamına yakınının lisans mezunu olduğu, mesleki personellerin yarıya yakınının sosyolog olduğu ortaya çıkmıştır. Öte yandan katılımcıların normal düzeyde duygusal tükenme yaşadığı, az bir kısmının duyarsızlaşma yaşadığı ve ankete katılan mesleki personellerin yüksek düzeyde kişisel başarıda düşme hissi yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın hipotezlerinin sınanması aşağıdaki gibidir:

Duygusal Tükenmeye İlişkin Hipotezlerin Sınanması

Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim durumlarına, mesleği isteyerek seçme durumlarına, mesleğe kendilerini uygun bulma durumlarına, çalıştıkları kuruma, yaşlarına, mesleklerine, çalışma alanlarına ve toplam hizmet yılına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı, ancak çalışma ortamından memnun olma durumuna göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kişisel Başarıda Düşme Hissine İlişkin Hipotezlerin Sınanması

Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim durumlarına, mesleği isteyerek seçme durumlarına, mesleğe kendilerini uygun bulma durumlarına, çalıştıkları kuruma, çalışma ortamlarından memnun olma durumlarına, çalışma alanlarına ve toplam hizmet yılına göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir

farklılık olmadığı, ancak yaşlarına ve mesleklerine göre kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Duyarsızlaşmaya İlişkin Hipotezlerin Sınanması

Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim durumlarına, mesleği isteyerek seçme durumlarına, mesleğe kendilerini uygun bulma durumlarına, çalıştıkları kuruma, yaşlarına, mesleklerine, çalışma ortamından memnun olma durumlarına, çalışma alanlarına ve toplam hizmet yılına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tükenmişliğe İlişkin Hipotezlerin Sınanması

Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim durumlarına, mesleği isteyerek seçme durumlarına, mesleğe kendilerini uygun bulma durumlarına, çalıştıkları kuruma, yaşlarına, mesleklerine, çalışma ortamından memnun olma durumlarına, çalışma alanlarına ve toplam hizmet yılına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç olarak, bu araştırma sonucuna göre Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarda Çalışan Mesleki Personellerin her ne kadar sosyo-demografik özellikleriyle tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılsa da tükenmişlik düzeylerinin tek başına değerlendirilmesi aşamasında mesleki personellerin yukarıda da belirtildiği üzere tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutlarını farklı düzeylerde de olsa yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Ankete katılan mesleki personellerin duygusal tükenme yaşayanların stresli bir iş yaşamının olduğu ve bu durumun daha çok aşırı iş yükünden kaynaklanabileceği düşünüldüğünde Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde ve Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerin aşırı iş yükü nedeniyle bu tür bir tükenmişlik yaşadığı söylenebilir. Dolayısıyla bu kurumlarda mesleki personel istihdamı artışı veya çalışma şartlarının iyileştirilmesi mesleki personellerin duygusal tükenmiş yaşamalarını azaltabilir veya önleyebilir. Kişisel

başarıda düşme hissi düzeyinin en fazla olduğu kurumun Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğü ve Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerden olduğu göz önüne alındığında bu kurumlarda çalışan mesleki personellerin iş için harcadıkların çabanın karşılıksız kaldığını düşünmeleri ve başarılarının bekledikleri kadar maddi veya manevi olarak takdir edilmediğini hissetmeleri gibi durumlardan kaynaklanma ihtimali yüksektir. Dolayısıyla bu kurumlarda çalışan mesleki personellere yönelik onları işe ve ortama adapte etmek ve yaptıkları işin karşılığını takdir ederek göstermek faydalı olacaktır. Ankete katılan mesleki personellerden Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışanların diğer kurumlarda çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı sonucuna varılmış olup bu durum duygusal tükenme yaşayan birinin akabinde çalıştığı işle ilgilenmek için zihinsel anlamda gücünün kalmaması ve kendini ortamdaki soyutlaması nedeniyle duyarsızlaşma yaşayacağı düşüncesini kanıtlar niteliktedir. Nitekim Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerin hem duygusal tükenme düzeylerinin hem de duyarsızlaşma düzeylerinin diğer kurumlarda çalışan mesleki personellere göre daha fazla olduğu görülmüştür.

Ankete katılan mesleki personeller arasında en fazla duygusal tükenmeyi yaşayan mesleğin Psikologlar olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda Psikologların öncelikli olmak üzere diğer meslek gruplarının da çalıştığı kurumların ve kurumdaki iş tanımlarının yeniden gözden geçirilerek revize edilmesi duygusal tükenmişlik düzeyinin azaltılmasında önemli rol oynayabilir. Öte yandan mesleki personellere arasında en fazla kişisel başarıda düşme hissi yaşayan meslek grubunun diğer meslek gruplarından anlamlı bir farkla Çocuk Gelişimciler olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Psikologların ise beklenildiği üzere (duygusal tükenme düzeyleri fazla olduğu için) diğer meslek gruplarına oranla en fazla duyarsızlaşma yaşayan meslek grubu olduğu görülmüştür.

Çalışma ortamı memnuniyeti açısından ankete katılan mesleki personellerden çalışma ortamından memnun olmayanların (kısmen memnun olanlarla birlikte) daha fazla tükenmişlik yaşadığı ve bu tükenmişlik boyutunun ise anlamlı bir fark ile duyarsızlaşma boyutuyla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Genel olarak ankete katılan mesleki personellerden erkekleri, bekârların, mesleğini isteyerek seçmeyenlerin, yüksek lisans mezunlarının, mesleği kendine uygun

bulmayanların, Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü ile Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğünde çalışan mesleki personellerin, 38-49 yaş aralığında olanların, Psikologların, çalışma ortamından memnun olmayanların, Çocuk ve Yaşlı alanında-Engelli ve Kadın alanında-Çocuk ve Şehit ve Gazi alanında çalışanların, 9 yıl ve üstü çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Bilindiği üzere tükenmişliğe sebep olan bir çok etmen vardır. Bu bağlamda, insan yaşamıyla iç içe olan ve insan hayatına dokunan çalışmalar yürüten Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ile bağlı kuruluşlarda çalışan mesleki personellerin yaşadığı tükenmişliğin doğal bir sonucu olarak enerji kaybı, yorgunluk, iş doyumu kaybı, depresyon, işine karşı olumsuz tutumlar, yetersizlik, psikolojik ve fiziksel işlevsizlik gibi durumları yaşamaları kaçınılmaz olduğundan bu durum hem mesleki personellerin çalışma hayatlarındaki başarıları elde etmesine engel oluşturması hem de hizmet verdikleri müracaatçıların aldıkları hizmetin kalitesinde düşüş olması anlamına gelmektedir. Öte yandan toplumun ve toplumda yaşayan insanların psikolojik, sosyal ve ekonomik sorunlarını ele alarak çözüm odaklı hizmet modeli üretmeye çalışan böylesi bir kurumda çalışan mesleki personellerin kendilerini mutlu, işe yarar, çalışmalarının ve başarılarının karşılığını alan bir konumda olması kurumun müracaatçı kitlesinin de refah düzeyinin yükselmesi ve sağlıklı bir şekilde hizmet vermesi açısından büyük bir öneme sahiptir.

KAYNAKÇA

- Acar, H. (2003). “Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi”. *Hacettepe Üniversitesi Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 14 (1), 3-9.
- Akçamete, G., Kamer, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*, Ankara.
- Arslan, D.T. ve Özmete, E. (2015). “Yetiştirme Yurtlarında Kalan ve Ortaöğretime Devam Eden Öğrencilerin Self-Determinasyon Davranışları”. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 15 (35), 7-12.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). “Tükenmişlik Sendromu: Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10, 69-96.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21- 46.
- Avşaroğlu, S., Deniz, E., Kahraman A., (2007). “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (2), 12-13.
- Bayhan, V. (1997), *Üniversite Gençliğinde Anomi ve Yabancılaşma*. Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.
- Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Budak, G., Sürgevil, O. (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (2), 95-108.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Cherniss, C. (1980). “Prefessional Burnout in Human Service Organizations”. Newyork: Praeger Pres.

- Çapri B. (2006). “Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 62-77.
- Çelebi, B. (2014). *Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu (Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Demirkol, İ. (2006). *Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirbaş, A. R. (2006). *Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- DPT. (2001). *VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı, Sosyal Yardımlar ve Hizmetler Özel İhtisas Komisyon Raporu*, Ankara.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 150.
- Ersoy, F., Yıldırım, R. C., Edirne, T. (2001). “Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu”. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 10 (2), 21-34.
- Ertuğrul, E. (2010). *Üniversite Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknisyenlerinin Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyinin Değerlendirilmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Zonguldak: Zonguldak Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Genç, Y. ve Barış, İ. (2015). “Sosyal Hizmetlerin Yeniden Yapılandırılmasında Yerinden Yönetim İşlevselliği”. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 32, 95-111.

- Giddens, A. (2004). *Modernliğin Sonuçları*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Gökçekan, Z. ve Özer, R. (1997). "Doğu Karadeniz Bölgesindeki İllerde Görev Yapan Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi", *4. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Eskişehir.
- Greenglass, E. R. (1991). Burnout and Gender: Theoretical and Organizational Implications Canadian Psychology, 32 (4), 17-26.
- Güllüce, A. Ç. (2006). *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki*. (Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güllüce, A. Ç. ve İşcan, Ö. F. (2010). "Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki". *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5 (2), 7-29.
- Gümüş, H. (2006). *Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması*. (Doktora Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürsoy, G. (2016). *Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Yalova: Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Han, B. C. (2015). Yorgunluk Toplumu. (Çev.: Selim Karlıtekin). İstanbul: Açılım Kitap Yayınevi.
- Hurşitoğlu O. (2017). *Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler ve Tükenmişlik Sendromunun Savunma Biçimleri İle İlişkisi*. (Uzmanlık Tezi). Kahramanmaraş: Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi.
- Huzurevleri İle Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği. (2001). T.C. Resmi Gazete, 24325, 21 Şubat 2001.
- Iacovides, A., Fountoulakis, F. N., Kaprinis, St. ve Kaprinis, G. (2003). The Relationship Between Job Stress, Burnout, And Clinical Depression Journal Of Affective Disorders, 75.

- İyicil, F. (1963). "Sosyal Hizmet Okulları ve Öğrenci Seçme İşi". *Sosyal Hizmet Dergisi*, 1 (9), 13-20.
- Kadın Konukevlerinin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik. (2013). T.C. Resmi Gazete, 28519, 5 Ocak 2013.
- Kapıkıran, N. A. (2003). "Okul Öncesi Öğretmenlerde Tükenmişliğin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi". *Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 13, 73-78.
- Karagöz, Y. ve Kösterelioğlu, İ. (2008). "İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu ile Geliştirilmesi". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 81-98.
- Kaya, M. F. (2013). "Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeği Geliştirme Çalışması". *Marmara Coğrafya Dergisi*, 28, 180-181.
- Koç, H., Arslan, S. ve Topaloğlu, I. G. (2009). "Differentiation Of Burnout Syndrome By Profession and Job: Gazi Burnout Inventory". *Review of Economic and Business Studies*, 4, 149-162.
- Kongar, E. (1972). *Sosyal Çalışmaya Giriş*. Ankara: Sosyal Bilimler Derneği Yayınları.
- Leiter, M.P., Robichaud, L. (1997). "Relationship of Occupational Hazards With Bornout: An Assesment of Measures and Models". *Journal of Occupantional Health Psychology*, 2 (1), 35-44.
- Maslach, C. Ve Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behaviour*, 2 (2), 4-8.
- Ok, S. (2002). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği Ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*. (Doktora Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Otacioğlu, S. G. (2008). "Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler". *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (15), 23-27.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, İstanbul.
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: 1. Kaan Kitabevi.

- Öztürk, S., Özgen, R., Şişman, H., Baysal, D., Sariakçalı, N., Aslaner, E., Kum P., Gürel, D., Gezer, D., Akıl, Y., Yıldızdaş, R. (2014). "Bir Üniversite Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi ve Sosyal Desteğin Etkisi" *Çukurova Medical Journal*, 39 (4), 34-39.
- Payzın, S. (1961). "Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Amaçları". *Hacettepe Üniversitesi Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 1 (2), 21-22.
- Polatçı, S., Ardıç, K., ve Türkan, G. (2014). "Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi". *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21 (2), 6-8.
- Polatçı, S. (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Akademik Personeli Üzerine Bir Araştırma)*. (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Seçer, İ. (2015). *Pratik Veri Analizi*. Ankara: Anı Yayıncılık
- Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik. (2015). T.C. Resmi Gazete, 29284, 03 Mart 2015.
- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik. (2010). T.C. Resmi Gazete, 27691, 03 Eylül 2010.
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu. (1986), T.C. Resmi Gazete, 19134, 14 Haziran 1986.
- Şahan, H. (2015). *İlçe Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Tatmini Düzeylerine Etkileri Üzerine Bir Çalışma*. (Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şahin, F. (2007). *Eğitim Örgütlerinde Öğretmenlerin Kişisel Kariyer Planlaması ve Tükenmişlik Düzeyleri İlişkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Şahinoğlu, N. (2010). *Tükenmişlik Sendromu İle Mizaç ve Karakter Boyutları Arasındaki İlişkiler*. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Sheffield, D.S. ve Baker, S.B. (2005). "Themes From Retrospective Interviews Of Scholl Counselors Who Experienced Burnout.H.U.". *Journal Of Education*, 29.
- Stout, K. J. ve Williams, J. M. (1983). "Comparison of Two Measures of Burnout". *Psychological Reports*, 53: 283-289.
- Thompson, N. (2005). *Understanding Social Work. Preparing For Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Tümkiye, S. (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtileri Ve Başa Çıkma Davranışları*. (Doktora Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Türkmen, B. (2003). "Mesleki Eğitim Esasları Bağlamında Sosyal Hizmet Eğitime Yeni Model Önerisi". *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 11 (2), 36-43.
- Yazıcı, A. (1988). Robert K. Merton Sosyolojisinde Anomi Olgusu. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Zastrow, C. (2013). *Sosyal Hizmete Giriş*. Çev.: Aslıhan Aykara ve diğ. Ankara: Nika Yayınevi.
- 6284 Sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun. (2012). T.C. Resmi Gazete, 28289, 20 Mart 2012.

633 ASPB Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK. (2011). T.C. Resmi Gazete, 27958, 03 Haziran 2011.

<http://eyh.aile.gov.tr/uygulamalar/engelli-bakim-hizmetleri/engelli-bakim-hizmetleri-dairesi-baskanligi-birifing-raporu>, Erişim Tarihi, 13.04.2017

<http://www.sosyalyardimlar.gov.tr/sosyal-yardimlasma-ve-dayanisma-vakiflari/sydvlerin-yapisi>, Erişim Tarihi, 02.06.2017



EKLER

EK 1. ANKET FORMU

Değerli çalışma arkadaşlarım;

Bu anket formu; Erzurum Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Genel Sosyoloji Metodolojisi Yüksek Lisans Programı kapsamında yürütülen bir tez çalışmasında kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır. Ankete vermiş olduğunuz yanıtlar sadece bilimsel bir amaca hizmet etmek üzere kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır. Araştırmaya sağladığınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Saygılarımla.

SOSYODEMOGRAFİK VERİ FORMU

1. Çalıştığınız Kurum/Kuruluş?

- ☐ Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Yakutiye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Palandöken Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Aziziye Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Oltu Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum İspir Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Kadın Konukevi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Engelsiz Yaşam Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Atatürk Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Çocuk Destek Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Nenehatun Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Özel Er Huzur Bakım Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Özel Güzide Bakım Merkezi Müdürlüğü
- ☐ Erzurum Özel Güzide-2 Bakım Merkezi Müdürlüğü

2. Cinsiyetiniz?

- ☐ Kadın
- ☐ Erkek

3. Yaşınız? (.....)

4. Medeni Durumunuz?

- ☐ Evli
☐ Bekâr

5. Eğitim Durumunuz?

- ☐ Lisans
☐ Yüksek Lisans
☐ Doktora

6. Mesleğiniz?

- ☐ Sosyal Çalışmacı
☐ Psikolog
☐ Sosyolog
☐ Öğretmen
☐ Çocuk Gelişimci
☐ Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmen
☐ Aile ve Tüketici Bilimleri Öğretmenliği

7. Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?

- ☐ Evet
☐ Hayır

8. Mesleğinize kendinizi uygun buluyor musunuz?

- ☐ Evet
☐ Hayır

9. Çalışma ortamından memnun musunuz?

- ☐ Evet
☐ Hayır
☐ Kısmen

10. Şu an hangi alanda müracaatçılara hizmet sunmaktasınız? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- ☐ Çocuk
☐ Engelli
☐ Yaşlı
☐ Kadın
☐ Şehit ve Gazi

11. Toplam hizmet yılı aralığınız?

- ☐ 0-3 yıl
☐ 3-6 yıl
☐ 6-9 yıl
☐ 9 yıl ve üstü

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Lütfen her bir cümleyi dikkatli okuyarak hangi sıklıkta hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret (x) koyarak belirtiniz.	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya					

başladığımdan beri, insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
19. Bu işte birçok kayda değer bir başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi, her şeyin bittiğini hissediyorum.					
21. İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların					

bazen problemlerinin, zaman zaman benden kaynaklandığını düşünüyorum.					
--	--	--	--	--	--

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.



ANKET UYGULAMA İZİN YAZILARI



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 48553601-000-E.1800281163
Konu : Anket Çalışması (Başar Kemal
KOÇAK)

03.10.2018

AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER İL MÜDÜRLÜĞÜNE
ERZURUM

Enstitümüz, Sosyoloji Anabilim Dalı Genel Sosyoloji ve Metodoloji Bilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi **Başar Kemal KOÇAK**'ın **Dr. Öğr. Üyesi İsmail ÖZ**'ün danışmanlığında **"Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarda Çalışan Mesleki Personellerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi"** konulu tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlamış olduğu ekteki anket çalışmasını Müdürlüğünüz personeline uygulamak istemektedir.

Konu ile ilgili olarak Anabilim Dalı Başkanlığının 01.10.2018 tarih ve 82806933-000-E.1800277362 yazısı ile anket örneği ilişikte sunulmuştur.

Gereğini bilgilerinize arz ve rica ederim.

Prof.Dr. Ömer ÇOMAKLI
Rektör

Ek : 1.10.2018 tarihli 82806933-000-E.1800277362 sayılı belge

Atatürk Üniversitesi Enstitüler Binası Kat:3 25240 Erzurum
Tel: +90 442 2314928
Elektronik Ağı: <http://www.atauni.edu.tr/birim=sosyal-bilimler-enstitusu>
Kep Adresi: atauni@hs01.kep.tr

Bilgi: Neşe LEHİMLER
Faks: +90 442 2314911
E-Posta: sosbil@atauni.edu.tr



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
<https://ubys.atauni.edu.tr/ERMS/Record/Confirmation/Confirmation?code=A4B462C>



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Edebiyat Fakültesi Dekanlığı
Sosyoloji Bölümü Başkanlığı

Sayı : 82806933-000-E.1800277362
Konu : Dilekçe

01.10.2018

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bölümümüz Yüksek Lisans öğrencisi Başar Kemal KOÇAK'ın "Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarda Çalışan Mesleki Personellerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi" konulu tez çalışmasında kullanacağı tükenmişlik ölçeği ile ilgili Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünden gerekli izinlerin alınmasına ilişkin danışman dilekçesi, görüşme formu ve anket formu ekte sunulmuştur.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Prof.Dr. Yıldız AKPOLAT
Bölüm Başkanı

Ek : Evrak

Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi 25240 Erzurum
Tel: +90 442 2311905
Elektronik Ağ: <http://www.atauni.edu.tr/#edebiyat-fakultesi>
Kep Adresi: atauni@hs01.kep.tr

Bilgi: Leyla YILMAZ
Faks: +90 442 2311913
E-Posta: edebiyatfak@atauni.edu.tr



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Danışmanlığımda bulunan 15012902007 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi Başar Kemal KOÇAK'ın "Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarda Çalışan Mesleki Personellerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi" konulu tez çalışmasında kullanacağı tükenmişlik ölçeği yazımız ekinde sunulmuş olup Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'nden gerekli izinlerin alınması hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.


İsmail ÖZ
Dr. Öğr. Üyesi

Ek: 1 Adet Tükenmişlik Ölçeği



T.C.
ERZURUM VALİLİĞİ
Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü

Sayı : 80356495-900-E.523960

02.11.2018

Konu : Anket Çalışması (Başar Kemal KOÇAK)

DAĞITIM YERLERİNE

İl Müdürlüğümüz personeli Sosyal Çalışmacı Başar Kemal KOÇAK' ın "*Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarda çalışan Mesleki Personellerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*" konulu tez çalışmasında kullanılmak üzere düzenlenmiş olduğu ekteki anket formunun İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarda çalışan mesleki personeller tarafından doldurulup ilgili personel Başar Kemal KOÇAK'a gönderilmesi hususunda;

Gereğini rica ederim.

e-imzalıdır

İsmet ERDAL

İl Müdürü a.

İl Müdür Yardımcısı.

Ek : 1 Adet Anket Formu (3 sayfa)

Dağıtım:

Bağlı Kuruluşlara

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde güvenli elektronik imzalı aslı ile aynıdır.



T.C. AİLE, ÇALIŞMA VE
SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI

Rabiana Mah. Atatürk Lisesi Sok No:1 Yakutiye / Erzurum
(442)234 15 41
(442)233 65 16

Bilgi için:Muhammet POLAT
Şube Müdür V.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Başar Kemal KOÇAK
Doğum Yeri ve Tarihi	ARDAHAN/18.03.1990
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü
Y. Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı Genel Sosyoloji ve Metodoloji Bilim Dalı
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
Bilimsel Faaliyetler	
İş Deneyimi	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü
İletişim	
E-Posta Adresi	basarkemalkocak@gmail.com
Tarih	