T.C.
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE ÇALIŞAN SOSYAL HİZMET UZMANLARININ İŞ DOYUMLARI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Sedef ÜNVER

Danışman
Prof. Dr. Fatih ŞAHİN

MANİSA–2024

TAAHHÜTNAME

Bu tezin Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalında akademik ve etik kurallara uygun olarak yazıldığını ve kullanılan tüm literatür bilgilerinin referans gösterilerek tezde yer aldığını, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi, tezin yazımında akademik ve etik kurallara aykırı herhangi bir yapay zekâ ve program kullanmadığımı beyan ederim.

Sedef ÜNVER

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Sedef ÜNVER
Manisa Celal Bayar Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Fatih ŞAHİN

Araştırma, Türkiye'de bulunan 30 Büyükşehir belediyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmek ve araştırma kapsamında ele alınan bazı değişkenlere göre (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya, 26 Büyükşehir belediyesinde çalışan 202 sosyal hizmet uzmanı gönüllü olarak katılım sağlamıştır. İlişkisel tarama modeli doğrultusunda gerçekleştirilen bu araştırmanın verileri Ocak-Mart 2024 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu ile Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği araştırmada kullanılan veri toplama araçlarıdır. İzmir Büyükşehir Belediyesi'nde çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla yüz yüze olacak şekilde, diğer 25 Büyükşehir belediyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına ise elektronik ortamda ulaştırılarak araştırma verileri toplanmıştır. Toplanan veriler SPSS 26.0 programında, t testi ve ANOVA yapılarak istatistiksel olarak analiz edilmiştir.

Yaş, çocuk sahibi olma durumu, statü durumu, çalışılan birimden memnun olma durumu, maaş durumu değerlendirilmesi, mesleki yeterlilik, yürütülen çalışmaların takibini yapabilme, uygun çalışma ortamına sahip olma durumu, yöneticilerle ve iş arkadaşlarıyla kurulan iletişim durumu, uzmanlar tarafından alınan mesleki kararların yöneticiler tarafından desteklenme durumu, mesleği isteyerek seçme durumu, idealdeki iş ile yapılan iş arasındaki uyum durumu Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir. Mesleki açıdan kendisini yeterli hisseden ve başarılı gören, çalıştıkları birimden memnun olan uzmanların iş doyumlarının daha yüksek olduğu ve daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.

Araştırma bulguları kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları duygusal tükenmenin iş doyumunu azalttığı ve kişisel başarı hissinde yaşanan artışın ise iş doyum düzeyini yükselttiğini ifade etmek mümkündür. Araştırmadan elde edilen bulguların, benzer çalışmaların bulgularıyla örtüştüğü görülmektedir.

Anahtar Kelimeler:

Büyükşehir belediyesi, iş doyumu, sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanı, tükenmişlik

ABSTRACT

M.Sc. Thesis

Sedef ÜNVER

Manisa Celal Bayar University
Graduate School of Education
Department of Social Work

Supervisor: Prof. Dr. Fatih ŞAHİN

The research was conducted to determine the job satisfaction and burnout levels of social workers working at 30 metropolitan municipalities in Turkey and to determine whether they differ according to some variables considered in the research (age, gender, marital status, etc.).

202 social workers working at 26 metropolitan municipalities participated in the research voluntarily. The data of this research, which was conducted in line with the relational screening model, were collected between January and March 2024. The Personal Information Form prepared by the researcher, the Minnesota Job Satisfaction Scale and the Maslach Burnout Scale are the data collection tools used in the research. The research data were collected face-to-face with social workers working at the Izmir Metropolitan Municipality and electronically with social workers at the other 25 metropolitan municipalities. The collected data were statistically analyzed in the SPSS 26.0 program, using t-tests and ANOVA.

Age, salary, having children, employment status, satisfaction with the work unit, professional competence, ability to follow up the work being carried out, having a suitable working environment, communication with managers and colleagues, managerial support for professional decisions made by social workers, the state of choosing the profession willingly, and the harmony between the ideal job and the work being done affect the job satisfaction and, burnout levels of social workers who works at metropolitan municipalities. It is determined that social workers who feel professionally competent and successful and who are satisfied with the unit they work at, have higher job satisfaction and lower levels of burnout**.**

Within the scope of the research findings, it is possible to state that the emotional exhaustion experienced by social workers reduces job satisfaction level and, the increase in personal accomplishment feeling raises the level of job satisfaction. It appears that the findings obtained from the research overlap with the findings of similar studies.

Key Words:

Metropolitan municipality, job satisfaction,social work, social worker, burnout

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmek ve araştırma kapsamında ele alınan değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmanın ilk bölümünde araştırmanın amacı, önemi ve gerekçesine ilişkin bilgiler sunulmuştur. İkinci bölümünde; Türk Kamu Yönetimi Sistemi ve yerel yönetimlere, yerel yönetim birimlerinden biri olan belediyelerin gelişim sürecine ve Büyükşehir belediyelerinin yapısı ve görevlerine yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde Büyükşehir belediyelerindeki sosyal belediyecilik anlayışı ve bu doğrultuda gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamalarına değinilmiştir.

Araştırmanın dördüncü bölümünde tükenmişlik ve iş doyumu kavramları ve modellerine ilişkin tanımlamalar yapılmış olup daha önceki yıllarda gerçekleştirilen ilgili araştırmalara değinilmiştir. Beşinci bölümde araştırma yöntemi, altıncı bölümde araştırma verilerinin analizinden elde edilen bulgulara ve araştırmacı yorumuna, yedinci bölümünde ise tartışma kısmına yer verilmiştir. Son bölümde ise araştırmanın sonucu ve bu kapsamda sunulan öneriler yer almaktadır.

Araştırma süreci boyunca lisans eğitimim de olduğu gibi yüksek lisans eğitimim boyunca da beni her zaman destekleyen, bilgisini ve tecrübesini benimle paylaşan, danışmanlığıyla emeğini ve zamanını ayırarak bana yol gösterici olan, zorlandığım anlarda beni cesaretlendiren, üzerimde büyük emeği olan çok kıymetli danışman hocam Prof. Dr. Fatih Şahin'e ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen sosyal hizmet bölümündeki tüm hocalarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Yaşamım boyunca koşulsuz sevgilerini ve desteklerini hissettiğim canım aileme ve bu süreci yönetmem konusunda desteğini benden hiçbir zaman esirgemeyen çok kıymetli Süleyman'a ve kuzenim Büşra'ya teşekkür ederim. İyi ki benimlesiniz.

Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına ulaşma noktasında Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Şube Başkanlarına ve sosyal hizmet uzmanı Bülent Karakuş'a vermiş oldukları destekten dolayı çok teşekkür ederim. Ayrıca mesleki yaşamımın her anında olduğu gibi yüksek lisans eğitim sürecimde de desteklerini esirgemeyen sosyal hizmet uzmanı Mahmut Akkın ve Tufan Fırat Göksel'e teşekkürü borç bilirim.

Araştırmamın veri toplama sürecinde kıymetli zamanlarını ayırarak sorularımı yanıtlayan ve araştırmaya gönüllü olarak katılım gösteren meslektaşlarıma sonsuz teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimimi tamamlamam konusunda beni cesaretlendiren, iş arkadaşlığının ve meslektaş olmanın önemini bana hissettiren, koşulsuz yanımda olan ve bu süreçte her duygumu paylaştığım çok değerli iş arkadaşım sosyal hizmet uzmanı İrem Özlem Uzun'a ve eğitim sürecimi kolaylaştırmak için elinden geleni yaparak bana destek olan kıymetli Duru Akdere'ye teşekkür ederim.

Sedef ÜNVER

Manisa, 2024

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

AB: Avrupa Birliği

MİDÖ: Minnesota İş Doyum Ölçeği

MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

SHU: Sosyal Hizmet Uzmanı

STK: Sivil Toplum Kuruluşu

TBMM: Türkiye Büyük Millet Meclisi

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Piramidi 54

TABLOLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 1. Ölçekler İçin Normallik İncelemesi (*N*=198) 71

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Büyükşehir Belediyeleri 73

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Müdürlük ve Birimler 74

Tablo 4. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımları 76

Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları 77

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları 77

Tablo 7. Katılımcıların Kronik Bir Rahatsızlığa Sahip Olma Durumlarına Göre Dağılımları 78

Tablo 8. Katılımcıların Kronik Hastalıklarına Göre Dağılımları 78

Tablo 9. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları 79

Tablo 10. Evli Olan Katılımcıların Eşleriyle İlişki Durumlarına Göre Dağılımları 79

Tablo 11. Katılımcıların Çocuk Sahibi Olma Durumlarına Göre Dağılımları 79

Tablo 12. Çocuk Sahibi Olan Katılımcıların Çocuk Sayılarına Göre Dağılımları 80

Tablo 13. Çocuk Sahibi Olan Katılımcıların Çocuklarıyla İlişki Durumlarına Göre Dağılımları 80

Tablo 14. Katılımcıların İşsizlik Yaşama Durumlarına Göre Dağılımları 80

Tablo 15. İşsizlik Yaşayan Katılımcıların İşsizlik Sürelerine Göre Dağılımları 81

Tablo 16. Katılımcıların Çalıştıkları Müdürlük/Birimden Memnun Olma Durumlarına Göre Dağılımları 81

Tablo 17. Katılımcıların Büyükşehir Belediye Bünyesindeki Statü Durumlarına Göre Dağılımları 82

Sayfa

Tablo 18. Katılımcıların Büyükşehir Belediyesi Bünyesindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları 82

Tablo 19. Katılımcıların Büyükşehir Belediyesi Bünyesindeki Haftalık Ortalama Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları 82

Tablo 20. Katılımcıların Maaş Durumu Değerlendirmelerine Göre Dağılımları 83

Tablo 21. Katılımcıların Kendilerini Mesleki Olarak Yeterli Hissetme Durumlarına Göre Dağılımları 83

Tablo 22. Katılımcıların Müracaatçılarıyla Yürüttükleri Çalışmaya İlişkin İzleme Yapabilme Durumlarına Göre Dağılımları 84

Tablo 23. Katılımcıların Müracaatçılarından Yürüttükleri Çalışmaya İlişkin Aldıkları Geri Dönüşlerin Durumlarına Göre Dağılımları 84

Tablo 24. Katılımcıların Çalışma Ortamlarının Fiziksel Uygunluk Durumlarına Göre Dağılımları 84

Tablo 25. Katılımcıların Görüşme Odalarına Sahip Olma Durumlarına Göre Dağılımları 85

Tablo 26. Katılımcıların İş Arkadaşlarıyla İletişim Durumlarına Göre Dağılımları 85

Tablo 27. Katılımcıların Yöneticileriyle İletişim Durumlarına Göre Dağılımları 86

Tablo 28. Katılımcıların Multidisipliner Bir Çalışma Yürütme Durumlarına Göre Dağılımları 86

Tablo 29. Katılımcıların Yöneticilerinin Ekip Çalışmasını Destek Durumlarına Göre Dağılımları 86

Tablo 30. Katılımcıların Aldıkları Mesleki Kararların Yöneticileri Tarafından Desteklenme Durumlarına Göre Dağılımları 87

Tablo 31. Katılımcıların Mesleklerini İsteyerek Seçme Durumlarına Göre Dağılımları 87

Sayfa

Tablo 32. Katılımcıların Mesleki Tercihlerinde Sosyal Hizmetin Öncelikli Olma Durumlarına Göre Dağılımları 87

Tablo 33. Katılımcıların İdeallerindeki İş ile Yaptıkları İş Arasındaki Uyum Durumlarına Göre Dağılımları 88

Tablo 34. Katılımcıların Kendilerini Başarılı Görme Durumlarına Göre Dağılımları 88

Tablo 35. Büyükşehir Belediyelerinin Önemli Bir Sosyal Hizmet İstihdam Alanı Olduğunu Düşünme Durumlarına Göre Dağılımları 89

Tablo 36. Ölçeklere İlişkin Tanıtıcı İstatistikler ve Güvenilirlik Sonuçları 89

Tablo 37. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 90

Tablo 38. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 91

Tablo 39. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 93

Tablo 40. Katılımcıların Kronik Hastalık Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 94

Tablo 41. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 95

Tablo 42. Katılımcıların Çocuk Varlığı Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 96

Tablo 43. Katılımcıların İşsizlik Yaşama Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 97

Tablo 44. Katılımcıların Çalıştıkları Birimden Memnun Olma Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 98

Sayfa

Tablo 45. Katılımcıların Büyükşehir Belediyelerinde Çalıştıkları Statü Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 99

Tablo 46. Katılımcıların Büyükşehir Belediyelerinde Çalışma Sürelerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 101

Tablo 47. Katılımcıların Haftalık Ortalama Çalışma Saati Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 102

Tablo 48. Katılımcıların Maaş Durum Değerlendirmelerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 103

Tablo 49. Katılımcıların Kendilerini Mesleki Olarak Yeterli Hissetme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 104

Tablo 50. Katılımcıların Müracaatçılarıyla Yürüttükleri Çalışmaların Takibini Yapabilme (İzleme) Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 105

Tablo 51. Katılımcıların Çalışma Ortamlarının Mesleki Rollerini Yerine Getirmede Fiziksel Uygunluğuna Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 106

Tablo 52. Katılımcıların Görüşme Odasına Sahip Olma Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 107

Tablo 53. Katılımcıların İş Arkadaşlarıyla İletişimlerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 108

Tablo 54. Katılımcıların Yöneticileriyle İletişimlerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 109

Tablo 55. Katılımcıların Çalıştıkları Birimde/Alanda Multidisipliner Bir Çalışma Yürütme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 110

Sayfa

Tablo 56. Katılımcıların Yöneticilerinin Ekip Çalışmasını Destekleme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 111

Tablo 57. Katılımcıların Yöneticilerinin Alınan Mesleki Kararları Destekleme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 112

Tablo 58. Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 113

Tablo 59. Katılımcıların Mesleki Tercihlerinde Sosyal Hizmetin Öncelikli Olma Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 114

Tablo 60. Katılımcıların İdeallerindeki İş ile Yapılan İş Arasındaki Uyum Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 115

Tablo 61. Katılımcıların Kendilerini Başarılı Görme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması 116

Tablo 62. Tükenmişlik Boyut Puanları ile İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyut Puanları Arasında İlişkiler (N=198) 117

Tablo 63. Tükenmişlik Boyut Puanlarının İş Doyumu Puanları Üzerindeki Etkisi 118

İÇİNDEKİLER

TAAHHÜTNAME I

ÖZET II

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR IV

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ V

ŞEKİLLER DİZİNİ VI

TABLOLAR DİZİNİ VII

İÇİNDEKİLER XII

1. GİRİŞ 1

1.1. Araştırmanın Amacı 1

1.2. Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi 1

1.3. Sayıltılar 2

1.4. Araştırmanın Sınırları 3

2. GENEL BİLGİLER 4

2.1. Türk Kamu Yönetim Sistemi ve Yerel Yönetimler 4

2.2. Belediyelerin Tarihsel Gelişim Süreci ve Değişimi 8

2.3. Büyükşehir Belediyelerinin Yapısı ve Görevleri 12

3. BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE SOSYAL BELEDİYECİLİK ANLAYIŞI VE SOSYAL HİZMET UYGULAMALARI 17

3.1. Sosyal Belediyecilik ve Sosyal Hizmet İlişkisi 17

3.1.1.Sosyal Belediyeciliğin Temelleri ve İşlevleri 21

3.2.1.Büyükşehir Belediyelerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları ve Sosyal Hizmet Uzmanları 24

4. İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK KAVRAMLARI VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR 32

4.1. Tükenmişlik Kavramı 32

4.1.1. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler 34

4.1.2.Tükenmişlik Sendromu ve Belirtileri 35

4.1.3.Başlıca Tükenmişlik Modelleri 39

4.1.4. Tükenmişliğin Önemi ve Sonuçları 45

4.2.İş Doyumunun Tanımı 48

4.2.1.İş Doyumunu Etkileyen Faktörler 51

4.2.2.İş Doyumu ile İlgili Kuramlar 53

4.2.3. İş Doyumunun Önemi ve Sonuçları 59

4.3. Sosyal Hizmet Mesleğinde İş Doyumu ile Tükenmişlik ve İlgili Araştırmalar 61

5.GEREÇ VE YÖNTEM 67

5.1. Araştırmanın Modeli 67

5.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı 67

5.3. Araştırma Evren ve Örneklemi 67

5.4. Araştırmaya Dahil Edilme Kriterleri 68

5.5. Araştırmanın Değişkenleri 68

5.5.1. Bağımlı Değişken 68

5.5.2. Bağımsız Değişken 68

5.6. Araştırmanın Veri Toplama Araçları 68

5.6.1. Kişisel Bilgi Formu 69

5.6.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği 69

5.6.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 69

5.7. Veri Toplama Yöntemi 70

5.8. Verilerin Değerlendirilmesi 70

5.9. Araştırmanın Etik Yönü 71

6. BULGULAR VE YORUM 73

6.1. Tanımlayıcı Bulgular 73

6.2. Karşılaştırmalı Bulgular 90

7. TARTIŞMA 119

8. SONUÇ VE ÖNERİLER 131

KAYNAKLAR 137

EKLER 161

1. GİRİŞ

1.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı Türkiye'de bulunan 30 Büyükşehir belediyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmek ve bazı değişkenlere göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleği isteyerek seçme durumu vb.) farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda aşağıda yer alan sorulara yanıt aranacaktır:

1) Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ve tükenmişlik düzeyleri arasında nasıl bir ilişki vardır?

2) Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ve tükenmişlik düzeyleri araştırma kapsamında ele alınan değişkenlere göre farklılaşmakta mıdır?

Bu çalışmada sosyodemografik değişkenlerin yanında; yöneticilerle ve iş arkadaşlarıyla kurulan iletişim düzeyi, çalışma ortamının fiziki uygunluğu, mesleki görüşmelerin yapılabileceği özel bir görüşme odası varlığı, kendini mesleki açıdan yeterli hissetme durumu, ideal iş ile yapılan iş arasındaki uyum durumu, mesleği isteyerek seçme durumu ve meslekte kendini başarılı görme durumu vb. değişkenler ele alınmıştır. Bu nedenle yapılacak araştırma ile sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesinin yanı sıra bu durumlara etki eden değişkenleri detaylı bir şekilde ortaya koymak ve Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mevcut sorunlarını görünür kılmak amaçlanmaktadır.

1.2.Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi

Bu araştırma; sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerini icra ederken ihtiyaç duydukları konulara katkı sağlamak, Büyükşehir belediyelerinde istihdam edilen sosyal hizmet uzmanı sayısına dikkat çekmek, elde edilen verilerle alanda yapılacak yeni araştırmalara ışık tutabilmek, büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları stresi ve doyum kaynaklarını görünür kılarak iş yaşamlarındaki doyumlarının arttırılması ve tükenmişlik düzeylerinin azaltılmasıyla birlikte daha sağlıklı, mutlu ve üretken bir hale gelebilmeleri için müdahale yöntemleri geliştirebilmek amacıyla incelemeye değer bir konu olarak görülmüş ve çalışmanın başlığı da 'Büyükşehir Belediyelerinde Çalışan

Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi' olarak belirlenmiştir. Ayrıca Türk kamu yönetim sisteminde yer alan yerel yönetim birimlerinden belediyelerin günümüze gelene kadar yaşadığı değişimler, sosyal belediyecilik anlayışının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Sosyal belediyecilik anlayışıyla beraber özellikle yetki ve sınırları daha geniş olan ve fonksiyonları giderek artmaya devam eden Büyükşehir belediyelerinin, farklı dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler sunması ve çeşitli sosyal hizmet uygulamaları gerçekleştirmesi gerekli hale gelmiştir. Yerel yönetimlerin sosyal hizmet uzmanları için önemli istihdam alanlarından biri haline gelmesi, Büyükşehir belediyelerinde giderek çeşitlenen sosyal sorunlara karşılık sosyal hizmet uygulamalarına duyulan ihtiyacın artması sebebiyle meslek elemanlarının iş yaşamlarında elde ettikleri doyuma ve tükenmişlik düzeylerine odaklanılması oldukça önemli bir noktadadır.

İnsan yaşamının büyük bir kısmını iş hayatının oluşturması göz önüne alındığında Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının ve tükenmişlik düzeylerinin saptanması, bunları olumlu veya olumsuz etkileyen etmenlerin ortaya konması önem arz etmektedir. Ayrıca bu araştırmayla, Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri ile bunların hangi değişkenlere göre farklılaştığının tespit edilerek sosyal hizmet bakış açısıyla değerlendirildiği nicel bir araştırmaya hem ulusal hem de uluslararası düzeyde rastlanılmamış olması nedeniyle alana özgün katkılar sunulacağı ve sonraki çalışmalara da kaynak oluşturulacağı düşünülmüştür.

1.3.Sayıltılar

Araştırmanın sayıltıları şu şekildedir:

- Araştırma için belirlenen evren ve örneklem, kullanılan kişisel bilgi formu ve ölçekler, verileri toplama süreci araştırmanın amacını ve sorunların çözümünü uygundur.
- Araştırma kapsamında literatür taraması yapılarak oluşturulan ve sosyodemografik özelliklerin yer aldığı kişisel bilgi form ile diğer ölçeklere katılımcılar tarafından verilen cevaplar güvenilir ve doğru olarak kabul edilmektedir.
- Araştırmada kullanılan istatiksel testler ve analizler araştırmanın amacına ve problemlerine uygundur.

1.4.Araştırmanın Sınırları

Araştırma, büyükşehir statüsünde olan 30 büyükşehir belediyesinde Ocak-Mart 2024 tarihleri arasında çalışan sosyal hizmet uzmanları arasından çalışmaya gönüllü katılmayı kabul edenler ile onların veri toplama araçlarındaki sorulara verdikleri cevaplarla sınırlıdır. Büyükşehir belediyeleri sınırları içerisindeki ilçe belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanları araştırmaya dâhil edilmemiştir. Çalışma, araştırmacı tarafından hazırlanan sosyodemografik verilerin yer aldığı kişisel bilgi formu ve ölçeklerin yer aldığı anket sorularıyla sınırlıdır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Türk Kamu Yönetim Sistemi ve Yerel Yönetimler

Kamu yönetimi; toplumun tümünü kapsayan, hükümetlerin amaçlarını yerine getirecek insan gücünü bir arada barındırdıkları ve bunların idaresini sağladıkları bir sistem olarak ifade edilmektedir (Eryılmaz, 2008). Türk kamu yönetim sistemi, Türkiye Cumhuriyeti'nin idari yapısını oluşturan hem merkezi hem de yerel düzeyde hizmetlerin yürütülmesini sağlayan kurum ve kurallar bütünüdür. Bu sistem; ülkenin genel yönetim ihtiyaçlarını karşılamak, kamu hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde sunmak, kamu kaynaklarını yönetmek için tasarlanmıştır. Türk kamu yönetim sistemi; anayasal çerçeve, yasalar, yönetmelikler ve genelgeler ile düzenlenmekte olup bu çerçevede faaliyet göstermektedir. Sistemin temel amacı, vatandaşların yaşam kalitesini yükseltmek, sosyal refahı artırmak ve ulusal kalkınmayı sağlamaktır (Çağlayan, 2024). Kamu yönetimini; devletin, toplumun ve diğer kamu kuruluşlarının genel ve ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere yürütülen faaliyetlerin tümü olarak tanımlamak mümkündür. Bu faaliyetler; kamu hizmetlerinin planlanması, düzenlenmesi, yürütülmesi ve denetlenmesini içermektedir. Kamu yönetimi, kamu politikalarının oluşturulması ve uygulanması süreçlerinde de kritik bir role sahiptir. Kamu hizmeti, kamu politikası, yönetim birimleri ve kamu personeli sistemin temel kavramlarını oluşturmaktadır (Doğan ve Sever, 2023). Kamu yönetim sisteminin yapısı şu şekilde açıklanabilmektedir (Polatoğlu, 2003):

Kamu yönetimi, yasama ve yargı fonksiyonlarıyla da birlikte olmak üzere genellikle yürütme organıyla özdeşleştirilmektedir. Kamu yönetimi, kamuda uygulanan politikaların tasarlanması ve uygulanması ile kamusal mal ve üretim hizmetlerinin sunulması süreçlerini kapsamaktadır (Demirci, 2006; TBMM, 2024).

Türkiye'de kamu yönetiminin tarihsel gelişimi, Osmanlı İmparatorluğu'nun son dönemlerinden başlayarak günümüze kadar uzanan geniş bir zaman dilimini kapsamaktadır. Bu süreçte birçok dönüşüm ve reforma şahitlik edilmiş olup Türkiye'nin yönetim yapısı ve kamu hizmetlerinin sunumunda önemli ölçüde değişimlerin yaşandığı görülmüştür (Eryılmaz, 2023). Osmanlı İmparatorluğu dönemindeki yönetim sistemi incelendiğinde sultan ve divan tarafından yönetilen geniş bir bürokrasi, merkeziyetçi ve idari yapılanmanın olduğu görülmektedir. Bu yapılanma sisteminde yerel yönetimlerin sınırlı yetkilere sahip olduğu ve merkezi

yönetimin denetimi altında faaliyet gösterdiği belirtilmektedir. 19. yüzyılda gerçekleştirilen Tanzimat ve Islahat Fermanı gibi reformlarla birlikte merkeziyetçiliğin hafifletilmesi ve daha modern bir yönetim sisteminin kurulması için adımlar atılmıştır (Sunar, 2022).

29 Ekim 1923 tarihinde Cumhuriyet'in kurulmasıyla birlikte Türkiye'de kamu yönetimi alanında köklü değişiklikler yaşanmıştır. Modern bir devlet yapısının oluşturulması amacıyla hukuk, eğitim, sağlık ve idari yapılanma gibi alanlarda bir dizi reform gerçekleştirilmiştir. Fakat bu reformlarla merkeziyetçilik ilkesi korunmaya devam etmiş ve devlet her alanda etkin bir şekilde varlığını sürdürmüştür. Bu dönemde, Atatürk İlke ve İnkılaplarının da etkisiyle Türk kamu yönetimi sisteminin, Batı modellerine dayalı olarak yeniden şekillendirilmesi yönünde çaba sarf edilmiştir (Kırılmaz ve Kırılmaz, 2014).

Ülkemizde kamu sistemi, devletin iradesi ve yönetim mekanizması; merkezi ve yerel yönetim şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Merkezi yönetim, topluma sunulan hizmetlerin devlet merkezinde toplanarak tek elden yürütülmesini ifade etmektedir (Günday, 1996). Merkezi yönetim, tek bir tüzel kişiliği yani devleti tanımlamaktadır. Bu yönetim şeklinde kamu hizmetleri türlerine göre bakanlıklarca sunulmaktadır. Tek bir merkezden yani başkentten sunulan bütün hizmetleri yönetmek zor olacağından taşralarda da örgütsel yapılar oluşturulmuştur. Taşrada bulunan teşkilatlarda görev alacak kişiler ve yetkileri merkez tarafından belirlenmekte olup aldıkları yetkiler ve talimatlar doğrultusunda faaliyetlerde bulunmaktadır. Bir bütün olan merkezi yönetim katı ve hiyerarşik bir düzene sahiptir (Gözübüyük, 2000). Türkiye'de merkezi yönetim, devletin en üst düzeydeki yönetim organları ve idari yapılanmasını ifade etmektedir. Bu yapı, genel olarak Cumhurbaşkanlığı, TBMM (Türkiye Büyük Millet Meclisi), Bakanlıklar ve bağlı kurumlar, yardımcı kuruluşlar ile yüksek yargı organlarını kapsamaktadır. Merkezi yönetim; ulusal düzeydeki politikaların belirlenmesi, uygulanması ve koordine edilmesi süreçlerini yürütmektedir. Anayasa ve kanunlar çerçevesinde çalışmalarını sürdüren merkezi yönetim, devletin iç ve dış güvenliğinden ekonomik ve sosyal politikaların yönetimine kadar geniş bir yelpazede faaliyet göstermektedir (Akcagündüz, 2021).

Merkezi yönetimin temel görev ve sorumlulukları; devletin genel politika yönünü belirlemek, ulusal güvenliği sağlamak, kamu düzenini korumak, ekonomik ve sosyal kalkınmayı teşvik etmek ve uluslararası ilişkileri yürütmek şeklinde

özetlenmektedir. Bu kapsamda merkezi yönetim; yasama, yürütme ve yargı organları aracılığıyla faaliyetlerini sürdürmektedir. Bunun yanı sıra kamu hizmetlerinin verimli ve etkin bir şekilde sunulmasını sağlama, kamu kaynaklarının doğru bir şekilde yönetilmesi ve denetlenmesi gibi faaliyetlerde bulunma gibi görevler merkezi yönetimin önemli sorumlulukları arasındadır. Merkezi yönetimin gerçekleştirdiği tüm faaliyetlerin, vatandaşların yaşam kalitesini artırmayı ve toplumsal refahı sağlamayı amaçladığını söylemek yanlış olmayacaktır (Çağlayan, 2024).

Geçmişte 'âdem-i merkeziyet' ile eş anlamlı olarak kullanılan yerel yönetim kavramı, kamu hizmetleri ve topluma sunulan idari hizmetlerin, devletin tek bir merkezinden ziyade merkezi idare teşkilatına bağlı olarak yerelde bulunan kamu tüzel kişiliğine sahip yapılar tarafından yürütülmesidir (Günday, 2002). Ülkemizde; İl Özel İdaresi (Vali, İl Genel Meclisi ve İl Daimî Encümeni), Belediye İdaresi (Belediye Başkanı, Belediye Meclisi ve Belediye Encümeni) ve Köy İdaresi (Muhtar, Köy Derneği ve İhtiyar Meclisi) olmak üzere üç tür yerel yönetim birimi bulunmaktadır. Yerel yönetimler, belirli bir coğrafi alanda ve o bölgenin özgül ihtiyaçlarına göre hizmet veren, kendi kendini yönetme yetkisine sahip kamu idareleridir. Bu yönetimler, merkezi hükümetin aksine, yerel halkın doğrudan katılımıyla şekillenen ve onların ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verebilen yapılar olmaları nedeniyle önem taşımaktadır. (Eryılmaz, 2023). Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nda olması gerektiği şekilde yerel yönetimlerin, merkezi yönetimle ilişkilerinin ve yapısal özelliklerinin anayasal düzenlemelerle güvence altına alınmasının önemi belirtilmiştir. Ülkemizde 1982 Anayasası'yla birlikte yerel yönetimlere ve özelliklerine ilişkin geniş yer verildiği, yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla kuruldukları, yerel yönetimlerin bu maddeler çerçevesinde şekillendirildiği görülmektedir (Toprak, 2010). Benzer şekilde Avrupa Birliği (AB) süreci de Türkiye'deki yerel yönetimler üzerinde belirgin bir etki yaratmıştır. AB'ye uyum süreci, yerel yönetimlerin daha şeffaf, katılımcı ve hesap verilebilir olmalarını teşvik eden reformların hayata geçirilmesini zorunlu kılmıştır. Bu süreç, yerel yönetimlere kurumsal kapasitelerini güçlendirmeleri ve yerel demokrasiyi iyileştirmeleri açısından önemli bir fırsat sunmuştur (Tuzcuoğlu vd., 2020).

Yerel yönetimlerin görev, yetki ve sorumlulukları; yerel hizmetlerin planlanması, düzenlenmesi, yürütülmesi ve denetlenmesini kapsamaktadır. Bu hizmetler arasında şehircilik ve imar planlaması, yerel altyapı ve ulaşım hizmetleri,

sosyal ve kültürel faaliyetler, çevre koruma ve temizlik hizmetleri gibi alanlar yer almaktadır. Yerel yönetimler, bu hizmetleri yerine getirirken, yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurmakta ve yerel kaynakları etkili bir şekilde kullanmayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte halkın katılımını sağlayacak ve yerel demokrasiyi güçlendirecek çeşitli mekanizmalar geliştirilmesi yönünde çaba sarf etmektedir (Çağlayan, 2024). Yerel yönetim anlayışıyla yerinden yönetim organlarının halka yakın olmasının, kırtasiyeciliği ve bürokrasiyi azaltacağı ve kamu hizmetlerinin daha etkili ve hızlı bir şekilde sunulmasını sağlayacağı belirtilmektedir. Ayrıca yerinden yönetimle hizmet sunulan halkın sahip olduğu iradenin yönetime yansımasının, daha demokratik bir ortam oluşturacağı ifade edilmektedir. Fakat gerek merkezi yönetimin gerekse yerel yönetimlerin değişen koşullara göre avantajlarının veya dezavantajlarının olduğu belirtilmektedir (Günday, 1996).

Merkeziyetçilik ve yerinden yönetim (desantralizasyon), kamu yönetimi sisteminde birbirine zıt gibi görünse de aslında etkili bir yönetim sisteminin iki temel unsuru olarak bir arada işlemektedir. Merkeziyetçilik; karar alma ve yönetim süreçlerinin merkezi hükümet tarafından kontrol edilmesini ifade ederken, yerinden yönetim ise bu yetkilerin yerel yönetimlere devredilmesi anlamına gelmektedir. Ülkemizde merkezi ve yerel yönetimler arasında etkili bir denge kurulması, her iki yönetim biçiminin de avantajlarından yararlanılması, hizmetlerin daha verimli ve etkili bir şekilde sunulması açısından oldukça önemlidir (Özer ve Yıldırım, 2023). Merkezi ve yerel yönetimler arasında iş birliği ve koordinasyon, kamu hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artıran önemli bir faktördür. Bu iş birliği; ortak projeler, hibe programları ve düzenli koordinasyon toplantıları gibi çeşitli mekanizmalar aracılığıyla sağlanmaktadır. Bunun yanında yerel ve merkezi yönetimler arasında yapılan bilgi ve kaynak paylaşımları, politika ve programların uygulanmasında tutarlılık ve bütünlüğün sağlanması açısından oldukça önemlidir. Etkili bir iş birliği ve koordinasyon mekanizması, yerel yönetimlerin kendi potansiyellerini tam olarak kullanmalarını, merkezi hükümetin ise ulusal hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıracaktır. Aynı zamanda yerel demokrasinin güçlenmesini, yerel halkın yönetim süreçlerine katılım göstermesini ve memnuniyetinin artmasını sağlayacaktır (Doğan ve Sever, 2023).

2.2. Belediyelerin Tarihsel Gelişim Süreci ve Değişimi

Yerel yönetimlerin en temel birimlerinden biri olan belediyeler; yerel özerkliği olan, yerleşik bir sistemde ve seçime endeksli bir şekilde yereldeki ihtiyaçları karşılayan, tüzel kişiliği bulunan, devlet tarafından denetlenebilir olmasına karşılık merkezi yönetimlerden farklı mekanizmaya, mali yapıya ve kendi başına kararlar alabilme yetkisine sahip idari birimler olarak tanımlanmaktadır (Dumanoğlu, 2005). Belediyeler; bu özelliklerini ve yetkilerini kullanan idari birimlerinin ötesinde bir takım kamusal hizmetlerin üretilmesini ve hayata geçirilmesini sağlayan, üç temel organdan (belediye meclisi, belediye encümeni, belediye başkanı) oluşan yapılardır (Kurtuluş, 2006). Başka bir tanıma göre belediyeler; kâr amacı gütmeyen hizmetler sunan, siyasal yönü olan, hiyerarşik yapı ve örgütlenme düzenine sahip kamu tüzel kişiliği olan birimlerdir (Köksal, 2006). Belediyeler, insanların gittikçe çeşitlenen ihtiyaçlarını karşılamak ve mevcut sorunları kalıcı bir şekilde çözmek için çaba gösteren ve halka en yakın bulunan devlet kurumları arasındadır. Çünkü yerelde halk, coğrafi konum olarak yaşadıkları sorunları ulaştırabilecekleri en yakın kurumu belediyeler olarak tanımlamaktadır (Demirci, 2006). Geçmiş yıllardaki belediye örgütlenmelerinin veya belediyelerin işlevlerini yerine getiren yapıların incelenmesinin, günümüzdeki modern belediye anlayışının anlamlandırılmasına ışık tutacağı düşünülmektedir.

Osmanlı döneminde örgütlenmiş bir belediyenin varlığından söz edilmemekle birlikte günümüz belediye hizmetlerinin; kadılar, muhtesipler, vakıflar, loncalar, bazı dini ve sosyal kurumlar aracılığıyla ve sonrasında Yeniçeri örgütü görevlilerince yürütüldüğünü söylemek mümkündür (Meriç, 1983; Aykaç, 1996; Özcan, 2008). Sosyal ve ekonomik hayatın düzenlenmesi, çarşı ve pazar yerlerinin kontrolü, temizlik, sağlık ve sosyal hizmetler gibi bazı temel belediye işlevleri; çeşitli vakıf kurumları ve esnaf teşkilatları aracılığıyla yerine getirilmiştir. Bu yapı, Osmanlı şehirlerinin sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir role sahip olmuştur (Ökde, 2023). Örneğin Osmanlı devletinde toplumsal ve ekonomik hayatın en önemli kurumlarından biri haline gelen vakıflar aracılığıyla kentlerin ihtiyaçlarını giderecek kurumlar oluşturulmuş ve etkin bir hizmet sunabilmeleri için gerekli mali kaynaklar sağlanmıştır. Bunun yanı sıra kentte ihtiyaç duyulan eğitim, ibadet, sosyal yardımlar, temizlik ve sosyal hizmetlerin bir kısmına vakıflar tarafından hayata geçirilen külliyelerde yer verilmiştir (Özcan, 2008). Özellikle Tanzimat dönemi öncesinde Batı

tipi yerel yönetim sistemi olmamasına karşılık yerelde hizmetleri yürüten çeşitli kurumların bulunduğu bilinmektedir (Eryılmaz, 2008). Özellikle Osmanlı döneminde kadıların en önemli görevlilerin başında gelmesi, hukuk ve adli konularla birlikte güvenlik, asayiş ve belediye hizmetlerinin de kadılarca yürütülmesine sebep olmuştur. Kadıların bulunduğu daire yeri geldiğinde mahkeme salonu yeri geldiğinde ise belediye binası işlevi görmüştür (Eryılmaz, 2017).

Günümüzdeki modern özelliklerdeki belediyelerin kurulması Osmanlı Devleti'nde 19.yy. itibariyle yaşanan değişim ve dönüşümlerin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Modernleşme çabası, Avrupa ile kurulan ilişkiler, ticaret faaliyetlerinin artması vb. gelişmeler toplumsal hayatın her alanında olduğu gibi yerel yönetim birimlerinde de bir dönüşüm süreci başlatmıştır. 19.yy. ile başlayan gelişmeler, Tanzimat döneminde gerçekleştirilen reformlarla birlikte belediyelerin oluşturulması için gerekli yasal zemini hazırlamıştır. Bu bakış açısıyla belediyelerin günümüzdeki asıl anlamına Tanzimat Dönemi'nde kavuştuğunu söylemek yanlış olmayacaktır (Ortaylı ve Tekeli, 1978). Tanzimat Dönemi ile başlayan yenileşme ve değişim süreciyle birlikte belediyelere ilişkin ilk deneyimlerin Kırım Savaşı'nın da etkisiyle İstanbul merkezli gerçekleştiğini, akabinde de ülke geneline yaygınlaştırıldığını söylemek yanlış olmayacaktır (Parlak, 2002).

16 Ağustos 1855 yılında yürürlüğe giren bir bildiriyle birlikte İstanbul'da Batılı anlamda ilk belediye olan 'Şehremaneti' kurulmuştur (Ortaylı, 2000). Şehremaneti; İstanbul'da yaşayanların zorunlu ihtiyaçlarını karşılayacak araçlar sunma, temizlik hizmetleriyle birlikte yol ve kaldırım düzenlemeleri yapma, çarşı ve pazarları kontrol ederek ölçü görevlerini yerine getirme ve son olarak hükümet vergi ve resimlerini toplayarak devlet bütçesine dahil etme vb. görev ve sorumluluklarını taşımaktadır (Toprak, 1990; Demirci, 2006). Şehremaneti'nin günümüz belediyelerinden farkı ise başındaki Şehremini'nin seçimle göreve gelmemesidir (Es, Çakıcı ve Kala, 2020).

Şehremaneti sonrasında 1858 yılında çıkarılan bir nizamname ile 'Altıncı Daire' adında bir belediye kurulmuştur. İstanbul'un tüm semtlerinde bir belediye örgütünün oluşturulmasından ziyade o dönem de Paris Belediyesi'nin 27 daireye ayrılması örnek alınarak Beyoğlu-Galata semti pilot bölge seçilmiş ve ilk deneme yapılmıştır (Eryılmaz, 1997). Pilot çalışmanın bu bölgede yapılmasının nedeni o bölgede yaşayan yabancı sayısının fazla olması ve Batı tipi belediye sisteminin sunulmasında herhangi bir güçlükle karşılanmayacağına ilişkin düşünceye sahip

olunmasıdır. Altıncı Daire Belediyesi uygulamasının on yıl devam etmesinin ardından yaşanan olumlu gelişmeler sonucunda İstanbul'un diğer semtlerinde de uygulanmaya başlanmış ve benzer örgütlenmeler oluşturulmuştur (Ortaylı, 2000; İslamoğlu, 2012).

Şehir ve kasabalarda belediye örgütlenmesinin yaygınlaştırılması ise 1877 yılında 'Dersaadet Belediye Kanunu' ve 'Vilayet-i Belediye Kanunu'nun kabul edilmesiyle gerçekleştirilmiştir. Böylece İstanbul sınırları dışarısında kalan bölgelerde de 1930 yılına kadar sürecek bir yapı inşa edilmiştir ve farklı bölgelerde belediye örgütlerinin oluşturulmasını sağlayacak yasal zemin Vilayet-i Belediye Kanunu ile sağlanmıştır (Yörükoğlu, 2009). Fakat bu dönem öncesi, 1864 Nizamnamesi sonrasında; Tuna Vilayetleri, Bağdat, Beyrut, İskenderiye, İzmir (1868) ve Selanik'te (1869) belediye örgütlenmelerinin oluşturulduğunu söylemek mümkündür (Ortaylı, 1996; Oktay, 2008; Demirci, 2006).

Osmanlı Devleti'ndeki yerel yönetimlere ilişkin anlayışın Cumhuriyet dönemine de yansıdığını söylemek yanlış olmayacaktır. Çünkü yeni dönemdeki yerel yönetimlere ilişkin belediyecilik görüşü 1980 yılına dek büyük ölçüde merkeziyetçiliğin baskın olduğu, merkezi yönetimin yerel yönetimleri güçlü bir vesayet altına aldığı bir yapı olarak değerlendirilmiştir (Bilgiç, 1998). Büyük bir kurtuluş ve bağımsızlık mücadelesinin sonrasındaki ilk yıllarda yerel yönetimlerin ulusal ölçekteki sorunlarla ilgilendiği, yoklukların giderilmesi ve koşulların iyileştirilmesi için çabaladığı görülmüştür (Alada, 1990). Bunun yanı sıra o dönem Osmanlı İmparatorluğu'ndan 389 belediyenin Türkiye Cumhuriyeti Devleti'ne devredildiği fakat bu yönetimlerde çok sayıda problem olduğu belirtilmiştir (Ortaylı ve Tekeli, 1978).

Cumhuriyet'in ilanıyla beraber belediyecilik anlayışında köklü değişiklikler yaşanmıştır. Bu dönemde, belediyelerin sorumluluk alanları genişletilmiş, şehircilik ve kentsel planlama konularında modern yöntemler benimsenmeye başlanmıştır. Aynı zamanda, belediyelerin hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik çabalar artmış olup kamu sağlığı, eğitim, ulaşım ve altyapı gibi temel hizmetlerin geliştirilmesine öncelik verilmiştir. Cumhuriyet'in ilk yıllarında yapılan bu düzenlemelerin, Türkiye'de modern anlamda günümüz belediyeciliğin temellerinin atılmasında ve kent yaşamının iyileştirilmesinde önemli roller oynadığı düşünülmektedir (Ökde, 2023).

Cumhuriyet'in ilanı sonrasındaki 1930 yılının belediye tarihi açısından bir dönüm noktası olduğunu ve 1855 yılından beri devam eden uygulamalardan elde edilen deneyimlerin 1930 yılında hayata geçirilen ve üç yasal düzenlemenin (Dersaadet Belediye Kanunu, Vilayetler Belediye Kanunu, Ankara Belediye Kanun) tek bir çatı altında toplanmasıyla 1580 sayılı Belediye Kanunu'nu oluşturduğu belirtilmektedir (Tekeli, 2009). 1930 yılında hayata geçirilen Belediye Kanunu, devletçi ve merkezi bir anlayışa sahip olmakla birlikte belediyelere önemli ölçüde sağlık ve sosyal yardımlara ilişkin görev ve sorumluluklar vermiştir. Bu süreçte belediyelerin sundukları hizmetlerin daha da geliştirilebilmesi için farklı yasal düzenlemelerde yapılmıştır. Örneğin 1933 yılında yürürlüğe giren 1593 sayılı 'Umumi Hıfzıssıhha Kanunu' da bir belediye kanunu niteliği taşımaktadır (Tekeli ve Ortaylı, 1978).

1930-1944 yılları arasındaki tek parti dönemindeki siyasi ideolojinin etkisiyle 1580 sayılı Kanun, belediyeler üzerinde güçlü bir merkeziyetçilik oluşturmuş ve belediyelerin merkezi yönetimin yansıması şeklinde görülmesine neden olmuştur. 1945 sonrasında çok partili hayata geçilmesi, demokratikleşme süreciyle birlikte siyasi rekabetin görülmesi; o dönemdeki partiler tarafından yerel yönetimlerin özerkliklerinin arttırılmasına ilişkin görüşlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu konuda çalışmaların yapılabilmesi ve belediyeler arasında birlik oluşturulabilmesi amaçlarıyla 1945 yılında Türk Belediyecilik Derneği kurulmuştur (Ortaylı ve Tekeli, 1978; Tekeli, 2009).

Anayasa'ya da yer alan tanıma göre bir yerel yönetim organı olarak belediyeler; köy dışında kalan daha büyük alanlardaki yerleşik düzende bulunan insanlardan oluşan, yerel yönetim esaslarına uygun bir şekilde faaliyet gösteren, devlet tarafından denetlenen, görev ve yetkileriyle orantılı olacak şekilde gelir kaynakları sağlayabilen birimlerdir. 1982 Anayasası'nın 127. Maddesinde ise yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak için yasalara uygun olarak tertip edilen, yerel düzeyde karar almaya yetkili organların seçmenler tarafından seçildiği; kamu tüzel kişisi şeklinde daha kapsamlı tanımlama yapılmıştır. Bunun yanı sıra 1980'nin ilk yıllarında ülkenin yaşadığı mali kriz nedeniyle belediyelerin etkinlikleri sorgulanmış, 1990'ların başlarında ise küreselleşen dünya ve liberalizmin de etkisiyle yerelleşme politikalarının hız kazandığı görülmüştür. Bu doğrultuda ise yeni hukuksal düzenlemeler hayata geçirilmiştir (Demirci, 2006). Bu düzenlemelerle birlikte

belediyelerin, finansman kaynaklarının çeşitlendirilmesi, yönetim kapasitelerinin artırılması ve yerel kalkınma projelerinde daha etkin rol alması sağlanmıştır (Akarca, 2023).

Genç Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde 1580 sayılı Kanun, belediyelere yürütecekleri işlerde yol göstermeyi amaçlamış ve bir belediyecilik anlayışı ortaya çıkarmıştır. Günümüze kadar geçen sürede ise modern belediyelerin kurulması ve yeni belediye anlayışının geliştirilmesi çabaları 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile uygulamalarda hayat bulmuştur (Yörükoğlu, 2009). 5393 sayılı Kanun ile belediyelerin görev ve sorumluluklarına ayrıntılı bir şekilde yer verilmiştir. İlgili Kanunun 14. Maddesinde yerel, bölgesel ve sosyal kalkınmaya destek veren bir belediyecilik anlayışı benimsenmiş olup belediyelerin görev ve sorumlulukları sosyal belediyecilikle ilişkilendirilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde büyükşehir belediyelerinin sosyal belediyecilik anlayışı doğrultusundaki uygulamalarına detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

Özetle; Türkiye'de belediyecilik, hem geleneksel hizmet sunum yöntemlerini koruyan hem de modern yönetim anlayışlarını benimseyerek geçmişten günümüze sürekli bir dönüşüm içerisinde olan bir düzendedir. Bu dönüşüm süreci, en temelde yerel hizmetlerin kalitesinin artırılması ve vatandaşların yaşam standartlarını yükseltilmesini amaçlamaktadır. Belediyelerin bu dönüşüm sürecinde amaçlarına ulaşabilmesi, yerel halkın katılımı ve desteği ile doğrudan ilişkilidir (Tosun, 2024). Bu bağlamda, katılımcı demokrasi anlayışını benimseyerek yerel halkın karar alma süreçlerine aktif olarak dahil edilmesi, şeffaf ve hesap verilebilir bir yönetim anlayışının ön plana çıkarılması, yerel yönetimlerin kapasitelerinin artırılması için eğitim ve kaynakların sağlanması, geleceğe yönelik sürdürülebilir ve kapsayıcı bir vizyon temelleri atılması gibi etmenler belediyelerin gelişimi ve etkililiği için son derece önemlidir (Kılıçel, 2024).

2.3. Büyükşehir Belediyelerinin Yapısı ve Görevleri

Büyük kentlere doğru hızlı bir nüfus artışı yaşanması, toplumsal ve ekonomik hayatta yaşanan değişimler, yerel düzeyde farklılık gösteren birçok ihtiyacın karşılanmasında belediyelerin öneminin fark edilmesi gibi birçok nedenden dolayı günümüz dünyasında olduğu gibi ülkemizde de yerel yönetim birimleri arasında belediyeler, diğer birimlere göre daha fazla çok ön plana çıkmıştır. Kentleşme ve sanayileşmeyle birlikte yaşanan dönüşümler, 1930 yılında hayata geçirilen 1580 sayılı

Belediye Kanunu'nun büyük yerleşim merkezlerinin yönetiminde yetersiz kalmasına neden olmuştur (Eryılmaz, 2008). 1980 yılı sonrasında belediyecilik alanında yaşanan en önemli gelişmelerden biri de büyükşehir belediyelerinin kurulmasıdır. Büyükşehir sisteminin oluşturulmasında ilk girişim, küçük ölçekteki bazı yerel yönetimlerin tüzel kişiliğinin sonlandırılması olmuştur (Demirci, 2006).

1982 Anayasası'nın 127. maddesinde belirtilen büyük kent merkezlerinde özel idare birimlerinin oluşturulabileceğine ilişkin maddeye dayanarak 1984 yılı mart ayından itibaren 3030 sayılı Kanun ile alışılmış belediye örgütlenmesinden farklı olarak birçok belediyeye çatı oluşturan iki düzeyli metropol belediye yönetimine geçilmiş, büyük kentlerde kentin adıyla büyükşehir belediyeleri ve ilçelerde de ilçelerin adıyla ilçe belediyeleri kurulmuştur (Eryılmaz, 2008; Tekeli, 2009). İlk olarak Ankara, İstanbul ve İzmir özelinde iki kademeli sisteme geçilmiş olup 3030 sayılı Belediye Kanunu ve yürürlüğe giren yönetmeliklerle büyükşehir belediyesi sistemi yasal bir zemine ve kurumsal bir temele dayandırılmıştır. Hükümetin, Anayasa'nın 127. Maddesinde yer verdiği özel yönetim biçimleri kurulması yönündeki iradenin 195 sayılı KHK ile Büyükşehir sisteminde hayat bulduğunu söylemek mümkündür. Ülkemizde büyükşehir belediyelerinin kurulduğu sistem; merkezi yönetimle ilişkileri, belediye bütçesini ve şirketleri, gelirleri ve giderleri barındıran mali kaynakları içeren bir yapıdır (Özgür ve Yahuzçehre, 2016).

1984 yılında hayata geçirilen Kanunun, 20 yıl aradan sonra eskimeye başlaması ve dönemin özelliklerine karşılık güncelleme ihtiyacı doğmasıyla birlikte 2004 yılında 5216 sayılı yeni Belediye Kanunu yürürlüğe girmiştir. Bu yenilikle birlikte Büyükşehir belediyelerinin sayısında ve görev alanlarında artış olmuştur. Gün geçtikçe Büyükşehir belediyesi sayısında artış yaşanması ve mevcut sistemin bir siyasi propaganda haline gelmesiyle birlikte büyük kent özelliği taşımayan illere kadar genişleme eğilimi göstermesi birtakım eleştirileri de beraberinde getirmiştir (Zengin, 2014). 2008 yılında yürürlüğe giren 'Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun' ile birlikte güncelleme ve değişimlere devam edilmiştir. Belde belediyelerinin kapatılması, Büyükşehir belediyelerinin görev ve yetkilerinin uygulamalar esnasında İl Özel İdareleri ile çakışması, Avrupa Birliği'ne uyum süreci ve yerel yönetimlerin güçlendirilmesi çalışmaları, çevre sorunlarıyla ilgili yüklenen yeni görev ve sorumluluklar büyükşehir sistemini dönüştürmeye devam etmiştir. Benzer şekilde sorumluluk alanlarının da il

sınırlarına genişletilmesi ve beldelerde yer alan belediyelerin kapatılmasıyla, Büyükşehir belediyeleri il sınırlarındaki tüm ilçe belediyelerini de kapsamıştır. Yine bu değişimle birlikte Büyükşehir belediyeleri yapısında stratejik plan, uzun yıllı bütçeleme, norm kadro ve sözleşmeli personel, coğrafi bilgi sistemi, performans planları ve ölçümleri gibi yenilikler meydana gelmiştir (Acar, 1997; Özgür ve Yahuzçehre, 2016). 2004 yılından itibaren 5216, 5747, 6360 ve 6447 sayılı hukuki düzenlemelerle Büyükşehir belediyeleri hızla değişimler yaşamıştır. Görev, yetki, sorumluluk, teşkilat ve personel yapısı ile hukuki düzeyde geniş imkanlara sahip olmalarından dolayı aynı zamanda il sınırlarında yerel kalkınmadan sorumlu tutulan yapılar haline gelmişlerdir (Aytaç, 1990; Özgür ve Yahuzçehre, 2016).

Tüm kanunlarda belirtildiği üzere Büyükşehir belediyelerinin organları; başkan, meclis ve encümen şeklinde olup görev, yetki ve ilişkilerin zamanla değişebileceği ifade edilmektedir. Belediye başkanı ve meclisinin görev süresi beş yıldır. Büyükşehir belediyelerinde ilçe belediyelerinden farklı olarak başkan yardımcısı yer almamaktadır fakat başkanvekili bulunmaktadır. Meclislerin çalışma usul ve esasları ilgili mevzuat çerçevesinde düzenlenmektedir. 3030 sayılı 'Büyük Şehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun' ile birlikte yerel yönetim sistemine personellerin tepe noktasını oluşturan genel sekreterlik getirilmiştir. Genel sekreterlik kadrolarına atama mevcut başkanın talebi ve İçişleri Bakanlığı'nın onayı doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Bunun yanı sıra genel sekreter yardımcıları, daire başkanları, şube ve birim müdürleriyle diğer personeller başkan tarafından atanmakta olup meclise bilgi verilmektedir (Özgür ve Yahuzçehre, 2016).

5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7. Maddesinde Büyükşehir Belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları ifade edilmiştir. Bu kapsamda; Büyükşehir belediyelerinin stratejik planını ve bütçesini hazırlamak, yıllık planlarını ve yatırım programlarını belirlemek, imar planlarını ve ana ulaşım planlarını yapmak ve onaylayarak hayata geçirmek, kent içindeki ana ulaşım planlarını yapmak ve koordinasyonunu sağlamak, yetki dahilindeki ruhsat verme ve denetim işlerini yürütmek, zabıta hizmetlerini sunmak, yapı planlarını denetlemek, sorumluluk altındaki cadde, yol ve meydanları yapmak, coğrafi ve kent bilgi sistemini oluşturmak, sürdürülebilir kalkınma hizmetlerine uygun çalışmalar yapmak (tarım alanları ve su havzalarının korunması vb.), açık ve kapalı otoparklar kurmak, büyükşehre uygun

sosyal tesisler (kütüphane, müze, spor tesisleri, eğlence yerleri, hayvanat bahçeleri vb.) oluşturmak, kentin ihtiyaçları doğrultusunda bütünlüğüne uygun bir şekilde eğitim, sağlık, kültür, spor ve sosyal hizmetlerinin sunulabileceği tesisleri kurmak, kent tarihi için önem taşıyan kültür ve tabiat varlıklarının korunmasını sağlamak, alt yapı ve kanalizasyon işlerini yürütmek, katı atık tesisleri oluşturmak, mezarlık ve defin işlerini yapmak, merkezi ısıtma sistemleri oluşturmak, itfaiye ve diğer acil yardım hizmetlerini sunmak, can ve mal güvenliğini tehlikeye atan ve afet riski taşıyan binaları kontrol etmek ve gerekli durumlarda tahliye edilmesini sağlamak, toptancı halleri ve mezbahaları kurmak, sağlık merkezleri ve geçici sağlık sistemleri oluşturmak, çatısı altındaki ilçe belediyeleri arasında koordinasyonu sağlamak ve anlaşmazlık yaşanması halinde mevcut sorunları çözüme kavuşturmaktır. Bunun yanı sıra kentte daha dezavantajlı konumda bulunan veya bulunma riski taşıyan çocuklara, gençlere, yaşlılara, kadınlara, engelli bireyler ve diğer kentteki mevcut hizmetlere erişemeyen kişilere yönelik her türlü kültürel ve sosyal hizmetleri yürütmek, bireylerin refahını arttıracak ve çeşitli beceriler kazanmasını sağlayacak merkezleri açmak ve tüm bu çalışmaları diğer kamu kurumları, sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği içerisinde yürütmek ve sürdürmekte Büyükşehir belediyesi sorumlulukları arasında yer almaktadır (Demirci, 2006).

2012 yılına kadar geçen sürede Türkiye'de 16 Büyükşehir Belediyesi oluşturulmuştur. 12 Kasım 2012 tarihinde kabul edilen ve 6 Aralık 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6360 sayılı 'On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun' ile 13 şehir daha büyükşehir statüsü elde etmiştir (Demirci, 2006). 15 Mart 2013 tarihinde gerçekleştirilen TBMM Genel Kurul Toplantısı'nda KHK kapsamında bir değişiklik daha yapılarak 6447 sayılı Kanun ile Ordu ili büyükşehirler kapsamına dahil edilmiş ve günümüzde olduğu gibi büyükşehir statüsüne kavuşan 30 il olmuştur (Demirci, 2006).

6360 sayılı Kanun, Büyükşehir belediyesi kanunu olmamakla birlikte yarattığı değişimlerden dolayı oldukça etkili ve kapsamlı olarak değerlendirilmektedir. 3030 sayılı ve 5216 sayılı Kanunlara göre ülkemizde illerin büyükşehir olma kıstasları hafifletilmiştir. Büyükşehir olunması yönündeki il merkezindeki nüfusun 750.000 olması şartı, il sınırları toplamında 750.000 olması şeklinde değiştirilmiştir. Yine bu Kanunla birlikte 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7. Maddesinde

değişikliğe gidilmiştir. Bu maddede yer alan; kapalı ve açık otoparklar yaptırmak ve işlettirmek, mezarlık ve defin işlemleriyle ilgili hizmetleri yürütmek, çeşitli halleri ve mezbahaları yapmak veya ruhsatlandırmak, kent temizliğiyle adres ve numaralandırma hizmetlerinin meclis onayıyla birlikte ilçe belediyelerince veya birlikte yapılması yönünde güncellenmiştir (Özgür ve Yahuzçehre, 2016).

Hukuksal düzenlemelerin getirdiği değişikliklerin yanı sıra Büyükşehir belediyelerinin yapılarında ve hizmet sunma politikalarında sürekli bir dönüşüm hali olduğu görülmektedir. Örneğin; Büyükşehir belediyeleri sürdürülebilir kentleşme, çevre koruma ve akıllı şehir projeleri gibi modern yaklaşımları da benimseyerek kendini yenileme sürecinde olup teknolojik yenilikleri kullanarak hizmetlerini daha etkin ve verimli bir şekilde sunma çabasında içerisindedir. Dijital belediyecilik, akıllı ulaşım sistemleri, enerji tasarrufu sağlayan aydınlatma projeleri, yeşil bina uygulamaları ve atık yönetimi sistemleri gibi ekoloji odaklı çalışmalar bu yeniliklerden bazılarıdır (Bulut ve Aslan, 2023; Balcı ve Akçakaya, 2023). Benzer şekilde belediyelerin yapısındaki değişiklikler sosyal hizmetler alanındaki hizmetlerinde gelişmesine neden olmuştur. Özellikle Büyükşehir belediyelerinin son yıllarda kent yoksulluğuyla mücadelede önemli bir rol oynadığı görülmektedir. Vatandaşların temel ihtiyaçlarının karşılanması, mevcut kaynaklardan fırsat eşitliği temelinde yararlanılması, sosyal adaletin sağlanması, sosyal dışlanmanın önlenmesi gibi amaçlarla projeler geliştirilmektedir. Bu süreçte sivil toplum kuruluşları, özel sektör ve kamu kurumlarıyla iş birliği içinde çalışılmakta olup sosyal hizmetlerin etkinliğini arttırılması ve toplumsal dayanışmanın güçlendirilmesi hedeflenmektedir (Kılıçel, 2024). Kentsel dönüşüm ve sürdürülebilir şehircilik anlayışı çerçevesinde de özellikle uzun vadeli, afet durumları ve risklerine dair çalışmalar gündeme alınmaktadır (Uzer ve Gül, 2023). Özetle, bugün olduğu gibi Türkiye'de Büyükşehir belediyelerinin yapısı ve sisteminin gelecekte de birçok yeni değişikliğe gebe olduğu düşünülmektedir (Zengin, 2014).

Araştırmamızın üçüncü bölümünde sosyal belediyecilik kavramı ve işlevleri açıklanmış olup sosyal hizmet ve sosyal belediyecilik arasındaki ilişkiye değinilmiştir. Büyükşehir belediyelerinde gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamaları ile sosyal hizmet uzmanı rol ve görevleri de bu bölümde ele alınmıştır.

3. BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE SOSYAL BELEDİYECİLİK ANLAYIŞI VE SOSYAL HİZMET UYGULAMALARI

3.1.Sosyal Belediyecilik ve Sosyal Hizmet İlişkisi

Sosyal hizmet; sosyal adalet içerisinde bireylerin, grupların ve toplumların sosyal işlevselliklerini ve refahını arttırarak yaşam koşullarını iyileştirmeyi, sosyal değişimi sağlamayı amaçlayan insan hakları mesleğidir. Bu doğrultuda ortaya çıkan bireysel ve toplumsal gelişmelere, sosyal sorunlara ilişkin çözümler ve geliştirilecek müdahale yöntemleriyle birlikte makro boyutta sosyal politikalar, sosyal hizmet disiplinin kapsamı içerisindedir (Şimşek ve Altun, 2020). Sosyal hizmet literatürü incelendiğinde mesleğin herkesçe kabul gören tek bir tanımının olmadığı fakat yapılan tanımların benzer öğeleri içerdiği görülmektedir. Sosyal hizmet bireylerin sorun çözme, baş etme ve gelişme kapasitelerini arttıran, bireylere hizmet ve olanak sağlayacak kaynaklarla onları buluşturan, mevcut sistemlerin daha etkili ve insancıl işlevler kazanması sağlayan ve sosyal politikaların gelişmesi için çabalayan bir meslektir (Pincus ve Minahan, 1973).

Sosyal belediyecilik ise; belediyelerin sundukları hizmetlerle daha iyi yaşam koşullarına ulaşılmasını, mevcut sosyal politikalara yerelde katkı sunularak sosyal adaletin ve fırsat eşitliğinin sağlanmasını, sosyal sorunların çözüme kavuşturulmasını hedefleyen bir modeldir. Sosyal belediyecilik, kökleri çok eskiye dayanmakla birlikte 19.yüzyılın sonlarına doğru gelişim ivmesi kazanan sosyal devlet kavramının ve yerel yönetimler tarafından yoksullara yapılan sosyal yardım faaliyetlerinin bir ürünü şeklinde de ifade edilmektedir (Berkün, 2017; Şataf ve Taşdelen, 2019).

Mahalli idarelerin, özellikle de belediyelerin sosyal yardım ve hizmet anlayışının temelini sosyal devlet kavramı ve onun ürettiği sosyal politikalar oluşturmaktadır (Negiz, 2011). Sosyal devlet; genel olarak vatandaşların asgari düzeyde yaşam koşullarına sahip olabilmeleri için sosyal durumlarıyla ve refah düzeyleriyle ilgilenen, sosyal adalet sağlanması için çabalayan bir devlet modelidir (Soysal, 1979). Literatür de 'sosyal refah devleti' şeklinde de yer alan sosyal devletin çatısı altında sosyal adalet ve fırsat eşitliğinin sağlanması, vatandaşların yaşam standartlarının iyileştirilmesi noktasında yürütülen programların tamamının sosyal hizmet uygulamaları kapsamında değerlendirilmesi mümkündür (Negiz, 2011).

Bu konuda yapılan çalışmalar incelendiğinde Türkiye'de sosyal belediyeciliğin temellerinin Cumhuriyet öncesi ve Cumhuriyet sonrası olacak şekilde iki ayrı başlıkta değerlendirildiği görülmektedir. Çalışma kapsamında *'Belediyelerin Tarihsel Gelişim Süreci ve Değişimi'* başlığı altında belediye kurumu oluşmadan önce sosyal hizmetlerin halka vakıflar vb. yapılar aracılığıyla sunulduğuna değinilmiştir. Bu bakış açısıyla sosyal belediyeciliğinin temellerinin Osmanlı döneminde atıldığını söylemek yanlış olmayacaktır (Şataf ve Mermer, 2017). Uzun yıllar süren bağımsızlık mücadelesi sonrasında Cumhuriyet'in ilan edilmesiyle birlikte toplumsal düzenin sağlanması, savaş sonrası kentlerde ortaya çıkan sorunların çözümü noktasında 1580 sayılı Kanun'la belediyelere verilen 76 maddelik görevler listelenmiştir. Bu görevler, kentte üretilecek hizmetlerden sosyal politikalara kadar uzanmakta ve çeşitlilik göstermektedir (Aydınlı, 2004; Güleç, 2008).

Batılı ülkelerde 1945'li yıllarda uygulanan toplumcu belediyecilik anlayışının o dönemde yaşanan nüfus artışı, göç hareketliliği ve kentleşme sorunları, liberal iktisat politikalar sonucunda ekonomik dönüşümle birlikte ortaya çıkan gelişmeler ülkemizdeki belediyelerin yapısını da etkilemiştir (Aydın, 2008). 1961 Anayasası'nda ilk kez sosyal devlet ilkesine yer verilmesiyle birlikte devlete yüklenen sosyal hizmet sorumluluklarının yerele yansıması, toplum düzeyinde sosyal gelişimin sağlanması noktasında belediyelere yetki ve görevler verilmesi 1970'li yıllara kadar uzanmaktadır. Bu yıllar öncesinde batılı anlamda sosyal belediyecilik uygulamalarından söz etmek mümkün değildir (Bayraktar ve Penpecioğlu, 2008; Sezik, 2016). Ülkemizde sosyal belediyecilik kavramının, ilk kez 1973-1977 yılları arasında faaliyet gösteren belediyeler için kullanıldığı ifade edilmektedir (Özdemir, 2016; Şataf ve Mermer, 2017). Sosyal belediyeciliğin kurumsallaşmaya başladığı bu süreçte, özelikle 1980'li yıllara kadar İzmir, Ankara ve İstanbul olmak üzere üç büyük şehirde etkili ve verimli sosyal belediyecilik uygulamalarının hayata geçirildiği ifade edilmektedir (Uyar, 2004). Özellikle başkentte uygulanan belediyeciliğin, sosyal bağlamda diğer belediyelere örnek teşkil ettiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Örneğin, o dönemde Ankara Belediyesi'nin açtığı ekmek fabrikaları ve fırınlarıyla ekmek fiyatlarının aşırı yükselmesinin önüne geçilmiştir. Bunun yanı sıra piyasa fiyatından daha uygun fiyata meyve ve sebzenin satıldığı semt halleri projesi de önemli uygulamalardan biri olmuştur. Benzer şekilde yine o dönemde İzmir Belediyesi'nin hayata geçirdiği tanzim satış projesiyle, dar gelirli ve ihtiyaç sahipli vatandaşların olumlu etkileneceği bir üretici ve tüketici ilişkisi kurulmuştur (Sezik, 2016). Bu kapsamda belediyelerin diğer

kurum ve kuruluşlarla iş birlikleri kurarak bütüncül bir bakış açısıyla üretim ve tüketim faaliyetlerini düzenledikleri ve kaynak oluşturduklarını söylemek mümkündür (Bayraktar ve Penpecioğlu, 2008). Bunun yanı sıra belediyeler bünyesinde kurulan şirketler, kooperatif ve birliklerle halk katılımı arttırılmış olup STK'larla iş birliği kurularak günümüz sosyal belediyecilik uygulamalarının gerçekleştirilmesi sağlanmıştır (Kesgin, 2008; Özdemir, 2016). Özellikle 1980 sonrası dönemde belediyelerin yetki ve mali kaynaklarıyla birlikte merkezden alınan ekonomik katkılarla, makro boyutta hizmet üretebilecekleri konuma geldikleri ifade edilmektedir (Göymen, 2004). O yıllarda kurulan Büyükşehir belediye sisteminde, sosyal politikaları yerelde uygulamak noktasında önemli ölçüde yetki devri gerçekleştirilmiştir. Yine o dönemde neoliberal politikalar ile kamusal alanlar serbest piyasaya açılmış, özellikle Büyükşehir belediyelerinin ekonomilerini iyileştirecek hibe ve kaynaklara başvurulmuş ve ek gelir kaynakları oluşturulmuştur (Güler, 1994).

1990'lı yıllarla birlikte sosyal hizmetlerde yaşanan gelişmeler, sosyal belediyecilik kavramına bir ivme kazandırmıştır. Kazanılan bu ivme, belediyelerin faaliyetlerinde kendisini göstermiş olup hizmet kalitesinde azımsanamayacak bir düzeyde ilerleme sağlamıştır (Pektaş, 2010; Negiz, 2011; Özer ve Çiftçi, 2023). Fakat o dönem de yaşanan nüfus hareketliliği ve buna bağlı olarak toplumsal yapıda görülen değişimler işsizlik oranını arttırmış, belediyelerin bu alandaki çalışmalarının odak noktasının sosyal yardımlar olmasına neden olmuştur (Kesgin, 2016). Bu bağlamda sosyal hizmet odaklı sosyal belediyecilik modelinin 1999 yılından itibaren uygulanmaya başlandığı söylenmektedir (Kurtuluş ve Aslan, 2016).

Sosyal belediyecilik anlamında yaşanan gelişmeler sonucunda meydana gelen değişmelerle birlikte ülkemizde sosyal hizmetler, sosyal sorumluluk, sivil toplum, girişimcilik vb. kavramların önemi artmış ve bu gündemle belediyeler, sosyal devlet politikaları bağlamında sosyal hizmet belediyeciliği gibi niteliklerle ifade edilmeye başlanmıştır (Şimşek ve Altun, 2020). Sosyal hizmet belediyeciliği diye tanımlanan bu kavram, neoliberalizmle birlikte oluşan yeni kamu yönetimi anlayışı içerisinde belediyelerin sosyal sorunların çözümü ve toplumsal işlevselliğin geliştirilmesi için çabalamalarına katkı sunan bir düşüncedir. Bu anlayış ile birlikte belediyelerin temel görevleri arasında yer alan alt ve üst yapı yatırımlarının yanında mevcut sosyal sorunların çözümünde önemli ve ciddi sorumluluk almalarına neden olmuştur. Bu doğrultuda belediyeler, toplumsal yaşamda var olan sosyal sorunlara kalıcı ve etkili bir

çözümler üretme noktasında bire bir sorumlu tutulmaktadır (Toprak ve Şataf, 2009). Bir yandan yaşanan bu gelişmeler bir yandan da yapılan yasal düzenlemeler, özellikle Büyükşehir belediyelerinin sosyal hizmet yönünü güçlendirmektedir (Güleç, 2014; Şimşek ve Altun, 2020). Daha önce belirtildiği üzere 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, belediyelere sosyal hizmetlerin planlanması ve sunulması noktasında bir çerçeve oluşturmuştur. Özellikle 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'n 7. Maddesinde kentte yaşayan çocuk, genç, kadın, yetişkin, yaşlı ve engelliler için sosyokültürel faaliyetler yürütülmesi, bu doğrultuda sosyal tesislerin ve merkezlerin kurulması, sağlık tesisleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri oluşturulması, bu hizmetlerin planlanması ve yürütülmesi süreçlerinde kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği yapılmasına yer verilmiştir. Benzer şekilde aynı Kanunun 18. ve 24. Maddelerinde dar gelirli, yoksul ve muhtaç ve kimsesizlere sosyal hizmet ve sosyal yardım sunulması için ödenek ayrılması ve bu ödeneğin kullanılması, yine 2005 yılında yapılan bir düzenlemeyle birlikte engelli merkezlerinin oluşturularak ilgili faaliyetlerin yürütülmesine ilişkin sorumluluklar yüklenmiştir (Özdemir, 2016; Es, Çakıcı ve Kala, 2020; TBMM, 2024).

Bu gelişmelere benzer olarak Avrupa Yerel Özerklik Şartı'nda da ülkelerin sosyal hizmetlerini daha çok yerelden sunmasının gerekliliğinin altı çizilmiştir (Artan, 2011). Özerklik Şartı'nda yer alan 'hizmette yerellik' ilkesi doğrultusunda kamu kurumları tarafından sunulan sosyal hizmetlerin yerel niteliğinin, genel niteliğinden daha fazla olduğu belirtilmiştir. Yasal düzenlemelerle yerel yönetim birimlerine dolayısıyla Büyükşehir belediyelerine verilen yetki ve sorumluluklarla birlikte etkili sosyal hizmet uygulamaları ve sosyal politikalar üretilmeye başlanmıştır (Kesgin, 2008; Pektaş, 2010; Negiz, 2011). Bu durumda Büyükşehir belediyelerinin konuya verdikleri önem ve mali kaynaklarının da etkisiyle sosyal refah hizmetlerinin sunumunda daha fazla görev, yetki ve sorumluluğa sahip olduklarını, bir Büyükşehir belediyesinde sunulan hizmetin diğer belediyeler arasında da yaygınlaştırıldığını söylemek mümkündür (Ersöz, 2009; Negiz, 2011)

Sosyal hizmet ve sosyal belediyecilik arasındaki ilişkiyi incelemek üzere Açıkgöz ve arkadaşları (2024) tarafından yapılan bir çalışmada 2008-2023 yılları arasındaki sosyal belediyeciliği konu alan yüksek lisans ve doktora tezleri incelenmiştir. İncelenen çalışmaların farklı ana bilim dallarında yürütüldüğü görülmüş olup en fazla çalışmanın Kamu Yönetimi alanında yapıldığı tespit edilmiştir. Kamu Yönetimi bilimi

için oldukça önemli bir noktada duran sosyal belediyeciliğin sosyal hizmet bilimi için de son derece önemli olduğu ve irdelenmesi gerektiği ifade edilmektedir. Yine mevcut çalışmada sosyal hizmet literatürü açısından sosyal belediyeciliğin yeni bir kavram olmadığı fakat bu alanda hala az sayıda çalışma olması nedeniyle güncel konularla yapılacak çalışmalara ihtiyaç duyulduğu, Büyükşehir belediyelerinde gerçekleştirilen sosyal belediyecilik faaliyetlerinin sosyal hizmet uygulamalarını kapsamasına karşılık sosyal hizmet perspektifinden sosyal belediyeciliğin incelendiği çalışmaların sayısının arttırılması gerektiği, belediyelerde halen sosyal hizmete ilişkin vizyonun istenilen düzeyde olmadığı, mesleğin uygulayıcısı sosyal hizmet uzmanlarının yeterli düzeyde istihdamının sağlanamadığı, istihdam edilen sosyal hizmet uzmanlarının ise yetki ve görevlerinin net bir şekilde ifade edilemediği ifade edilmektedir (Açıkgöz, Akyüz ve Alsancak, 2024). Bu durumların ise Büyükşehir belediyelerinde gerçekleştirilecek sosyal hizmet uygulamalarının daha etkili ve kaliteli bir şekilde sürdürülebilir olmasını ve istenilen amaca ulaşılmasını engelleyeceği düşünülmektedir. Bunun yanı sıra geçmişe nazaran daha iyi durumda olmasına karşılık halen sosyal belediyeciliğin büyük bir kesim tarafından sosyal yardım faaliyetleri şeklinde sınırlandırıldığı görülmektedir. Bu durum sosyal belediyeciliğin birçok işlevinin yok sayılmasına ve sosyal kalkınmaya olan etkisinin göz ardı edilmesine neden olacaktır (Öztürk ve Gül, 2012). Oysa sosyal belediyeciliği tüm yönleriyle bilmek ve sosyal hizmet perspektifinden değerlendirmenin Büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyelerindeki sosyal hizmet bakış açısını olumlu etkileyeceği varsayılmaktadır. Bu durumun doğrudan etkisinin de sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının istihdamlarına yansıyacağı düşünülmektedir. Çünkü sosyal hizmet; sosyal devlet, sosyal belediyecilik ve sosyal politikalar için vazgeçilmez bir unsurdur. Bu açıdan sosyal belediyecilik kapsamında gerçekleştirilen uygulamalara sosyal hizmet bakış açısıyla bakılması, özellikle Büyükşehir belediyelerinde sosyal hizmet gibi toplumda sosyal refahın arttırılmasına katkı sunacak bir mesleğe yer verilmesi ve bu alanda yapılacak çalışmaların arttırılması oldukça kıymetli bulunmaktadır (Şimşek ve Altun, 2020; Açıkgöz, Akyüz ve Alsancak, 2024).

3.1.1.Sosyal Belediyeciliğin Temelleri ve İşlevleri

Kamusal hizmetlerin sunumu noktasında merkezi yönetim birimleri, yaşanan değişim ve dönüşümlerle birlikte bazı görev ve sorumluluklarını yerel yönetimlere devretmeye başlamıştır. Yasal düzenlemelerle birlikte halka en yakın mesafede duran

belediyelerin, özellikle de yetki ve sınır genişliği bakımından Büyükşehir belediyelerinin, bu durum karşısında mevcut hizmetlerini çeşitlendirme ve iyileştirme yönünde adım attıkları görülmüştür. Yaşanan gelişmeler sosyal belediyecilik anlayışının ve uygulamalarının önemini arttırmıştır. Bu uygulamaların artmasıyla birlikte hizmet sunulan halkın, ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunlarının çözümü noktasında belediyelere karşı talepkâr oldukları gözlemlenmiştir. Halkın artan talepleri ve yaşanan sosyal sorunlar sosyal belediyeciliğin işlevlerini ve fonksiyonlarının oluşmasını sağlamıştır (Ünlü, 2016). Araştırma kapsamında sosyal belediyeciliğin temel işlevleri şu şekilde ele alınmıştır (Beki, 2008; Ünlü, 2016):

- Sosyalleştirme ve Sosyal Kontrol
- Rehberlik ve kılavuzluk etme, Yönlendirme, Mobilize Etme
- Yardım Etme ve Gözetme
- Yatırım Yapma
- Tampon Mekanizması
- Halkla Yerel Yönetim Arasında Güven
- Yerel Yönetim ve Halk Kaynaşması.

Sosyalleşme, bireyin üyesi olduğu sosyal ve toplumsal kurumların kültürünü, değer ve yargılarını benimseyerek içinde yer aldığı grupların diğer üyeleriyle uyumlu bir şekilde yaşamayı öğrenmesi süreci olarak tanımlanmaktadır (Kocaoğlu ve arkadaşları, 2017). Yerel düzeyde uyum güçlüğü çeken bireyin, içerisinde yer aldığı gruba yeniden kazandırılması ve sosyal uyum sürecinin kolaylaştırılması son derece önemli bir durumdur (Şataf ve Mermer, 2017). Zira sosyal ağın dışında kalan bireylerin, farklı düzeyde birçok sorunla karşılaşması kaçınılmazdır. Bu doğrultuda belediyelerin, sosyal eğitim işlevini yerine getirdiğini söylemek yanlış olmayacaktır (Toprak ve Şataf, 2009). Bireylerin, sosyal hayata aktif katılım süreçlerine katkı sağlanması, beraberinde belediyelere bu süreci kontrollü bir şekilde devam ettirmeleri sorumluluğunu da yüklemektedir. Toplumsal düzenin sürekliliği noktasında bireylerin toplumun beklentilerine uygun olacak biçimde davranışlar göstermeleri ve toplumsal değerleri benimsemeleri noktasında sosyal kontrol mekanizması şeklinde faaliyet göstermektedir (Akdoğan, 2002).

Yerelde yaşayan ve hizmet sunulan bireylerin, toplumsal yaşamın farklı alanlarında yaşadıkları sorunlarla baş edebilmelerini kolaylaştırabilmek amacıyla sosyal belediyeciliğin rehberlik/kılavuzluk etme, yönlendirme ve mobilize etme işlevleri devreye girmektedir. Bu fonksiyonlar doğrultusunda belediyeler, sorun çözme sürecini kolaylaştıracak çeşitli hizmetler sunmaktadır (Akdoğan, 2002). Belediyelerin, farklı ihtiyaçlara ve sosyal sorunlara ilişkin bireylerin ücretsiz danışmanlık hizmeti alabilecekleri merkezler inşa etmeleri ve gerektiğinde sorunların çözümü için farklı kurum ve kuruşlara yönlendirmede bulunmaları sosyal belediyeciliğin bu işlevine örnek teşkil etmektedir (Pektaş, 2010).

Sosyal belediyeciliğin en temel amaçlarından biri de hizmet sunulan kesimin minimum asgari düzeyde bir yaşam standardına sahip olması ve insan onuruna yakışır bir hayat sürmesi için gerekli hizmet faaliyetlerinin üretilip uygulamaya konmasıdır (Akdoğan, 2002). Bu noktada yetki ve sınırların genişliği göz önüne alındığında Büyükşehir belediyelerine oldukça fazla sorumluluklar yüklendiği düşünülmektedir. İhtiyaç sahipli bireylere ayni ve nakdi yardımların yapılması süreçlerinin belediyeler tarafından organize edilmesi, toplumsal dayanışma ve yardımlaşma duygularına olumlu etkilerde bulunmaktadır (Beki, 2008).

Belediyeler, yerelde yaşanan yoksulluğu ve işsizliği minimum seviyeye indirgemek için programlar ve projeler gerçekleştirse de etkili ve kalıcı çözümler üretme noktasında zorluklar yaşamakta ve daha çok kolaylaştırıcı hizmetler sunmaktadır (Akdoğan, 2002; Çelik, 2014). Yatırım yapma işlevine, gıdaya erişmekte zorlanan ve beslenme ihtiyacını karşılayamayan bireyler için belediyelerin aşevleri kurması örnek verilebilmektedir (Beki, 2008).

Sosyal belediyecilik uygulamalarıyla sosyal çözülme ve patlamaların önüne geçmek için çaba sarf eden belediyeler, toplum içinde yaşanan değişim ve gelişimlerin bireylerin yaşamlarında baş edemeyecekleri problemlere dönüşmemeleri için de hizmetler üretmektedir. Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde belediyelerin, kimi zaman tampon işlevi gördüğünü söylemek yanlış olmayacaktır (Kocaoğlu ve ark., 2017). Benzer şekilde küreselleşmeyle birlikte artan ve çeşitlenen sosyal sorunlara çözüm sunmak amacıyla tampon mekanizması şeklinde çaba sarf etmektedirler (Balcılar ve Çınarlı, 2020).

Yerel yönetim ve halk kaynaşması, belediyelerin siyasi kurumlar olmaları nedeniyle sosyal belediyecilik uygulamalarının en önemli işlevlerinden biridir. Belediyeler, hizmet sunulan halk ile iletişimini sürdürülebilir kılacak, halkın yönetime katılımını arttıracak mekanizmalar geliştirmeli ve mevcut sorunları hızlı bir şekilde çözüme kavuşturmalıdır (Beki, 2008).

Akdoğan (2002) tarafından belediyelerin, sosyal belediyecilik kavramının sosyalleştirme ve sosyal kontrol işlevlerini odaklarında barındırdıkları ifade edilmiştir (Akdoğan, 2002; Şimşek ve Altun, 2020). Sosyal belediyeciliğin, belediyelerin kamu kaynaklarını ve harcamalarını sosyal yardımlara ayırma, sosyal alanları düzenleme, sosyokültürel hizmetler sunmak için çeşitli yatırımlar yapma, toplumsal yaşamda sosyal adalet ve sosyal güvenlik kavramlarını güçlendirmek için sosyal kontrol işlevi vb. programlar oluşturdukları, bu anlayış doğrultusunda bir hizmet modeli geliştirdikleri ifade edilmektedir. Kısacası sosyal belediyeciliğin etkisiyle, belediyelerin sosyal yönlerini güçlendirdiğini ve işlevselliklerini arttırdıklarını söylemek yanlış olmayacaktır. (Öksüz, 2007; Negiz, 2011; Açıkgöz, Akyüz ve Alsancak, 2024).

3.2.1.Büyükşehir Belediyelerinde Sosyal Hizmet Uygulamaları ve Sosyal Hizmet Uzmanları

Toplumların yapısından ve sistemlerin işleyişinden kaynaklanan ve Büyükşehir belediyelerinin sınırları içerisinde acil müdahalede bulunmayı gerektiren ve giderek derinleşen sosyal sorunlar (dezavantajlı birey ve grupların karşılaştıkları sorunlar, yoksulluk, kent yaşamında meydana gelen problemler, işsizlik ve niteliksiz istihdam vb.) belediyelerin gerçekleştirdikleri sosyal hizmet faaliyetleriyle çözülmeye çalışılmıştır (Ateş, 2009; Sezik, 2016). Belediyelerin sosyal belediyecilik çatısı altında gerçekleştirdikleri sosyal hizmet uygulamalarının, sunulan hizmetler arasında oldukça önemli bir noktaya gelmesinin ve ön planda tutulmasının kökenleri 1980'li yıllara dayanmaktadır (Sezik, 2016). O dönemde yapılan yasal düzenlemelerle bu sürece olumlu katkılar sunulmuştur.

Büyükşehir belediyelerinin yetki, görev ve sorumluluklarını yasal bir çerçevede destekleyen 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, temel idari görevlerin yanında yoksulluğu ve işsizliği azaltacak hizmetlerin sunulması, eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanmasına yönelik uygulamalar yapılması, sosyokültürel uyum çalışmaları gerçekleştirilmesi gibi mevcut sosyal sorunların çözümüne yönelik hizmet ve

programlar geliştirilmesi noktasında Büyükşehir belediyelerini etkin bir noktaya getirmiştir (Açıkgöz, Akyüz ve Alsancak, 2024).

Sosyal belediyecilik uygulamalarıyla Büyükşehir belediyeleri; alt yapı, imar, kanalizasyon ve işletme çalışmalarının yanı sıra toplumsal hayata dokunan hizmetler üretilmesi yönünde bir dönüşüm yaşamıştır. Böylece yerel halka yakınlığı da göz önüne alınarak mevcut sosyal sorunların çözümünde daha fazla sorumluluk üstlenmeleri sağlanmıştır. Bu sorumluluk yerel halkın ihtiyaçlarının yol ve sudan ibaret olmadığına; sosyal, sportif, kültürel ve benzer ihtiyaçlarının da var olduğuna ve giderilmesi gerektiğini dikkat çekmiştir (Batal, 2015). Belediyeler bu anlayış ile toplumsal kalkınmayı, istihdamı arttırmayı, sosyal politikaların yerele ulaşmasını ve eşitlikçi bir şekilde uygulanmasını sağlarken; diğer taraftan da eğitim, sağlık ve sosyal hizmet alanlarında önemli işlevler üstlenmiştir. (Pektaş, 2010). Genel olarak sosyal belediyecilik yelpazesinde Büyükşehir belediyelerinde gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamaları; dezavantajlı kesimlerin ihtiyaçlarının karşılanmasından, istihdamın arttırılmasına, yerel halkın tüm süreçlere aktif katılımının sağlanması ve çevre bilincinin oluşturulmasına kadar uzanmaktadır (Keleş ve Ün, 2020). Bu yaklaşımı benimseyen kurumların; toplumu sosyalleştirme, dezavantajlı grupları gözetme, kaynakların eşit dağılımını sağlama, toplumsal hayata katılımı kolaylaştırma, buna uygun tesisler ve sosyal mekanlar oluşturma, yaşam kalitesini arttıracak yatırımlar yapma gibi fonksiyonları bulunmaktadır (Toprak & Şataf, 2009, s.21).

Büyükşehir belediyeleri, diğer belediyeler gibi sosyal belediyecilik faaliyetlerini, sosyal hizmet uygulamaları çatısı altında gerçekleştirmektedir. Bu çatı altında gerçekleştirilen uygulamalar; bireylerin ihtiyaçlarından yola çıkan, toplumsal kaynakları dezavantajlı ve ihtiyaç sahibi gruplar için harekete geçiren, fırsat eşitliğini benimseyen, sosyal sorunları çözmeyi amaçlayan ve odağında 'insanı' barındıran bir yapıya sahiptir. Bu hususta en önemli nokta tüm sosyal hizmet uygulamalarının gerçekten bu amaçla ve alanında uzman meslek elemanlarıyla gerçekleştirilmesidir. Söz konusu hassas gruplar için hangi hizmetlerin mevcut olduğu kadar, hizmetlerin ne şekilde sunulduğu da dikkat edilmesi gereken bir durumdur.

Büyükşehir belediyeleri, yerelde yaşayan birey, grup ve aileler için hizmetler üretmekte, sosyal hizmet uygulamaları geliştirmektedir. Bu bakış açısındaki belediye yönetimleri özellikle dezavantajlı konumdaki bireylere, çocuklara, kadınlara, gençlere, yaşlılara, engellilere, diğer risk gruplarına ve kriz dönemlerine yönelik çeşitli

hizmetler sunmaktadır (Koçak, Arslan ve Eti, 2017). Bu anlayışı benimseyen Büyükşehir belediyeleri sağlık, barınma, eğitim, istihdam, sosyal yardım, spor, ulaşım, danışmanlık gibi çok çeşitlilikte sosyal hizmetler sunmaktadır. Bunun yanı sıra hizmetlerin planlanması ve uygulanması süreçlerinde farklı kamu kurum ve kuruluşlarıyla, sivil toplum örgütleriyle iş birliği yaparak mikro düzeyden makro düzeye uzanan bir model meydana getirmektedir (Şimşek ve Altun, 2020). Büyükşehir belediyelerinde gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamalarına bakıldığında ise her belediye yönetiminin farklı konulara ağırlık verdiği ve bu nedenle hizmetlerin çeşitlilik gösterdiği görülmekte olup yaşanan bu değişikliklerin ve yüklenen yeni sorumlulukların Büyükşehir belediyeleri bünyesindeki sosyal hizmet uygulamalarını ve sosyal hizmet uzmanı istihdamını etkileyeceği düşünülmektedir.

Büyükşehir belediyeleri tarafından gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamaların niteliği, türü, etkililiği ve sıklığı; sahip olunan kaynaklara, bütçe yeterliliğine, yönetimlerin tutumuna, nitelikli personel istihdamına, hizmet sunulan toplumun yapısına ve ihtiyaçlarına, gelişmişlik düzeyine göre çeşitlilik göstermektedir. Büyükşehir belediyeleri çatısı altında gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamalarını şu şekilde özetlemek mümkündür (Ateş, 2009; Toprak ve Şataf, 2009; Pektaş, 2010; Negiz, 2011; Sevinç ve Göksoy, 2018; Bingöl ve Ömürgönülşen, 2018; Açıkgöz, Akyüz ve Alsancak, 2024):

- Evsizlerin, yardıma ve bakıma muhtaç olan kişilerin ihtiyaçlarını karşılayacak ayni ve nakdi yardımlar verilmesi, gerektiğinde barınma desteği verilebilecek yapıların inşa edilmesi.
- Kent yoksulluğunun giderek derinleşmesini önleyecek hizmetler sunarak ihtiyaç sahibi bireylerin yaşamlarının kolaylaştırılması.
- Aşevlerinin kurularak yeterli ve sağlıklı beslenme imkânları sunulması.
- Engelli bireylerin sosyal yaşama aktif katılımını kolaylaştıracak Engelsiz Ulaşım Aracı ve Engelsiz Taksi vb. uygulamalarının hayata geçirilmesi.
- Erişilebilirlik çalışmalarının gerçekleştirilmesi ve kapsayıcı düzenlemelerin yapılması.
- Kadınların güçlendirilmesi için kurulan Kadın Danışma Merkezleri kurulması, bu merkezlerde bilgilendirici ve bilinçlendirici çalışmalar gerçekleştirilmesi, açılan kadın konuk evleri ile kadınların temel

ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için ihtiyaç duydukları desteklerin sunulması.

- Günümüz dünyasında kadınların çalışma yaşamında aktif rol alması nedeniyle çocuğa bakım verilmesi konusunda karşılaşan sorunların giderilmesi, çocukların bakım ihtiyaçlarının karşılanacağı ve bakım yükünün azaltılacağı gündüz bakım evi ve kreşlerin açılması.
- Toplumsal hayattan izole olma durumunda kalan yaşlı bireylere yönelik yalnızlık duygusu gibi olumsuz durumların önlenmesi noktasında destekler sunulması ve sürdürülebilir mesleki çalışmalar gerçekleştirilmesi.
- Yaşlı bireyler için evde bakım ve sağlık hizmetlerinin sunulması.
- Huzurevlerinin ve yaşlı bireylerin sosyal yaşama katılımını kolaylaştıracak sosyal yaşam merkezlerinin oluşturulması, kuşaklar arası kaynaşmayı sağlayacak tesislerin inşa edilmesi (yaşlı bireylerin ve çocukların belli zaman aralıklarında bir araya getirilmesi vb.).
- Çocukların ve gençlerin hatta toplumda risk altındaki tüm bireylerin sağlıklı bir biyopsikososyal gelişimde olmaları, bağımlılık yapıcı maddelere karşı farkındalık kazanarak korunmaları, suça sürüklenme risklerini azaltarak sosyal yaşama aktif katılımını sağlayacak uygulamalar ile koruyucu önleyici çalışmalar gerçekleştirilmesi.
- Tüm risk grupları için ücretsiz psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetinin sunulacağı merkezlerin oluşturulması, bu kapsamda o bölgede yaşayan her bireye hizmet sağlayacak toplum merkezlerinin inşa edilmesi.
- Farklı gruplara yönelik ihtiyaçlar doğrultusunda şekillendirilen ve sürdürülebilir eğitim programlarının oluşturulması.
- Ücretsiz meslek edindirme kursları açılması ve istihdam için yönlendirmeler de bulunarak gerekli desteğin verilmesi.
- Ücretsiz psikolojik danışmanlık hizmeti ve sosyal hizmet desteği verilmesi.
- Çocukların eşit bir şekilde yararlanabileceği eğitim, sanat ve spor kurslarının düzenlenmesi, bu kurslara katılan çocuklarla çeşitli farkındalık ve atölye çalışmaları yapılması.

- Gezici sağlık tarama otobüsleri ve hasta nakil araçlarının temin edilmesi.
- Toplum sağlığı ve halk sağlığı konularında hizmetler planlanması, koruyucu ve önleyici sağlık hizmetlerinin sunulması.
- Özellikle büyük şehirlerde bulunan hastane yakınlarına şehir dışından gelen veya barınma ihtiyacı bulunanlar için misafirhaneler açılması.
- Gençlerin; eğitimlerine, sosyokültürel etkinliklerine ve sportif faaliyetlerine katkı sunmak ve gelişimlerini desteklemek, ücretsiz psikososyal destek almalarını sağlamak, meslek edinmelerini ve sosyal beceri kazanmalarını sağlayacak merkezler açılması, gençlik merkezleri oluşturulması, ücretsiz gezi programları yapılması gibi faaliyetlerde Büyükşehir belediyeleri tarafından gençlere yönelik sunulabilecek hizmetlerdendir.

Bunların yanı sıra kamu hizmetlerinin sunumunda teknolojinin etkin kullanımı, e-devlet uygulamaları ve dijital dönüşüm projeleri, kamu yönetiminin daha şeffaf, erişilebilir ve hesap verebilir olmasına katkıda bulunmaktadır. Bu sayede, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimi kolaylaşmakta, kamu yönetimi ile vatandaşlar arasındaki etkileşim güçlenmektedir (Boyalı, 2023).

Sürekli değişen ve dönüşen Dünya'da her geçen gün karşılaşılan sorunlar da çeşitlilik göstermektedir. Değişiklik durumun sürekliliği; toplumların gereksinimlerini, kaynaklarını ve sosyal politikalarını olumlu veya olumsuz yönlerden etkilemektedir. Özellikle yakın geçmişte yaşanan Suriye, Afganistan ve Ukrayna gibi ülkelerden gelen mülteci ve sığınmacılar, pandemi sürecine bağlı olarak artan sorunlar ve yaşanılan doğal afetler gerek devlet politikalarında gerekse yerel yönetimlerin uygulamalarında değişikliğe yol açmıştır (Açıkgöz, Akyüz ve Alsancak, 2024). Bu kriz durumları, sorumluluk altındaki sınırları geniş olan Büyükşehir belediyelerinin uygulamalarını mevcut duruma göre güncellemelerine neden olmuştur. Örneğin, toplumu her yönüyle etkileyen pandemi sürecinde sosyal belediyeciliğin dolayısıyla sosyal hizmet uygulamalarının oldukça arttığı görülmektedir (Öner ve Çam, 2021). Büyükşehir belediyelerinin mali ve sosyal kaynaklarının tümüne yakın bir kısmını, kriz dönemi olan pandeminin etkilerini azaltmak için kullandığını

söylemek yanlış olmayacaktır. Yine benzer şekilde yaşanan doğal afetler nedeniyle halka en yakın olan ve en hızlı ulaşabilen yerel yönetim birimlerinden Büyükşehir belediyeleri, ilçe belediyelerine nazaran daha güçlü mali kaynaklara sahip olması ve afet yönetimine müdahale edebilecek örgütlü yapılarının bulunması nedeniyle aktif roller üstlenmişlerdir. Sığınmacı ve mültecilere yönelik Büyükşehir belediyelerinde gerçekleştirilecek sosyal hizmet uygulamaları ise diğer hizmetlere nazaran oldukça sınırlı kalmıştır. Açıkgöz vd. (2024) tarafından yapılan Büyükşehir belediyelerindeki sosyal belediyecilik faaliyetlerini inceleyen bir araştırmada Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin mültecilere yönelik sosyoekonomik destek hizmetine rastlanmış olup araştırmada yer alan diğer Büyükşehir belediyelerinde mültecilere yönelik herhangi bir uygulamaya rastlanılmamıştır (Altun, 2018; Açıkgöz, Akyüz ve Alsancak, 2024). Fakat Büyükşehir belediyesi sınırları içerisine göç eden birey ve gruplara yönelik sosyal hizmet müdahalelerinin sürece olumlu katkılarda bulunacağı çok açık ortadadır. Ayrıca belirtmek gerekir ki; sosyal hizmet uygulamalarının başarıya ulaşmasında en kritik faktör hizmet sunulan sosyal risk gruplarına yönelik uygulamaların belli bir standart ve program temelinde hayata geçirilmesidir. Yaşlı, kadın, çocuk, genç, engelli, hükümlü ve mülteci gibi dezavantajlı bireylerin yer aldığı sosyal risk grupları için üretilecek hizmet politikaları her bir grup özelinde sistematik bir çalışmayı gerekli kılmaktadır. Bu kapsamda hizmeti uygulamaya koyacak ekibin yetkinliği, hizmetin verimliliği, erişilebilirliği ve kapsamı bakımından belirli ölçütler doğrultusunda hareket etmek, hizmet kalitesini iyileştirecektir. Bu bakımdan hizmet sunumunda en önemli faktörlerden biri şüphesiz ki Büyükşehir belediyeleri bünyesinde hizmeti ihtiyaç sahiplerine doğrudan ulaştıracak olan sosyal hizmet uzmanlarıdır. Benzer şekilde sosyal hizmet uygulamalarının, Büyükşehir belediyelerinin çatısı altında hangi müdürlük ve birimlerce yürütülmesi gerektiği konusunda mevzuatta bir düzenleme olmamasından dolayı karışıklık olabilmektedir (Sezik, 2016). Bu karışıklığa ek olarak Büyükşehir belediyelerinde sunulan sosyal hizmet uygulamalarının, mesleğin uygulayıcıları olan SHU'lar yerine farklı meslek gruplarındaki kişilerce gerçekleştirilmesi, belediye bünyesinde yer alan SHU'ların iş ve görev tanımlarına ilişkin netliğin olmaması halen çoğu belediyede sosyal belediyecilik anlayışıyla gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamalarının sosyal

yardımlarla sınırlı kalmasına neden olmaktadır (Açıkgöz, Akyüz ve Alsancak, 2024).

Sosyal hizmet mesleğinin amaçları doğrultusunda bireylerin problemlerinin çözülmesi, gelişme ve baş etme kapasitelerinin arttırılması, ihtiyaçları doğrultusunda mevcut kaynak ve sistemlerle bağlantılarının kurulması, ilgili sistemlerin insancıl ve etkili bir şekilde işlevsellik kazanması, sosyal politikaların gelişimine katkı sunulması gibi sosyal hizmet mesleğinin amaçlarının (Duyan, 2003), Büyükşehir belediyeleri ve diğer belediyelerde gerçekleştirilecek sosyal hizmet uygulamalarında hayat bulacağı düşünülmektedir. Çünkü sosyal hizmetin; bilgi, değer ve temelleri doğrultusunda SHU'ların mesleki rol ve görevlerini yerine getirebilecekleri en geniş çalışma alanlarından birini de Büyükşehir belediyeleri oluşturmaktadır. Çünkü Büyükşehir belediyelerinin geniş hizmet yelpazesinde sosyal hizmetin amaçlarıyla ilişkili bir şekilde farklı ihtiyaç sahibi ve toplumda daha dezavantajlı konumda bulunan birey ve gruplara yönelik sosyal hizmet içerikli uygulamalar gerçekleştirildiğini, kaynakların bu doğrultuda kullanıldığını, sosyal politikaların yerelde uygulanmasını sağlayarak ulusal düzeyde kalkınmaya katkı sunulduğunu ifade etmek mümkündür. Büyükşehir belediyelerinde gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamaları, mesleğin değerleri temelinde SHU'lar tarafından sunulmasıyla ancak kurumların hedefledikleri amaçlara ulaşılacaktır. Bu kapsamda sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları müracaatçı grubunun ihtiyaç ve problemleri doğrultusunda farklı kuram ve yaklaşımlarla mikro, mezzo ve makro düzeylerde mesleki müdahalelerini gerçekleştirmektedir (Danış ve Büber, 2018). Büyükşehir belediyelerinde sosyal belediyecilik çatısı altında sunulan sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanlarının da farklı ihtiyaç sahibi bireyler ve dezavantajlı konumda bulunan gruplarla yürüttükleri mesleki çalışmalarda farklı yaklaşımlara başvurduğunu söylemek mümkündür. Gerçekleştirilen uygulamalarda genellikle ekolojik sistem yaklaşımı ve güçlendirme yaklaşımı kullanılmaktadır. Bireyler, içerisinde bulundukları sosyal çevre ve yer aldıkları sistemlerle birlikte bütüncül bir şekilde makro düzeyde değerlendirilmektedir. Benzer şekilde ihtiyaçları doğrultusunda mevcut kaynak ve sosyal mekanizmalarla, güçlü yanlarını ve potansiyellerini fark etmeleri için sosyal hizmet müdahalelerinde bulunulmaktadır (Açıkgöz,

Akyüz ve Alsancak, 2024). Uyguladıkları mesleki müdahalelerinde ise SHU'lar; bağlantı kurucu, savunucu, öğretici, vaka yöneticisi, danışman ve iş yükü yöneticisi rollerini kullanmaktadır (Sheafor ve Horejsi, 2003, aktaran Zengin ve Çalış, 2017). Bunun yanı sıra sosyal hizmet mesleğinin danışmanlık, eğitim ve kaynak yönetimi işlevleriyle mikro, mezzo ve makro düzeyde gerçekleştirdikleri müdahalelerinde muktedir kılıcı, kolaylaştırıcı, harekete geçirici, uygun hale getirici ve toplumu bilgilendirici rollerini üstlenmektedir (Miley ve arkadaşları, 1998, aktaran Duyan, 2003).

Araştırmamızın dördüncü bölümünde tükenmişlik ve iş doyumu kavramları ve kavramları açıklayan başlıca modeller, bireylerin yaşadıkları iş doyumu ve tükenmişlik durumuna etki eden faktörler, iş doyumu ve tükenmişliğin önemi ile sonuçlarına yer verilmiştir. Bunun yanı sıra bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin yapılan çalışmalara değinilecektir.

4. İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK KAVRAMLARI VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

4.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı, 1970'li yılların başlarında özellikle sağlık, sosyal hizmetler ve öğretmenlik alanlarında çalışanların fiziksel ve zihinsel iyilik hallerini, yaşamakta oldukları sıkıntıları incelemek isteyen birtakım araştırmacının ilgisini ve dikkatini çekmiştir (Ceran, 2010).Tükenmişlik kavramı; belirli zaman içerisinde gelişen fiziksel, zihinsel ve duygusal yorgunluğu belirtmektedir. Mesleki tükenmişliği ise genellikle uzun süre çalışılan iş ortamlarında, duygusal beklentilerin yoğun olduğu durumlarda görülen fiziki yıpranma, çalışma ortamındaki kişilere ve hayata karşı olumsuz duygular barındırma şeklinde tanımlamak mümkündür (Karahaliloğlu, 2013).

Tükenme kavramı ilk olarak gönüllü sağlık çalışanlarında görülen hayal kırıklığı, yorgunluk ve işi bırakma eğilimine ilişkin durumu tanımlamak için Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır. Sonrasında ise Maslach ve Jackson tarafından ele alınarak geliştirilmiştir (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981). Literatüre eklenen ilk tükenmişlik tanımının ise Freudenberger tarafından 1974 yılında yapıldığı ifade edilmektedir (Karacaoğlu ve Arslan, 2013).

Türk Dil Kurumu tükenmişlik kavramını; "gücünü yitirmiş olma ve kişinin hiç çaba göstermeme durumu" olarak tanımlamaktadır (Türk Dil Kurumu, 2024). İnsanlarla doğrudan iletişim kurulan mesleklere sahip bireylerde sıkça karşılaşılan duygusal yorgunluk, hissizlik ve kişisel başarı algısında azalma olarak öne çıkan durumlar, tükenmişlik konusunun bu üç perspektifte ele alınmasına neden olmuştur (Oruç, 2007). Tükenmişlik hali bu perspektiften değerlendirildiğinde bireylerde fiziksel tükenmişlik haliyle başlayan; umutsuzluk, çaresizlik ve yorgunluk hissi ile devamlılık gösteren kişinin hayata, işine ve çevresine karşı olumsuz tutumlar sergilemesini kapsayan bedensel ve zihinsel niteliklere sahip bir durum olarak ifade edilmektedir (Karahan ve Balat, 2011). Tükenmişlik, yoğun ve uzun süreli çalışma saatlerinin olduğu, duygusal yükün ve beraberinde yaşanan gerginliğin ağır bir şekilde hissedildiği çalışma ortamlarında sıkça rastlanılan bir durumdur. Bireylerin kişisel yaşamlarına ve iş hayatlarına karşı olumsuz bir bakış açısı geliştirmelerine neden olan bir fenomen olarak da ifade edilebilen tükenmişlik; kendini yetersiz hissetme, geleceğe

dair umutsuzluk yaşama, motivasyon düşüklüğü, hayal kırıklığı, zihinsel ve bedensel tükenme gibi belirtilerle birlikte kendini göstermektedir (Solmuş, 2004).

Bireylerin, yaşamlarının çeşitli aşamalarında karşılaştıkları zorluklarla mücadele etmek için göstermiş oldukları çabalar, enerji seviyelerini önemli ölçüde etkilemekte ve tüketmektedir. Bu doğrultuda tükenmişlik; enerji düşüklüğü, başarısızlıkla yüzleşme ve bireyin içsel kaynaklarının yetersiz olduğu durumlarda ortaya çıkan bir tür yorgunluk durumu olarak da tanımlanmaktadır (Erkul ve Dalgıç, 2014).

Araştırmacılar tarafından bireyler ve örgütleri her açıdan etkileyen ve sosyal bir problem olarak ele alınan tükenmişlik olgusuna ilişkin birçok tanımlama yapılmıştır. Tükenmişlik; genellikle çalışanların artan başarısızlık hissi, motivasyon kaybı, enerjinin azalması, yıpranma, artan ve karşılanamayan istek ve ihtiyaçlar sonucunda bireylerin içsel kaynaklarında görülen tükenme şeklinde tanımlanmaktadır (Ardıç ve Polatcı, 2008).

Günümüzde Maslach ve Jackson tarafından 1986 yılında yapılan tükenmişlik tanımı sıkça kullanılmaktadır. Maslach, tükenmişliği yaptığı iş gereği yoğun duygusal taleplerle karşılaşan ve insanlarla sürekli olarak yüz yüze çalışmak zorunda kalan bireylerde görülen, uzun süreli yorgunluk ve fiziksel bitkinlik hali, çaresiz ve umutsuz hissetme durumu, yapılan işe, çalışma ortamına ve diğer insanlara ilişkin olumsuz tutum ve davranışlar sergilenmesiyle oluşan bir sendrom olarak tanımlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

1982 yılında Pearlman ve Hartman tarafından tükenmişlik; fiziksel ve psikolojik olarak çöküş yaşanması, hizmet sunulan birey ve gruplara gösterilen ilginin azalması, zamanla olumsuz tutumlar geliştirilmesi, işe bağlılıkta düşüş yaşanması şekillerinde tanımlanmıştır (Pearlman ve Hartmann, 1982).

Tükenmişlik durumu; bireylerin çalışma yaşamlarında stresli, çaresiz ve umutsuz hissetmelerine, yalnız kalma duygusu yaşamalarına neden olan bir bitkinlik halidir. Bu ruh hali karşısında bireyler enerji ve motivasyon kaybı yaşamakta ve yapmaları gereken önemli işleri sürekli olarak ertelemektedir (Çağlıyan, 2018).

Bireylerin yaşadığı mesleki tükenmişlik ise duygusal taleplerin yoğun yaşandığı çalışma ortamlarında ve uzun süreli çalışılması sonucunda fiziksel yorgunluk ile yıpranmanın yaşanması, bununla birlikte bireyin yaşamına ve çevresinde

bulunan diğer kişilere yönelik olumsuz duygu ve tutumlar geliştirmesiyle ortaya çıkan bir durumdur (Karahaliloğlu, 2013). Mesleki tükenmişlik durumu günümüz modern iş dünyasında özellikle sağlık alanında çalışan doktorlar, hemşireler, acil servis çalışanları, ruh sağlığı çalışanları, sosyal hizmet uzmanları, onkoloji ve AIDS gibi alanlarda hizmet sunan sağlık personelleri, konuşma ve dil terapistleri ile diğer sağlık çalışanları için risk oluşturmaktadır. Bu kapsamda duygusal isteklerin yoğun olduğu meslek gruplarında mesleki tükenmişliğe ilişkin farkındalığın arttırılması ve çeşitli önlemlerin alınması son derece önemlidir. Çünkü bireylerin yaşamış oldukları tükenmişlik durumu tanımlanmadığı takdir de mücadele ve tedavi edilmesi zorlaşan bir meslek hastalığı haline gelmesi kaçınılmazdır (Felton, 1998; Işıkhan, 2009).

4.1.1. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Günümüz çalışma hayatının en önemli problemlerinden birini mesleki tükenmişlik oluşturmaktadır. Bireylerin yaşadığı tükenmişlik sendromunun iş hayatında görülmesi, mesleki rol ve sorumlulukların yerine getirilmesinde birçok olumsuz durum ile karşı karşıya kalınmasına neden olmaktadır. Mesleki tükenmişliğin ortaya çıkmasında birçok farklı değişken etkili olmaktadır (Kazu ve Yıldırım, 2021). Tükenmişliğe neden olan bu değişkenler, etkilerini kimi zaman birlikte kimi zaman ise ayrı ayrı bir şekilde göstermektedir (Sarıtaş, 2015). Bu noktada tükenmişlik sendromunun bireylerin yaşamında ne tür belirtilere yol açtığına değinmeden önce tükenmişliğe etki eden faktörlerin neler olduğunun açıklanmasının, tükenmişlik sendromunun yarattığı sonuçların anlaşılmasını kolaylaştıracağı düşünülmektedir. Bu alanda yapılan çalışmalar incelendiğinde tükenmişliğe etki eden faktörlerin genel olarak bireysel ve örgütsel olacak şekilde iki başlıkta irdelendiği görülmektedir (Dalkılıç, 2014). Tükenmişlik sendromuna etki eden bireysel faktörler, bireylerin kendisinden kaynaklanan etkenleri, örgütsel faktörler ise bireylerin çevrelerinden kaynaklanan etkenleri tanımlamaktadır (Kilerci, 2020).

Tükenmişlik sendromuna etki eden bireysel faktörler; bireyin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, ebeveyn olma durumu, çocuk sayısı, kişilik yapısı ve özellikleri, aile durumu, etnik kökeni, sosyal destek algısı, eğitim seviyesi, mesleki kıdemi, çalışma yılı, benlik imajı, empati yeteneği, beklenti düzeyi, kendine yetebilme becerisi, motivasyon düzeyi, gücü, psikolojik dayanıklılık ve tolerans düzeyi, bireyin işine aşırı ilgi duyması şeklinde ifade edilmektedir (Dönmez, 2008; Işıkhan, 2009; Turgut, 2014; Şeker, 2019). Bireylerin, kendilerinin belirlediği ve ulaşılması oldukça güç olan

mesleki hedefler, mevcut işe dair tam yeterliliğe sahip olunmadan terfi alınması durumları, zihinsel yorgunluğun artması, mükemmeliyetçilik algısı gibi faktörlerinde tükenmişliği etkilediği belirtilmektedir (Işıkhan, 2009). Farklı kişilik özelliklerine sahip bireyler, farklı düzeylerde tükenmişlikten etkilenmektedir (Hobfoll ve Lilly, 1993).

Tükenmişlik sendromuna etki eden örgütsel faktörler ise; bireylerin artan iş yükleri, personel sayısındaki yetersizlikler, uzun süreli çalışma saatleri, katı ve hiyerarşik yapının olması, profesyonel olmayan ve baskıcı tutumlardan oluşan yönetim anlayışı, kişinin üst yönetimleri tarafından yeterince takdir edilmemesi, kişinin sorumluluğu ve yetkisi arasındaki dengesizlik durumu, çalışma ortamının yapılan işe göre uygun olmayan fiziksel koşulları, ekip içi çatışmaların yaşanması, örgütün çalışanlara yönelik gerçekçi olmayan beklentiler barındırması, sağlıklı bir denetim ve geri bildirim mekanizmalarının oluşturulmaması, iş ortamında görülen adaletsizlikler, çalışanların mesleki alanlarındaki karar alma süreçlerine dâhil olabilecekleri sistemlerin bulunmaması şeklinde ifade edilebilmektedir (Dönmez, 2008; Çağlıyan, 2018).

Oğuzberk ve Aydın (2008) tarafından yapılan bir araştırmada, ruh sağlığı alanında çalışanlar arasından üstlerinden yeteri kadar takdir alamayanların, yeteri kadar takdir edildiğini düşünenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir (Çağlıyan, 2018). İnsanlarla yoğun iletişim kurulmasını gerektiren meslek gruplarında çalışan bireylerin, çalışma ortamlarında oluşan stres kaynakları nedeniyle enerji ve motivasyon kaybı yaşandığı ve bunun sonucunda tükenmişlik halinin yaygınlaştığı görülmektedir (Akten, 2007).

Tükenmişlik sendromunu etkileyen etmenler üzerine yapılan araştırmalarda bireysel faktörlerin, çevresel faktörlerle aynı oranda olmasa da bireylerin yaşadıkları tükenmişlik durumunu etkiledikleri tespit edilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Tükenmişliğe etki eden faktörlerin tespit edilmesi ve farkında olunması meslekler açısından oldukça önemlidir (Çağlıyan, 2018).

4.1.2.Tükenmişlik Sendromu ve Belirtileri

Tükenmişlik sendromu; iş görenler ve örgütler için incelenmesi gereken önemli konulardan ve sosyal problemlerden biridir (Ardıç ve Polatcı, 2008). Tükenmişlik kavramına ilişkin yapılan birçok tanıma karşılık Maslach ve Jackson tükenmişliği, üç

bileşenli bir psikolojik sendrom olarak ele almış ve genellikle insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde görüldüğünü ifade etmiştir. Literatürde çok boyutlu tükenmişlik modeli şeklinde de ifade edildiği görülmektedir (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Bu üç bileşen; duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalmadır (Maslach, Jackson ve Schwab, 1986). Duygusal tükenme yaşayan çalışanlarda güç kaybı, yorgunluk ve yıpranmışlık hissi görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Bireyler, çalışma hayatlarındaki diğer bireylerin taleplerine yeterince cevap veremediğini hissetmekte ve mesleki anlamda gösterdikleri çabayı azaltmaktadır. Bu süreçte etrafındaki bireylerle, minimum seviyede etkileşim kurarak yaşadıkları duygusal tükenmişlikle baş etmek için çaba sarf etmektedirler (Hamann & Gordon, 2000). Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunda ise bireyler çalışma saatleri içerisinde uzun molalar vermekte ve yapılması gereken işleri sürekli ertelemektedir. Bireyler, bu süreçte yaşadıkları stres durumundan uzaklaşabilmek için mesleki dillerini gerekli olmayan her ortamda kullanmak için çabalamakta ve duygularını düşüncelerden ayırarak ifade etmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993). Duyarsızlaşma ile birlikte yaptığı işi ve çevresini kontrol edememe düşüncesi yaşayan bireyler, karşılaştıkları olumsuz durumlarda kendilerini çaresiz hissetmekte ve bir makine işlevselliğinde mevcut durumla baş etmeye çalışmaktadır. Bununla birlikte kendilerini sürekli olarak olumsuz durumların yaşanacağına inandırdıkları görülmektedir. Bireyler, bu boyutta çalıştıkları kişileri bir nesne olarak görmekte ve çok boyutlu sosyal varlıklar olarak değerlendirmemektedir (Sılığ, 2003).

Son olarak bireylerin çalışma hayatlarında yaşadıkları düşük kişisel başarı hissi de tükenmişliğe neden olan etmenlerden biridir. Tükenmişliğin bu boyutunda, bireyler çalışma hayatlarında başarısız olduklarını hissetmektedir. Bu his ile birlikte de mesleki yeterliliklerini sorgulamaktadır. Bireyin yaşadığı sorgulamalar sonucunda çalışma hayatında gösterilen çaba ve motivasyon yerini özgüven eksikliğine ve depresyon haline bırakmaktadır (Hamann ve Gordon, 2000; Şentürk, 2014). Artan başarısızlık duygusu, düşük üretkenlik, yaşanan sorunlarla mücadele edememe, anlaşmazlıkların artması ve iş verimliliğinde azalma görülmesi bu boyutta görülen semptomlardandır (Baysal, 1995). Aynı zamanda kişisel başarılarında düşüş yaşayan bireyler, kendileri hakkında sık sık olumsuz değerlendirmelerde bulunmaktadır (Yungul, 2006). Bu değerlendirmeler sonucunda ise negatif düşünceler geliştiren bireylerde suçluluk

duygusu oluştuğu ve kendilerini yer aldıkları çevre içerisinde sevilmeyen biri olarak etiketledikleri görülmektedir (Izgar, 2001).

Psikiyatr Freudenberger (1974) tarafından ilk kez tanımlanan tükenmişlik durumunu yaşayan bireyler; yaptıkları işe dair motivasyonlarını, enerjilerini ve bağlılıklarını kaybetmeye başladıklarını ifade etmiştir (Freudenberger, 1974). Bireylerin yaşadıkları tükenmişlik hali aniden gelişen anlık bir durum olarak değil, bireylerin yaşamında sinsi bir şekilde ilerleyen süreç şeklinde ifade edilmektedir (Beyoğlu, Erdoğan ve Okyay, 2022).

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerin, fiziksel ve psikolojik sağlıklarının da olumsuz etkilenmesiyle peptik ülser ve kalp rahatsızlıkları gibi kronik sağlık sorunlarının arttığı ifade edilmiştir. Bu nedenle tükenmişlik sendromu belirtilerinin daha anlaşılır bir şekilde ifade edilmesi ve etkilerinin giderek artmasını önlemek amacıyla erken keşfedilmesi oldukça önemlidir (Freudenberger, 1975; Maraşlı, 2005).

Çalışma kapsamında yapılan araştırmalardan ulaşılan veriler kapsamında elde edilen bulgulara bakılarak tükenmişlik sendromu belirtilerini fiziksel, duygusal/davranışsal ve psikolojik belirtiler olacak şekilde üç başlık altında ve aşağıdaki gibi incelemek mümkündür (Sarıtaş, 2015 ; Kaçmaz, 2005; Cullen, 1995; Constable & Russell, 1986):

- **Fiziksel Belirtiler:** Tükenmişlik sendromunda görülen ilk fiziksel belirtilerin başında bireyin yaşadığı enerji kaybı ve güçsüzlük hissi gelmektedir. Bunun yanı sıra yeme bozuklukları, sık sık soğuk algınlığı ve grip rahatsızlığına yakalanma, gastrointestinal bozukluklar, kilo kaybı ve iştahsızlık, uyku düzensizlikleri ve kronikleşen baş ağrıları, solunum güçlükleri, psikosomatik hastalıklar ve bazı cilt hastalıkları fiziksel belirtiler arasında sayılabilmektedir (Helvacı ve Turhan, 2013; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).
- **Duygusal/Davranışsal Belirtiler:** Bireylerin, çalışma hayatında yaşadığı başarısızlık hissi ve beraberinde gelişen mesleki yeterlilik sorgulamaları sonucunda oluşan kendinden şüphe etme durumlarında motivasyon ve öz güven kaybı yaşandığı görülmektedir. Çalışma yaşamının gerektirdiği mesleki rol ve sorumlulukları yerine getirmede pozitif duygular, yerini negatif duygulara bırakmaya başlamakta ve depresyon hali oluşmaktadır. Çalışma hayatında yaşanan bu olumsuz duygular, bireylerin sosyal hayatını doğrudan

etkilemektedir. Tükenmişlik yaşayan bireylerin özgüven ve öz saygılarında azalma, yakın ilişkiler içerisinde bulunulan aile üyeleri ve arkadaşlarından uzaklaşma, sosyal çevresindeki bireylerle çatışma yaşama ve kendilerini izole etme davranışları gözlenmektedir. Bunun yanı sıra sürekli tekrarlayan hatalar yapma, hizmet sunulan kişilere ve iş arkadaşlarına karşı alaycı davranışlar içerisinde bulunma, çalışılan kuruma duyulan ilginin azalması ve mesai saatleri içerisinde iş yerinden uzaklaşma ve yapılması gereken önemli işleri sürekli erteleme veya hiç yapmama davranışlarına da rastlanılmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Sarıtaş, 2015). Bunun yanı sıra tükenmişliğin belirtileriyle mücadele edebilmek için bağımlılık yapan zararlı maddelere başvurma ve kullanma durumları da zaman zaman ortaya çıkabilmektedir (Helvacı ve Turhan, 2013).

- **Psikolojik Belirtiler:** Bireylerin çalışma süreleri içerisinde sık ve çabuk öfkelenmeleri, bilişsel becerilerinde güçlük yaşamaları, kontrol edilemeyen kaygı düzeyi ve anksiyete bozuklukları, sabırsızlık ve huzursuzluk hali, unutkanlık, dikkat kaybı ve odaklanamama durumları tükenmişliğin psikolojik belirtileri olarak sayılmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bir örgütte tükenmişliğin psikolojik belirtilerini yaşayan bireylerin sayısında artış olması, örgütün tükenmişliğini de gündeme getirmektedir. Örgütlerin yaşadıkları tükenmişliğin maliyeti ise kurum için oldukça fazladır (Soysal, 2011).

Bireylerin, yaşadıkları tükenmişliğin belirtilerinin daha anlaşılır bir şekilde ifade edilebilmesi için farklı yöntemlere başvurulduğu görülmektedir. Bu sendromu anlamayı kolaylaştıran yöntemlerin birini de evrelendirmedir. Tükenmişlik durumu evreler halinde ele alındığında tükenme halinin süreklilik içeren bir devamlılık hali olduğu görülmektedir (Düzyürek ve Ünlüoğlu, 1992; Ergin, 1992).

Düzyürek ve Ünlüoğlu (1992) tarafından tükenmişlik durumu dört evrede ele alınmıştır. Bu evreler sırasıyla şu şekildedir:

- *Şevk ve Coşku Evresi*: Bu evrede bireylerin yüksek düzeyde enerji ve umuda sahip olduğu, icra ettikleri mesleklerine dair çok gerçekçi olmayan beklentilere sahip oldukları görülmektedir. Tükenmişliğin ilk evresinde bireylerin meslekleri ilk öncelikleridir. Bu nedenle çalışma hayatlarında karşılaştıkları her soruna uyum sağlama yönünde çaba sarf etmektedirler.

- *Durağanlaşma Evresi*: Bireylerin yüksek enerjilerinde bir azalma durumu söz konusudur. Çalışma hayatındaki sorunlar karşısında sorgulamalar başlamıştır.
- *Engellenme Evresi*: Kendileri dışındakilere yardım etme ve hizmet sunmak için çabalayan bireyler, içerisinde bulunulan sistemi ve mevcut çalışma koşullarını değiştirmenin zorluğunu fark etmiştir. Bu farkındalık akabinde engellenmişlik duygusu yaşamaya başlamıştır. Böyle bir durumda bireyler adaptif savunma, maladaptif savunma, geri çekilme ve kaçınma seçeneklerinden birini tercih etme yönünde davranış sergilemektedir.
- *Umursamazlık Evresi*: Tükenmişlik halinin son evresinde büyük bir enerji kaybı, umutsuzluk ve inançsızlık halleri görülmektedir. Bu evrede bireyler içerisinde bulundukları koşulları değiştirmenin çok mümkün olmadığının farkındadır. Asgari düzeyde yaşamı idame ettirmekle sınırlı eylemlerde bulunan bireyler, kendilerini gerçekleştirebilecekleri alanlardan uzaklaşmaktadır. Yaptıkları işlerden doyum sağlanamaması durumu oldukça yüksektir (Bıçak, 2017).

4.1.3.Başlıca Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişliğe neden olan süreçleri ortaya çıkarabilmek amacıyla farklı modellerin ortaya atıldığı görülmektedir (Demir, 2021). Tükenmişlik durumunu farklı açılardan inceleyen modellerden her biri tükenmişliğe ilişkin farklı değişkenler üzerinde yoğunlaşarak kavramı açıklamaya çalışmaktadır. Bu nedenle modellerden her biri tükenmişliğin anlaşılmasına ve açıklanmasına katkı sunmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde önde gelen tükenmişlik modellerine değinilecektir.

Freudenberger Modeli

Literatür incelendiğinde tükenmişlik kavramının ilk olarak Herbert Freudenberger tarafından tanımlandığı ortaya çıkmaktadır. Freudenberger, 1970'li yıllarda yoğun stres altında çalışan bireylerin zamanla enerjilerini kaybettiklerini ve tükenmişlik yaşadıklarını fark etmiştir. Bu durumu ise özellikle yardım temelli mesleklerin uygulayıcılarında gözlemlemiş ve tükenmişlik belirtilerini fiziksel yorgunluk, motivasyon kaybı ve düşük özveri olarak tanımlamıştır (Freudenberger, 1974). Tükenmişlik durumunu 'mesleki bir tehlike' olarak ifade eden ilk araştırmacı da Freudenberger'dir. Tükenmişliği içsel bir bakış açısıyla ele almış ve tükenmişlik sendromunu, kişileri başarıya yönlendiren içsel kaynaklardaki yorgunluk hissi olarak tanımlamıştır. Ayrıca ücretsiz hizmet veren kliniklerde çalışan bireyler üzerinde

yaptığı araştırmalarda tükenmişlik belirtilerini gözlemlemiş ve tükenmişliğin fiziksel belirtilerini tespit etmiştir. Bu fiziksel belirtilerden bazılarını çalışanların sürekli yaşadıkları yorgunluk hissi, baş ağrıları, mide ve bağırsak problemleri, nefes almada zorlanmaları oluşturmaktadır (Kaşlı, 2009).

Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach tarafından geliştirilen tükenmişlik modeli, kavramı açıklamak için yapılan çalışmalarda oldukça yaygın kullanılan bir modeldir. 'Çok Boyutlu Tükenmişlik Modeli' ve 'Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli' olarak da adlandırıldığı görülmektedir. Maslach ve arkadaşları tükenmişliği; diğer bireylerle birlikte çalışanların tükenmişlik duygusuna kapılmaları ve bu hissi yaşamaları, çalıştıkları veya hizmet ürettikleri kişilere karşı giderek duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı hissinde ve yeterlilik duygusunda azalma görülmesi şeklinde bir sendrom olarak ifade etmiştir (Dalkılıç, 2014; Şeker, 2019). Tükenmişlik, işle ilgili olarak sürekli stres yaratıcı faktörlere karşı devamlılık gösteren ve kronikleşen duygusal tepki olarak tanımlanmaktadır. Bu tükenmişlik durumu; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç boyutta ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Bu modele göre; duyarsızlaşmanın nedeni duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma duygusunun nedeni ise duyarsızlaşmadır (Arı ve Bal, 2008). Bunun yanı sıra tükenmişlik sendromu yaşayan birey, genelde mesleki yetersizlik hissi ve doyumsuzluk duygusu ile yorgunluğu bir arada yaşamaktadır. Bu karmaşık duygulanımı farkında olmasına karşılık dile getirmekte zorlanmakta ve çoğunlukla göz ardı etmektedir. Bu göz ardı edilme ve dile getirememe durumu ise giderek yapılan işten uzaklaşılmasına ve soğuma yaşanmasına neden olmaktadır. Birey, işe devamlılık konusunda isteksizlik yaşamaktadır. Bunun yanı sıra tahammül seviyesindeki azalma ve yoğunlaşan mesleki yetersizlik duygusu nedeniyle kendi içerisinde şüphe yaşamaktadır (Maslach, 1976). Örnek olarak bir sosyal hizmet uzmanının yöneticiyle, giderek kronikleşen bir sorun yaşaması sonucunda duygusal tükenme meydana gelecektir. Duygusal tükenme yaşayan bir sosyal hizmet uzmanının iş arkadaşlarından bu süreçte herhangi bir destek görmemesi, işine ve arkadaşlarına karşı giderek duyarsızlaşmasına neden olacaktır. Duyarsızlaşmanın artmasıyla birlikte de kendisini yetersiz görecek ve kişisel başarısında düşüş yaşayacaktır (Çağlıyan, 2018).

'Tükenmişlik Sendromu ve Belirtileri' başlığı altında Maslach modelinin boyutlarına ayrıntılı bir şekilde değinildiği için bu kısımda boyutlara ilişkin kısa

bilgiler verilecektir. İlk boyut olan duygusal tükenme, bireylerin sürekli stres altında kalmalarına bağlı olarak duygusal kaynaklarının zamanla azalması şeklinde ifade edilmektedir (Maslach, 1998). Uzun ve yoğun çalışma şartlarına maruz kaldıkça ortaya çıkan duygusal tükenme, iş tatminini ve kuruma duyulan duygusal bağlılığı olumsuz etkilemektedir (Akpınar, Taş ve Okur, 2013).

Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu yaşayanların, hizmet sundukları birey ve gruplara yönelik olumsuz bir bakış açısı oluşturdukları görülmektedir (Maslach, Jackson ve Leiter, 1996). Duyarsızlaşma, insani hizmet mesleklerini icra edenlere özgü bir stres reaksiyonu olarak tanımlanmaktadır (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986). Bu boyuttaki bireylerin mesleki jargonun ağırlıklı olduğu ve küçümseyici bir dil kullandıkları, işlerini sürekli erteledikleri ve iş ortamında süresi giderek artan uzun molalar verdikleri görünür bazı semptomlardandır (Maslach ve Pines, 1977)

Tükenmişliğin son boyutunda çalışanların kişisel başarılarında azalma görülmektedir (Açan, 2018). Kişisel yetenek ve performanslarını tam anlamıyla sergileyemeyen bireylerin çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerinin bozulduğu, onlara ve hizmet sundukları diğer kişilere ilişkin olumsuz duygular geliştirdikleri ifade edilmektedir. Bireyler, yaşadıkları sorunları çözme noktasında kendilerini yetersiz ve başarısız olarak nitelendirmektedir (Bekiroğlu, 2017; Erol, 2018). Bunun sonucunda zamanla kendilerine duydukları saygı ve özgüvenleri azalmaktadır (Günay, 2016).

Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss, 1980 yılında yapmış olduğu çalışmada iş yeri stresiyle başa çıkmada tükenmişliği son aşama olarak tanımlamış ve tükenmişliğin merkezinde stresin olduğunu ifade etmiştir. Bireyin, yaşadığı stresle baş edebileceği yöntemlerden yoksun olmasının tükenmişlikle sonuçlanacağını belirtmiştir (Dalkılıç, 2014).

Cherniss, aynı zamanda sosyal hizmet uzmanlarının iş yeri streslerinin artmasına neden olan üç organizasyonel faktörü ortaya koymuştur. Bunlardan ilki, ihtiyaç duyan bireylere daha fazla yardım sağlama baskısı olarak belirtilirken, ikincisi yeni mezunların kariyer beklentileriyle işlerinde karşılaştıkları uyumsuzluk ve iş yükü arasındaki dengesizlik olarak ifade etmiştir. Son olarak üçüncü faktör de ise bireylerin yaptıkları işlerin sonucunda elde ettikleri kazancın düşük olması durumunun olduğu belirtilmiştir (Cherniss, 1980; Açan, 2018).

Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Bu modelde tükenmişlik sendromu, bireylerin yaşamlarındaki duygusal stresin kronikleşmesi şeklinde açıklanmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik, bireylerin fiziksel ve duygusal olarak tükenmeleri, verimliliklerinin azalması ve diğer bireylere karşı duyarsızlaşma şeklinde üç fonksiyonu barındırmaktadır (Gökoğlan, 2010). Bireylerin yaşadıkları tükenmişlik sonucunda iş doyumunda veya iş ortamında birtakım farklılıklar meydana gelmekte, fiziksel ve ruhsal sağlıklarında sorunlar yaşanmaktadır (Seğmenli, 2001). Ayrıca bireysel faktörlerin ve içerisinde yer alınan sosyal çevrenin tükenmişliği etkilediği, fark edilmesi noktasında da önemli rol oynadığı savunulmaktadır (Atamtürk, 2010).

Baysal (1995), modelin dört aşamadan oluştuğunu açıklamıştır. Birinci aşama, kişinin çalıştığı kurumla kendi beklentileri ve inançları arasındaki uyuşmazlıkla başlayan ve sonuç olarak ortaya çıkan stresi içermektedir. İkinci aşama, stresin algılanmasında kişilik özellikleri, çevresel koşullar ve bakış açısının etkisinin sonucu olarak üçüncü aşamayı, yani stresle ilgili üç tepkiyi (fizyolojik, duygusal, davranışsal) içermektedir. Son aşama ise stres sonucunda iş doyumunun azalması, bireyin işten ayrılması, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar yaşaması şeklinde açıklanmaktadır (Baysal, 1995; Açan, 2018).

Pines Tükenmişlik Modeli

Pines, 1988 yılında geliştirdiği modelde tükenmişlik durumunun temelinde bireylerin çalışma ortamında sürekli olarak duygusal baskı altında bulunmalarının olduğunu ifade etmiştir. Bu noktada bireylerin motivasyonları önemli bir kriterdir. İşe dair motivasyonu yüksek olan çalışanlar, sürekli olarak duygusal baskının hissedildiği çalışma ortamlarında tükenmişlik durumuyla baş başa kalabilmektedir (Dinç, 2008). Bu modelde tükenmişlik, bireylerin duygusal olarak tükenmelerine yol açan ortamların artması sonucu hissedilen fiziksel, duygusal ve zihinsel bakımdan bitkinlik durumunun ifadesi şeklinde tanımlanmaktadır (Dalkılıç, 2014). Modele göre bireylerin tükenmişlik durumunu yaşamalarının altında, çalışma ortamlarında maruz kaldıkları sürekli baskı ve stres yatmaktadır. Ancak bu şekildeki çalışma ortamlarının, sadece işlerine duydukları motivasyonu yüksek çalışanların tükenmişlik durumunu etkilediği belirtilmektedir (Sat, 2011). Pines tarafından geliştirilen model de bireylerin

tükenmesine sebebiyet veren fiziksel, duygusal ve zihinsel şeklinde üç boyut yer almaktadır (Gökoğlan, 2010).

Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan tarafından geliştirilen bu modelin temelinde Erikson'un kişilik kuramı yer almaktadır. Bu modelde gözlem ve deneyimler oldukça önemlidir. Bireylerin erken ve orta yetişkinlik dönemlerinin gelişimsel olarak benzer yönleri dört basamakta açıklanmaktadır. Suran ve Sheridan'ın bu dört basamağa ilişkin yapmış oldukları ayrıntılı araştırmalar, tükenmişliğin oluşmasında yaşam tarzının önemli bir etken olduğunu ortaya çıkarmaktadır. 1984 yılında geliştirilen bu modelin basamakları sırasıyla; kimlik/rol karmaşası, yeterlilik/yetersizlik, verimlilik/durgunluk, yeniden oluşturma/hayal kırıklığı şeklinde ifade edilmektedir (Demir, 2010). Bu dört aşamadan herhangi birinde ortaya çıkan problemlerin nedeninin o noktada meydana gelen çatışmaların çözülememesi olduğu açıklanmıştır (Suran ve Sheridan, 1984).

Modelin ilk basamağını oluşturan kimlik-rol karmaşasının lisenin son yılları veya üniversitenin ilk yıllarında başladığı, eğitim ihtiyaçlarının dengelenemediği ve mesleki gelişim sürecinin anlamlandırılamadığı durumlarda rol karmaşası yaşanması şeklinde açıklanmaktadır. Yeterlilik-yetersizlik basamağının ise 20'li yaşların başlarında olduğu ve bireyin kendisini başkalarıyla sürekli olarak karşılaştırmasına ve yaptığı kıyaslama sonucunun olumsuz olduğu durumlarda bireysel ve mesleki yetersizlik duygusu yaşayacağı ifade edilmektedir. Verimlilik-durgunluk basamağında ise bireylerin profesyonellikleri ön plandadır. Bireyler sahip oldukları enerjiyi, yaptıkları işlerde başarılı olmaya ve temelleri sağlam bir yaşam inşa etmeye yönelik kullanmaktadır. Bu aşamada amaç ve ilgi geliştiremeyen bireyler ise tam tersi durumla karşılaşmaktadır. Onlar bu noktada enerji kaybı yaşamakta ve durgunlaşmaktadır. Aynı zamanda bireyler sahip oldukları yetenekleri kullanabilecekleri uygun koşulları ve mevcut ortamları bulamadığında, o zamana kadar elde ettiği başarıları da önemsizleştirmeye başlamaktadır (Dalkılıç, 2014). Son basamak olan yeniden oluşturma-hayal kırıklığında ise bireyler erken dönemde yaptıkları seçimleri sorgulamaktadır. Bu basamak orta yaş bunalımı olarak adlandırılan döneme denk gelmektedir (Boyar, 2011). Bu sorgulamaların sonuçlarından biri de işine dair yaşadığı doyumsuzluğu fark etmesi olabilmektedir. Bireyler, bu dönemde stres ve gerginliği yoğun bir şekilde hissetmektedir (Aksoy, 2007; Açan, 2018).

Bu modelde, bireylerin 50. yaşlarına kadar yaşadıkları tükenme durumları ifade edilmektedir. 50 yaş sonrasındaki yaşlarda da tükenmişlik sendromu yaşanabileceği ifade edilse de bir aşama olarak değerlendirilmediği görülmektedir (Koyutürk, 2014).

Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Kuramı

Edelwich ve Brodsky'nin 1980 yılında geliştirdikleri modele göre tükenmişlik idealist coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma (apati) olmak üzere dört aşamadan oluşmaktadır (İlgün, 2010). İdealist coşku aşaması; bireyin iş yaşamını ilk kez deneyimlemesiyle birlikte mesleki değerlere ve ilkelere sıkı sıkıya bağlı olduğu, mesleki etik çerçevesinde hedeflerine erişilebilmek adına büyük bir enerji ve coşkuyla örgüt içerisinde görevlerini yerine getirdiği dönemi kapsamaktadır (Gökçakan ve Murat, 2007). Bireyin sergilediği performansın karşılığını alamaması durumunda, yaşadığı hayal kırıklığı ve işini yapma noktasındaki isteksizliğiyle birlikte durgunlaşma safhasına geçiş yapılmaktadır (Emir, 2019). Bu aşamaya geçen birey, yaşadığı hayal kırıklığıyla mesleğine karşı sahip olduğu ilgiyi aşamalı olarak kaybetmekte ve motivasyon kaybı ile karşı karşıya kalmaktadır (Kulaklıkaya, 2013). Bu aşamada bireyin odağını çalışma hayatından sosyal yaşamına kaydırdığı ve iş yavaşlatma davranışları sergilediği gözlemlenmektedir (Bahar, 2006). Engellenme aşamasında ise birey performansının karşılığını alamaması ve mesleki beklentilerine ulaşamaması neticesinde, bireysel ve mesleki düzeyde yapacağı işlerde yöneticileri veya işverenleri tarafından engellendiğini düşünmektedir (Çakır, 2019). Kulaklıkaya'ya göre engellenme safhasına karşı bir savunma mekanizması tepkisi olarak ortaya çıkan duyarsızlaşma (apati) aşamasında ise birey tükenmişliğin son safhasını yaşamakta olup örgüt personeline, örgütün hizmet sunduğu kesime ve mevcut işe karşı duyarsızlaşmaya başlamasının yanı sıra özel yaşamındaki sosyal çevresine karşı da ilgisini tamamen kaybetmektedir (Karsavuran, 2014). Bunun sonucunda işe devamlılık sağlamamaya ve zamanında gelmemeye başlamaktadır (Çam, 1989). Bu modelde, bireylerin çalışma hayatlarının ilk dönemlerindeki beklentilerinin karşılanamaması ve giderek heyecanlarının azalması tükenmişlik ile sonuçlanmaktadır (Dinç, 2008).

Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Gaines ve Jermier tarafından geliştirilen modelde tükenmişliğin en önemli boyutunun duygusal tükenme olduğu, tükenmişliğin ilk aşamasını duygusal

tükenmenin oluşturduğu, bu aşamanın diğer boyutlarla bağlantılı bir şekilde tükenmişlik sürecini meydana getirdiği ifade edilmektedir. Bireylerin yaşadıkları duygusal tükenme durumu, işlerine dair sahip oldukları motivasyonu düşürmekte ve zamanla kişisel başarılarının azaldığı hissine kapılmalarına neden olmaktadır. Bu modelde tükenmişliğin oluşmasına neden olan ilk etkenin duygusal tükenme olduğu vurgulanmaktadır (Sevim, 2011; Erol, 2018).

Yukarıda açıklanan tüm modeller tükenmişlik durumunun farklı açılardan ele alınmasına, bireylerin kişisel yaşamlarında ve iş hayatlarında karşılaştıkları stres ve baskı sonucu yaşadıkları tükenmişliğin anlaşılabilmesine katkı sunmaktadır. Ayrıca tükenmişliği farklı boyutlardan değerlendiren bu modellerin, giderek yaygınlaşan tükenmişlik sendromuyla mücadelede farklı iş ortamlarına ilişkin mevcut değerlendirmeler yapılmasını ve alternatif çözüm yolları bulunmasını kolaylaştırdığı düşünülmektedir.

4.1.4. Tükenmişliğin Önemi ve Sonuçları

Tükenmişlik sendromu, bireyler ve örgütler açısından ciddi problemlere neden olan önemli bir sorundur. Çünkü tükenmişlikle beraber ortaya çıkan sorunlar yalnızca bireylerle sınırlı kalmamakta, sosyal çevrelerine ve etkileşim içerisinde oldukları diğer sistemlere hatta içerisinde yaşanılan topluma doğrudan etkide bulunmaktadır (Özkan, 2012). Tükenmişlik sendromu, bireysel bir mesele olmanın ötesinde, bireyin etkileşimde bulunduğu diğer birey ve gruplara da olumsuz etkileri olan bir olgu olarak değerlendirilmelidir (Dalkılıç, 2014). Tükenmişliği bir soğuk algınlığı olarak tanımlayan Hamann ve Gordon, soğuk algınlığı rahatsızlığını her bireyin geçirebileceğini fakat şiddetinin ve süresinin önemli olduğunu ifade etmektedir (Işıkhan, 2017). Tükenmişlik sendromunun bireyin ve bağlı olduğu örgütün üzerinde yarattığı olumsuz sonuçlar, ne kadar önemli bir konu olduğunu göstermektedir (Cordes ve Dougherty, 1993).

Bireylerin kendi iç dünyalarında yaşadıkları tükenmişlik durumu zamanla aile ve iş hayatını olumsuz etkilemekte aynı zamanda örgütlerin yapısında köklü değişiklikler yaşanmasına neden olmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik sendromu sonucu ortaya çıkan sorunların ayrı ayrı veya birlikte görülebileceği ifade edilmektedir. Bireyin, bu sorunlarla mücadele edebilmesi için yaşanan sorunların objektif bir şekilde tespit edilmesi ve net bir şekilde ortaya konması gerekmektedir. Bireyi ve içerisinde yer aldığı tüm sistemleri etkileyen tükenmişlik sendromunun

kişisel, örgütsel ve aile hayatı üzerindeki sonuçlarından söz etmek mümkündür. Bu kapsamda yapılan araştırmalar incelendiğinde tükenmişliğin bireyler, örgütler ve aileler üzerinde birtakım olumsuz sonuçlara neden olduğu belirtilmiştir (Nart, 2015).

Bireylerin, tükenmişlik durumuyla birlikte yaşadıkları gerginlik ve yorgunluk sadece fiziksel sağlıklarını değil, ruhsal iyilik hallerini de doğrudan etkilemektedir (Özkan, 2012; Sılığ, 2013). Bunun yanı sıra bireylerin benlik saygısında ve kişisel başarı duygusunda da düşüş yaşandığı görülmektedir. Yapılan araştırmalarda tükenmişlik yaşayan bireylerin bağımlılık yapıcı maddelere yönelim gösterdiği, geçici ve kalıcı rahatsızlıklar yaşadıkları tespit edilmiştir. Bireylerin bu rahatsızlıkları yaşamasını beklemeden tükenmişlik belirtilerinin irdelenmesi ve önleyici tedbirlerin alınması son derece önemlidir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde tükenmişlik belirtilerinin aynı zamanda tükenmişlik sendromunun sonuçları olarak da ele alınabileceği görülmektedir (Angerer, 2003; Ardıç ve Polatçı, 2008).

Tükenmişlik sendromunun bireysel sonuçları; mesleki başarıda azalma, müracaatçılara yeterli ilgi gösterilmemesi, sunulan hizmetin kalitesinin azalması, motivasyon kaybı ve performans düşüklüğü yaşanması, işe zamanında gelmeme ve artan devamsızlık durumunun görülmesi, çalışma ortamına duyulan aidiyetin azalması, bireyin iş değiştirme veya işten ayrılma isteğinin artması şeklinde sayılabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008; Işıkhan, 2009; Arı ve Bal, 2008; Kazu ve Yıldırım, 2021). Bireyin, yaşadığı tükenmişlik durumu, bağlı olduğu örgütün verimliliğini de doğrudan etkilemektedir. Bireyin yaratıcılığında azalma görülmekte, çalışma arkadaşları ve meslektaşlarıyla çatışmalar yaşanmaktadır (Özkan, 2012). İnsanlarla doğrudan çalışılan mesleklerde görülen duygusal gerginlik, diğer insanlarla sınırlı iletişim kurulmasına neden olmaktadır. Örgütsel bağlamda, tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler hem kendilerinin hem de diğer çalışanlarının sağladıkları iş doyumunun ve duydukları iş bağlılığının azalmasına sebebiyet vermektedir (Işıkhan, 2009).

Son olarak tükenmişlik sendromunun bireyin kişisel ve çalışma yaşamıyla sınırlı olmadığı, aile ve sosyal hayatını da doğrudan etkilediği görülmektedir. Tükenmişlik halinin yansımaları, bireylerin aile üyeleri ve sosyal çevreleri tarafından da hissedilmektedir. Duygusal tükenme yaşayan bireylerin, evlerine büyük bir fiziksel yorgunluk ve gerginlikle döndükleri, aile üyelerine ayırmaları gereken zamanda ve ilgide azalma yaşadıkları görülmektedir. Bunun tam tersi olarak tükenmişlik yaşayan

bireylerin, aile üyelerine yaşadıkları durum ve iş ortamı hakkında bilgi vermemeleri veya bahsetmemeleri durumunun da aile içerisindeki güvenli paylaşım alanlarının oluşmasını engellediği ifade edilmektedir (Candaş, 2018). Duygusal olarak yıpranmış bir halde eve dönen bireyler, içsel olarak yaşadıkları gerginlik nedeniyle aile üyelerine kırıcı davranışlarda bulunabilmektedir. Bu durumda aile üyelerinin duygusal olarak zarar görmesi ve aile içi ilişkilerin zayıflaması sonuçlarıyla karşılaşılması mümkündür (Dalkılıç, 2014). Yapılan bir araştırmada gerçek başarıdan ancak iş ve aile hayatında paralellik ve uyum gösteren gelişmeler yaşandığında söz edilebileceği belirtilmiştir (Özkan, 2012).

Bireylerin yaşadıkları tükenmişlik durumuyla başa çıkmak için örgütsel stratejilerin benimsenmesi, süreci olumlu etkilemektedir. Örgütsel düzeyde alınan önlemler, bireylerin tükenmişlik riskini azaltmaya yönelik gösterdikleri çabalara destek niteliği taşımaktadır. Bireylerin tükenmişlikle başa çıkmak için tercih ettikleri çözüm yolları arasında iş değiştirme, işten ayrılma veya işin yönetimine katılma gibi seçeneklerin de bulunduğu görülmektedir. Böyle durumlar, bireylerin daha da tükenmiş hissetmelerine neden olmaktadır. Bireylerin yaşadıkları tükenmişlik sendromuyla mücadelenin başarıyla sonuçlanabilmesi için bireylerin ve yer aldıkları örgütlerin iş birliği içerisinde olması son derece önemlidir (Çolakoğlu, 2014). Anderson tarafından bireylerin yaşamış oldukları tükenmişlik durumuyla baş edebilmelerinin ilk adımının tükenmişliğe neden olan etkenlerin farkına varılması, mevcut durumun kabul edilmesi, ardından mevcut duruma ve tükenmişlik sonucunda yaşanan sorunlara ilişkin etkili çözüm yollarının geliştirilmesi olduğu ifade edilmektedir (Oruç, 2007).

Aslan (2009) tarafından mesleki tükenmişlikle baş etmek için önerilenler; stres yaratıcı faktörlerin minimize edilmesi, dengeli beslenme alışkanlıklarını benimsenmesi, düzenli egzersizlerin yapılması, mesleki alanlar dışında yeni hobilerin edinilmesi, yaşam tarzında iyi hissettirecek değişikliklerin yapılması, karşılaşılan zorluklara karşı alternatif çözüm yollarının düşünülmesi, ihtiyaç halinde destek istenmekten çekinilmemesi, sosyal destek sistemlerinin arttırılması, iş ortamında kişisel yeteneklerin farkına varma ve gerektiğinde ‘hayır’ diyebilme kabiliyetinin artırılması, gerçeğe uygun hedefler koyulması, verimlilik ve üretkenlik artırımı yoluyla iş tatmininin kazanılması, iş ortamındaki araların ve molaların dinlenme odaklı değerlendirilmesi şeklinde sıralanabilmektedir.

Tükenmişlik sendromu günümüz modern iş dünyasında farklı meslek gruplarında yaygınlaşan ve etkileri yalnızca sendromu yaşayan bireyle sınırlı olmayan, bireyin sosyal çevresini ve içerisinde yer aldığı tüm sistemleri doğrudan etkileyen bir durum olması nedeniyle oldukça önemli sorunlardan biridir. Farklı meslek grupları ve çalışma ortamlarında halen bu konu başlıklarında çalışmalar üretildiği görülmektedir. Bu doğrultuda tükenmişliğin ihmal edilebilecek bir konu olmadığı, geri dönüşü zor olan veya geri dönüşü mümkün olmayan olumsuz durumlara yol açabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Tükenmişlik sendromunun bireylerin yaşamına; fiziksel, psikolojik, sosyal, ruhsal ve ekonomik açılardan olumsuz etkilerde bulunacağı varsayımıyla bu konuda verilen mücadelelerinin arttırılması, mesleki anlamda bireylerin yaşam kalitesini arttıracak çözüm yollarının geliştirilmesi ve tükenmişlik durumunun olumsuz sonuçlarını beklemeden belirtilerinin iyi analiz edilerek önleyici tedbirlerin alınması son derece önemli ve gereklidir. Esasında "Tükenmişlik" durumu literatürde oldukça fazla tartışılan fakat tartışıldığı kadar ne yazık ki anlaşılmayan bir fenomendir. Işıkhan (2019), tükenmişlik durumuna ilişkin mevcut literatürün gelişiminin gün geçtikçe güncelleneceğini fakat asla bitip tükenmeyeceğini ifade etmektedir. Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ve tükenmişlik düzeyleri odağında gerçekleştirilen bu çalışmada da sosyal hizmet uzmanlarına, kurumdaki yöneticilerine ve çalışma ortamlarına ilişkin iyileştirici çözümler üretecek eylemler oluşturmaları için ipuçlarının verilmesi amaçlanmaktadır.

4.2.İş Doyumunun Tanımı

İş doyumu kavramının ilk olarak 1920'li yıllarda incelenmeye başlandığı fakat 1940'lara kadar kavramın neden önemli olduğunun gerçek manada anlaşılmadığı ancak 1940'lı yıllara gelindiğinde yapılan araştırmalarla iş doyumu kavramının keşfedilmeye başlandığı görülmektedir. 18. yy. sonları ile 19. yy. arasında bir iş yeri çalışanlarının sendikalaşmasıyla iş doyumu kavramının oluştuğu ve 19.yy. sonlarına doğru Taylor tarafından iş doyumunun tanımının yapıldığı ifade edilmektedir. İş doyumu kavramın tanımlanmasının iki önemli nedeni olduğu belirtilmektedir. Bunlardan ilkini; iş doyumunun çalışan bireylerin fiziksel, zihinsel ve ruhsal sağlıklarını dolayısıyla da yaşam doyumlarını doğrudan etkilemesidir. İkincisi ise bireylerin yaşadıkları iş doyumsuzluğunun yol açtığı olumsuz durumların bireyde ciddi etkiler bırakması, motivasyon kaybı yaratması, çalışma performanslarını

düşürerek üretkenliklerini azaltmasıyla ilgilidir (Eğinli, 2009; Aşık, 2010; Çelebi, 2014).

Çalışma hayatı, bireylerin mesleki yaşamlarına dair tecrübe edinmelerinin yanı sıra mesai saatleri içerisinde farklı duygular yaşamalarına ve bu duyguları biriktirmelerine neden olmaktadır. Bu doğrultuda çalışanların mevcut işlerine ilişkin zihinsel ve duygusal tutumlar geliştirdiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bireylerin işlerine ilişkin olumsuz duygular geliştirmesi ve biriktirmesi durumlarında memnuniyetsizlik yaşadıkları ve mutsuz oldukları görülmektedir. Böyle bir durumda, bireylerin çalışma koşullarından ve iş yaşamından memnun olarak iş doyumuna ulaşmaları hedeflenmektedir. Bireylerin, çalışma hayatlarında iş doyumu yaşamaları ise birçok farklı faktöre bağlı olmakla birlikte bu faktörlerin değerlendirilmesi sonucunda işlerine dair geliştirdikleri tutumlar tamamen kendilerine özgü olan ve onlarla ilgili bir durumdur. Bu nedenle aynı iş ortamında çalışan bireylerden bazıları iş doyumu yaşarken, diğerlerinin doyumsuzluk yaşadığını gözlemlemek mümkündür (Eğinli, 2009).

Literatür incelendiğinde iş doyumu kavramının farklı birçok araştırmacı ve yazar tarafından değişik şekillerde tanımlandığı görülmektedir. Solmuş (2004) tarafından yapılan bir açıklamada iş doyumu kavramına ilişkin yapılan tanımların temelde üç ortak noktası olduğu ifade edilmiştir. İlk olarak; iş doyumunun genel olarak gözlemlenemeyeceği ancak bireylerin davranışlarından anlaşılabileceği, bireyin işine ilişkin içsel ve öznel duygular olmasıdır. İkincisi; bireylerin ulaşmak istediği veya belli bir emek karşılığında hak ettiğini düşündüğü ödüllere sahip olması veya beklentilerinin üzerinde kazanımlar sağlaması durumlarında yaşanmasıdır. Son olarak ise iş doyumunun birbirlerinden ayrı olan fakat ilişkili birkaç tutum ve davranışı kapsamasıdır (Solmuş, 2004; Eğinli, 2009).

İş; bir çalışma ortamında belirli bir zaman aralığında gerçekleştirilen ve beraberinde bazı ilişkilerin kurulmasını gerektiren, belirli bir ücret karşılığında yapılan mal veya hizmet üretme amacıyla ortaya konan çabalardır. Doyum ise bu çabalar sonucunda bireyin verdiği duygusal tepki şeklinde açıklanmaktadır. Yaşamının büyük bir kısmını iş hayatında geçiren bireylerin, çalışma ortamlarına ve yaptıkları işlere ilişkin birçok deneyim kazandıklarını ve duygu biriktirdiklerini söylemek yanlış olmayacaktır. Tüm bu bilgi, deneyim ve duyguların sonucunda yaptıkları işe ve iş

ortamlarına ilişkin geliştirdikleri tutumların genel çıktısı olarak iş doyumu; bireylerin fiziksel, ruhsal ve duygusal tam iyilik hallerinin ifadesidir (Dikmen, 1995).

Bireylerin yaşadıkları iş doyumu, mevcut işlerinden ve işlerini etkileyen faktörlerden duydukları haz ve memnuniyet ile açıklanmaktadır. İş doyumu kavramının; çalışanların davranışlarını inceleme temelinde iş yaşamının kalitesini ve kurumsallığını arttırmayı amaçlayan, teori ve modellerle ifade edilen olgulara dayalı birçok çalışmanın konusu olduğu görülmektedir. Gündelik yaşamın büyük bir kısmının iş ortamında geçirilmesi nedeniyle iş yaşamının bireyler için merkezi bir noktada olduğu belirtilmektedir. Bundan dolayı bireylerin iş doyumlarıyla iyilik halleri ve yaşam memnuniyetleri doğrudan ilişkilidir (Erdal ve Turan, 2017). Başka bir ifadeyle iş doyumu, çalışanların görevlerini yerine getirirken elde ettikleri tatmin ve iş sonuçlarının, maddi ve manevi gereksinimlerini karşılama yeteneğini ve kişisel değerlerine uygunluğunu fark ettiklerinde yaşadıkları bir duygu şeklinde de tanımlanabilmektedir (Erol, 2018).

İş doyumu, bireylerin çalışmaları karşılığında duydukları manevi hazdır. Bu tanımdan hareketle iş doyumunun, bireylerin işlerine dair sahip oldukları istek ve beklentileriyle mevcut işlerinin özelliklerinin uyumlu olduğu durumlarda gerçekleşeceğini ifade etmek mümkündür. Bireyin işe dair sahip olduğu beklentiler ile yaptığı işin niteliği arasında uyum varsa iş doyumu gerçekleşmektedir (Çoban ve Özbesler, 2016). Uyumsuzluk yaşanması durumunda ise bireyler işlerine karşı olumsuz tutum ve davranışlar geliştirmekte ve doyumsuzluk yaşamaktadırlar. Balcı (1985) tarafından yapılan iş doyumu tanımı ise çalışanların işin boyutlarına dair istek ve beklentileriyle işin bunları kazandırma derecesine dair geliştirdikleri algılamalar arasındaki farkın bir sonucu olan duygusal tepkiler şeklindedir (Balcı, 1985). Bu açıdan bakıldığında ise bireyin işinden memnun olması, işini severek yapması ve aldığı ücreti yeterli bulması, yaptığı işin kendisine statü ve prestij kazandırdığının farkında olması gibi birçok etmenin çalışanın iş doyumunu arttırdığını söylemek yanlış olmayacaktır (Çelikkol, 2001).

Günümüz dünyasında bireylerin yaşamlarıyla iş hayatlarının iç içe olduğu ifade edilmektedir. Burada iş ve yaşam kavramları bir durumu belirtirken, iş doyumu ise bir sonucu ifade etmektedir. Bireylerin mevcut yaşamlarının ve işlerinin sabit olması nedeniyle iş değişikliği yaşamaları çok kolay olmamakla birlikte mevcut işleri üzerinde belli değişiklikler yaparak doyumlarını arttırma imkanları bulunmaktadır. Bu

kavram üzerine çalışma yapan araştırmacıların çoğu da iş doyumunu düşünsel bir süreçten ziyade duygusal bir tepki süreci olarak ele almaktadır (Dikmen, 1995).

Özetle; iş doyumu kavramı, bireyin kendisini ve mevcut işini değerlendirmesi sonucunda ulaştığı olumlu duygusal durum şeklinde ifade edilmektedir. Bunun yanı sıra iş doyumunun, çalışma yaşamındaki tükenmişlik durumu ile oldukça yakın bir ilişkide bulunması nedeniyle genellikle tükenmişlik kavramıyla birlikte ele alındığı görülmektedir (Ben-Zur ve Michael, 2007). Bu çalışmada da Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri birlikte değerlendirilerek incelenmiştir.

4.2.1.İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Çalışanlar, iş ortamlarında bireysel veya diğer faktörlerden dolayı iş doyumu ve doyumsuzluğu yaşayabilmektedir (Lam, 1995). İş doyumunu etkileyen faktörlerin incelendiği çalışmalar ele alındığında; kimi araştırmacıların iş doyumuna etki eden faktörleri bireysel ve çevresel olacak şekilde iki ayrı grupta açıkladığı, kimi araştırmacıların ise tek başlıkta iş doyumuna ve doyumsuzluğuna neden olan etmenler şeklinde değerlendirdiği görülmektedir (Ceylan, Gül ve Öksüz, 2016). Benzer şekilde yapılan çoğu araştırmada bireylerin yaşadığı iş doyumunu etkileyen farklı faktörler olduğu ve bu faktörlerin mevcut işlerine yönelik tutum ve davranışlarını şekillendirdiği ifade edilmektedir (Altaş ve Çekmecelioğlu, 2015).

Bu çalışmada, iş doyumuna etki eden faktörler bireysel ve çevresel olacak şekilde iki başlıkta ele alınmıştır. Bu kapsamda iş doyumuna etkide bulunan bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, kişilik özellikleri, çalışma süresi, medeni durum, bireyin sosyal çevresi, içerisinde yer aldığı kültürel çevre, bireyin sahip olduğu değer yargıları ve inançları, kişinin deneyim ve tecrübesi, aldığı ücretten duyduğu memnuniyet, işine dair sahip olduğu beklentiler ve psikolojik öğeler şeklinde ifade edilebilmektedir. Çevresel faktörler ise; verilen ücretin eşit ve adaletli olması, statü, iş ortamı, yöneticilerin tutum ve davranışları, arkadaş ortamı ve çevresi, yükselme fırsatı ve terfi edilme olanaklarının olması durumu, yapılan işin niteliği, çalışma koşulları, güvenlik durumu, hizmet içi eğitim ve mesleki örgüte dahil olma durumları örnek verilebilmektedir (İncir, 1990; Kapar, 2016; Demir, 2021).

Erken'e göre iş doyumuna etkide bulunan örgütsel faktörleri şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Kurum tarafından verilen ücretlerin adaletli, eşit ve uygun bir şekilde verilmesi durumu,
- Bireyin yaptığı işten keyif alması, işin farklılıkları barındırması, işin zorluk derecesi,
- Bireyin yaptığı işin kendisine yükselme fırsatı verip vermemesi,
- Bireyin gerçekleştirdiği çalışmalar karşısında takdir edilme ihtiyacının karşılanması veya ihtiyaç durumlarında uygun bir dille geliştiren eleştiriler yapılması durumu,
- İşin bireye sunduğu ek destek ve kaynakların neler olduğu (emeklilik, ikramiye, tatil vb.),
- Bireyin çalışma koşullarının ne olduğu,
- Üst yönetimin çalışanlarla nasıl bir ilişki kurduğu ve üst-ast iletişim şekillerinin nasıl olduğu,
- Bireyin çalışma arkadaşlarıyla kurduğu ilişkiler ve iletişim şekilleriyle yönetimlerin çalışanlara karşı sergiledikleri tutumlar şeklinde açıklanmaktadır (Erken, 2006; Kapar, 2016).

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler, kişilerin yaşam biçimlerini de doğrudan etkilemektedir. Bunun yanı sıra bireylerin beklentilerinin giderilmesine, işe ve çalıştığı kuruma ilişkin geliştireceği tutumun nasıl olacağına doğrudan bir etkide bulunmaktadır (Akıncı, 2002). Bunların yanı sıra bireylerin, çalışma hayatlarında çalıştıkları ve ürettikleri kadarının üzerinde bir beklenti oluşturmaları, mutsuzluk yaşamalarına neden olmaktadır. Mutlu olabilmeleri içinse tüm beklentilerinin gerçekleşmesinden ziyade istediğine yakın bir noktada olması önem arz etmektedir. Eğer bireyler bu noktadan uzaklaşırsa, mutsuzlukları artacaktır. Bireylerin sahip oldukları beklentiden daha az sonuçlara ulaşmaları her zaman mutsuzlukla sonuçlanmayacaktır. Aksine beklentilerinin üzerinde elde edecekleri ödüllendirmelerde bireylerin suçluluk duymasına ve adaletsizlik duygusunu yaşamalarına sebebiyet verebilmektedir. Bu durum ise bireylerin duydukları doyumun azalmasına ve doyumsuzluk hissine kapılmalarına neden olmaktadır (Işıkhan, 1993).

Literatür incelendiğinde iş doyumuna ve etkileyen faktörlere ilişkin çok sayıda bilimsel araştırma ve yayın yapıldığı görülmektedir. Bireysel ve örgütsel birçok faktörle iş doyumu arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel faaliyetlerin, insancıl koşullarda etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için bireylerin doyumuna etki

eden tüm faktörlerin birbirlerini desteklemeleri ve tamamlamaları oldukça önemlidir (Şimşir ve Seyran, 2020). Farklı sosyodemografik değişkenin, bireylerin iş doyumu üzerinde farklı yönlerde etki yarattığı ve bu etkilerin çalışmadan çalışmaya değişiklik gösterdiğini söylemek mümkündür. Araştırma kapsamında ele alınan değişkenler sonucu elde edilen bulguların ve daha önce gerçekleştirilen çalışmalarla karşılaştırılmasına tartışma kısmında detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

4.2.2.İş Doyumu ile İlgili Kuramlar

Literatür incelendiğinde iş doyumu kavramına ilişkin yapılan çalışmaların 1930'lara kadar uzandığı görülmektedir. İş doyumunu açıklamaya yönelik geliştirilen görüşlerin kuram özelliği taşımasının temelini ise Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı oluşturmaktadır. İş doyumuna ilişkin geliştirilen kuramların her birinin farklı değişkenler doğrultusunda incelemeler yaparak bu kavramı açıklamaya çalıştıkları görülmektedir. Bu nedenle her bir görüşün, iş doyumu kavramının anlaşılmasına kolaylaştıracak katkılar sunduğunu söylemek yanlış olmayacaktır (Fidan, 2014).

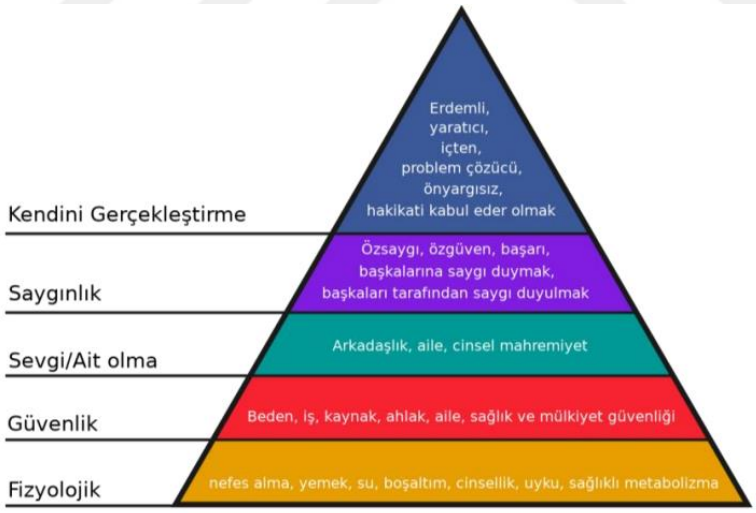
İş doyumu kavramını açıklayan kuramcılar, iki farklı soru etrafında görüşlerini şekillendirmiştir. 'İnsanları ne motive eder?' sorusuna cevap arayan kuramcılar bireyin içinden gelen ve onları motive eden etmenleri tanımaya çalışmışlardır. Bu soru temelinde 1954 yılında Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, 1959 yılında Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, 1961 yılında McClelland'ın Başarı İhtiyacı Kuramı ve 1972 yılında Alderfer tarafından yapılan ERG Kuramı genel olarak kapsam teorileri şeklinde literatürde yer almaktadır (Erol, 2018; Demir, 2021). Kapsam teorileri; bireylerin dürtü ve gereksinimleriyle bunların öncelik sıralarını açıklamaya çalışmakta ve bireyleri belli davranışlara iten etmenleri araştırmaktadır (Oral ve Kuşluvan 1997).

Güdülenmeye ilişkin karmaşık süreci anlama ve açıklama noktasında kapsam teorilerinin yetersiz kalması üzerine güdülenme işleyişini bilişsel faaliyetlerle açıklayan süreç teorileri geliştirilmiştir. Süreç kuramları, kapsam kuramlarından ayrı olarak dışa dönük bir yaklaşıma sahiptir. Bu kuramlar, çalışan davranışlarının başlangıcına odaklanmaktadır (Önen ve Kanayran, 2015; Demir, 2021). Süreç kuramları arasında Victor Vroom'un Bekleyiş Teorisi, Lawler ve Porter'ın Sonuçsal Şartlandırma Teorisi, Stacy Adams' ın Eşitlik Teorisi, Locke' un Amaç Saptama Teorisi yer almaktadır.

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow, yapmış olduğu araştırmalar sonucunda bireylerin biyolojik, sosyal ve psikolojik bir varlık olarak tanımlanması gerektiğini, belirli ihtiyaçları olduğunu ve bu ihtiyaçların giderilmesinin gerekliliğine ilişkin sonuçlar elde etmiştir (Şencan ve arkadaşları, 2011). Maslow tarafından ayrıca bireylerin hayatları boyunca belirli hedefler oluşturdukları ve bu hedefler doğrultusunda yaşamlarını şekillendirdikleri ifade edilmiştir. Bu bakış açısıyla bireylerin, yaşamlarının her döneminde karşılamaları gereken ihtiyaçları olduğunun altı çizilmektedir (Kula ve Çakar 2015).

İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı'nın temelini ihtiyaç kavramı oluşturmaktadır. Maslow tarafından bireylerin yaşamları boyunca duydukları ihtiyaçları beş basamakta açıklanmıştır. Bu ihtiyaçlar en alt basamaktan üst basamaklara doğru önceliklendirilse de tam iyilik halinin sağlanabilmesi için tüm gereksinimlerin karşılanmasının gerekliliği vurgulanmaktadır. Bireylerin, ihtiyaçlar hiyerarşisinde bir üst basamağa çıkabilmeleri için alt basamaktaki ihtiyaçların karşılanmasının son derece önemli olduğu belirtilmektedir (Kula ve Çakar, 2015; Erol, 2018).



Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Piramidi (Maslow,1943, akt. Çoban, 2021).

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinde yer alan ihtiyaçlar en alt basamaktan en üst basamağa şu şekilde tanımlanmaktadır (Tütüncü ve Küçükusta, 2008);

- **Fizyolojik İhtiyaçlar:** Bireylerin yaşamlarını idame ettirebilmeleri için hava, su ve beslenme gibi temel ihtiyaçlarını ifade etmektedir.

- **Güvenlik İhtiyaçları:** Bireylerin kendilerini tehlikeye atan durumlardan korunmaları, can güvenliği, iş güvenliği gibi korku duymayacakları güvenli alanlar içinde olmalarını sağlayacak ihtiyaçlarını içermektedir.
- **Sevgi ve Ait Olma İhtiyacı:** Bireylerin sevme, sevilme, aidiyet duygusu, yaşama, kimlik kazanma, sosyal çevrelerinde yer alan gruplar tarafından benimsenme vb. ihtiyaçlarını kapsamaktadır.
- **Saygınlık:** Bireylerin belirli statüye sahip olmaları, başkaları tarafından saygı duyulma ve diğerlerine saygı gösterme ile belli başarılar elde etme vb. ihtiyaçlarını içermektedir.
- **Kendini Gerçekleştirme:** Bireylerin kendilerini gerçekleştirebilmeleri, hayatlarından tatmin olmaları vb. ihtiyaçlarını belirtmektedir.

Maslow'un bu kuramı genel olarak kabul görmüş olsa da kültürel yapı ve değerlerden uzak olması, toplumsal yaşamda var olan her kültüre uygulanamayacağı görüşü nedeniyle zaman zaman eleştirilmektedir (Urban, 1982).

Alderfer ERG Kuramı

1972 yılında Clayton Alferder tarafından geliştirilen ERG Kuramı Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi kuramıyla oldukça benzerlik göstermekte olup Maslow'un kuramının daha sadeleştirilmiş hali şeklinde ifade edilmektedir (Eren, 2004; Erol, 2018). ERG Kuramı; var olma (existence), aidiyet (relatedness) ve gelişme (growth) sözcüklerinin İngilizce karşılıklarının ilk harfleri alınarak oluşturulmuştur (Çakmur, 2009). Alderfer'in bu kuramında ihtiyaçlar; var olma ihtiyaçları, ilişkisel ihtiyaçlar, büyüme ve gelişme ihtiyaçları olacak şekilde üç başlıkta ele alınmaktadır.

İlk grup olan var olma ihtiyaçları bireylerin yaşamlarını idame ettirmek için gereksinim duydukları temel ihtiyaçları ifade etmektedir. Aynı zamanda bu grup Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin ilk iki basamağına karşılık gelmektedir. İlişkisel ihtiyaçlar ise bireylerin sosyal ihtiyaçlarını, yaşamında ve çalışma ortamında sağlıklı, iyi ve sürdürülebilir ilişkiler kurma ihtiyaçlarını ifade etmektedir. Son olarak büyüme ve gelişme ihtiyaçları ise bireylerin kişisel gelişim ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri ve kendilerini gerçekleştirebilmelerini kapsamaktadır (Eren, 2004; Çakmur, 2009). Alferder'in ERG Kuramı, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı kadar katı değildir. Fakat her iki kuramda da bir alt basamakta yer alan bireyin karşılaması gereken ihtiyaçlar giderilmeden üst gruptaki ihtiyaçlara geçiş yapılamamaktadır.

Bunun yanı sıra ERG Kuramında üst grupta yer alan bir ihtiyacın giderilmesinde yaşanan başarısızlık, bir alt grupta yer alan ihtiyacın tetiklenmesine neden olabilmektedir (Telman ve Ünsal, 2004; Küçüközkan, 2015).

Herzberg Çift Faktör Kuramı

1959 yılında Herzberg tarafından ifade edilen Çift Faktör Kuramı, iş doyumuna ilişkin geliştirilen ve en bilinen kuramlardan biri olması nedeniyle oldukça önem arz etmektedir. Herzberg tarafından bireyleri motive eden çalışma koşullarının, durumlarının neler olduğu ve çalışanların iş ortamlarına yönelik geliştirdikleri beklentileri açıklanmaya çalışılmıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998). Herzberg, iş ortamında doyum ve doyumsuzluğun bir denge olduğunu ve birbirlerinin zıttı olmadıklarını ifade etmiştir. İş doyumunun karşılığı iş doyumsuzluğu olmamakla beraber iş doyumunun sağlanması için motive edici faktörlerin olması gerektiği vurgulanmaktadır. Çift Faktör Kuramı'nda çalışanların motivasyonunu ve doyumunu sağlayan motive edici (güdüleyici) faktörler ile motivasyon düşüklüğüne ve doyumsuzluğun yaşanmasını engelleyen hijyen (koruyucu) faktörler şeklinde iki ana grup bulunmaktadır (İncir, 1990; Başaran, 2000; Kâhya, 2009).

Motive edici faktörlere işin kendisi, yapılan işten başarı elde edilmesi ve belirli bir statüde olunması, mevcut işin çalışana ilerleme imkânı sunması gibi özellikler örnek gösterilmektedir. Bu durumların gerçekleşmesi, çalışanları motive etmektedir (Gündüz, 2016). Hijyen faktörleri ise iş doyumsuzluğunun yaşanmasını önlemektedir. Güdüleyici faktörlerin olmaması çalışanları nötr bir ortama sürüklemektedir. Bireylerin, doyum sağlamadıkları bir çalışma ortamında aynı zamanda doyumsuzluk yaşamadan da hayatlarına devam edebileceği ifade edilmektedir (İncir, 1990; Başaran, 2000).

McClelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı

Başarı İhtiyacı Kuramı'nda, yüksek başarı arzusuna sahip bireylerin hedeflerine ulaşma ve sorumlulukları altındaki işlerde her koşulda ilerleme sağlama ihtiyaçlarının olduğu savunulmaktadır. Schultz (1998) tarafından bu kuramın 1950'lerde McClelland ve arkadaşlarınca oluşturulduğu ve birçok ülkede başarılı yöneticilerin yüksek başarı arzusunu belirlemek için kullanıldığı ifade edilmiştir.

Bu kuramı benimseyen yöneticilerin şu üç temel özelliğe sahip olduğu belirtilmektedir:

1) Mevcut sorunları çözebilmek için inisiyatif alabilecekleri bir iş ortamı istemektedirler.
2) Mantıklı ve ulaşılabilir hedefler belirlemeye ve öngörülebilir riskler almaya yatkındırlar.
3) Yaptıkları işleri ve performansları değerlendirmek, iş ile ilgili neyi iyi yapıp yapmadıklarını görebilmek için sürekli geri bildirim ve onaya ihtiyaç duymaktadırlar (Eroğlu, 2019).

Victor Vroom'un Bekleyiş Teorisi

Victor Vroom tarafından hayata geçirilen bu teori, bireysel farklılıkların kişilerin motivasyonunu etkilemedeki önemine dikkat çeken teorilerin başında gelmektedir. Bekleyiş teorisi; motivasyon, değer, araçsallık ve beklenti faktörlerinin bir bütünü olarak ele alınmaktadır (Erol, 2018; Demir, 2021).

Bu faktörlerden değer kavramı, çalışanların iş ortamlarında karşılaştıkları sonuçlara ve getirilere atfettikleri değerleri tanımlamaktadır. Araçsallık ise bireylerin, çaba gösterdikleri çalışmalar kapsamında ifade edilen ödüllere ulaşacağına dair sahip oldukları inanç şeklinde açıklanmaktadır. Çalışanlar, örgütün belirlediği hedeflere ulaşmanın yararlı olacağını varsaymaktadır. Son olarak beklenti kavramında ise çalışanların gösterdikleri çabalar sayesinde örgütün hedeflerine ulaşabileceğine ilişkin gösterdikleri inançların kuvveti ifade edilmektedir. Bir örgütte efor sarf edilen işin tamamlanması için harcanan çabayla belirlenen hedeflerin doğrudan ilişkili olduğu belirtilmiştir (Sat, 2011). İş ortamında çalışanların yaptıkları sonucunda elde edilenler, çalışanların belirledikleri beklentilerle eş değer değil veya daha düşükse iş doyumsuzluğu yaşanmaktadır (Sarıtaş, 2015). Wroom, aynı zamanda iş doyumunun sağlanabilmesi için çalışanların sosyal ihtiyaçlarının giderilmesi noktasındaki farklılıkların göz önünde bulundurulması gerektiğini de vurgulanmıştır.

Lawler ve Porter'ın Sonuçsal Şartlandırma Teorisi

Sonuçsal şartlandırma teorisi, Victor Vroom'un teorisinin geliştirilmesi sonucunda performans ve doyum arasındaki ilişkinin ele alınmasıyla Lawler ve Porter tarafından ortaya konulmuştur (Tevrüz, 1996). Temeli Vroom'un Beklenti Kuramı'na dayanan bu teoride, çalışanların yüksek düzeyde çaba göstermesinin her zaman yüksek bir başarıyla sonuçlanamayacağı görüşü Vroom'un teorisiyle arasında olan farklılığı yansıtmaktadır. Bu teoride çalışanların motivasyonları ve beklentileri sonucu

gösterdikleri çabanın yüksek bir başarıyla sonuçlanabilmesi için belli bir yeteneğe ve bilgi düzeyine sahip olmaları ve işe uygun bir rol anlayışı taşımaları gerektiği ifade edilmektedir (Eroğlu, 2019).

Stacy Adams' ın Eşitlik Teorisi

Stacy Adams, iş doyumunu etkileyen faktörleri açıklayan kuramını eşitlik, balans ve adalet olmak üzere üç ana kavram temelinde inşa etmektedir (Ladikli ve Arslan, 2023). Bu kurama göre iş doyumu bireysel ve örgütsel düzeyde girdi-çıktı dengesinin sağlanması olarak tanımlanmaktadır. Girdi-çıktı dengesindeki istikrarın sağlanmasında rol oynayan en büyük faktör ise 'ödül adaleti' kavramıdır (Abalı ve arkadaşları, 2023). İş gören, mesleki bilgi ve donanımını kullanıp fiziksel veya düşünsel efor harcayarak örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesine bir girdi olarak katkı sağlarken, sergilediği iş performansı doğrultusunda örgüte kazandırdıklarının karşılığını iş verenden adil ve eşit bir çıktı olarak vermesini beklemektedir (Yasan, 2017). Bu çıktının en önemli parçasını günümüz çalışma yaşamında şüphesiz ki ücret oluşturmaktadır. Ladikli ve Arslan'a göre her örgüt dinamiği içerisinde kurulan hiyerarşinin bir gereği olarak personellerin yetkinlik düzeyi ve alanlarına göre kategorize edildiği göz önünde bulundurulduğunda, çalışanların örgüte sağladığı girdilerin karşılığı olarak ücret çıktısının harcanan emek oranında başkalaşması, çalışanların en doğal beklentileri arasında değerlendirilmektedir.

Bu bağlamda Stacy Adams'ın kuramına göre işverenin örgüt içerisindeki çalışanlara performanslarının karşılığı olarak verdiği ücreti, sergilenen performans oranında adil ve eşit bir şekilde pay etmesi sonucunda; hak ettiği karşılığı adaletli bir şekilde aldığını düşünen çalışanların işten sağladıkları motivasyon ve doyum artacaktır. Bu durumun aksi yönde olması sonucunda ise örgüt içerisindeki girdi-çıktı dengesinin eşit ve adil bir şekilde olmadığını düşünen çalışanlar motivasyon kaybı ve iş doyumsuzluğu yaşayacaktır (Yasan, 2017; Abalı vd., 2023; Ladikli ve Arslan, 2023).

Locke' un Amaç Saptama Teorisi

Edwin Locke, 1966'da iş doyumunu ele alış biçiminde yenilikçi bir perspektif sunmuştur. Onun geliştirdiği amaç teorisi, çalışanların kendileri için belirledikleri hedefler ile bu hedeflere ne derece ulaştıklarının değerlendirilmesine dayanmaktadır. Hedeflerine ulaşan çalışanlar, iş doyumunu deneyimlemektedir (Bölükbaşı ve Yıldırtan, 2009). Bu teoriye göre, iş doyumu; bireylerin kendi belirledikleri amaçlar

ile gerçekleştirdikleri başarılar arasındaki uyumun bir sonucudur. Bu teoride iş doyumunun, çalışanların temel ihtiyaçları üzerinden değil de kendilerinin belirlediği değerler çerçevesinde değerlendirilmesinin kişiden kişiye farklılık gösterebileceği vurgulanmaktadır. Aynı zamanda bu teori; belirlenen hedeflere ulaşabilme imkânının, çalışanların motivasyonları ve işgücüyle doğrudan bir ilişki içerisinde olduğunu göstermektedir (İncir, 1990).

Locke'un Amaç Teorisi'nde astların çalışma ortamında gösterdikleri performansın, yöneticilerinin davranışlarından doğrudan etkilendiği ifade edilmektedir. Bunun yanı sıra kendilerine daha yüksek hedefler koyan çalışanların, bu hedeflere ulaşabilmek için daha fazla çalıştığı ve iyi performans gösterdikleri dile getirilmiştir (Çetinkanat, 2000; Öztürk, 2003).

4.2.3. İş Doyumunun Önemi ve Sonuçları

İş doyumu; bireylerin mesleklerini icra ederken işlerini sevmeleri, yüksek düzeyde verim alabilmeleri ve bağlanmaları açısından oldukça önemli bir durumdur. İşinden doyum sağlayan bireyin verimi artacak ve kendisi mutlu olacaktır (Tomanbay, 1999).

İş doyumu, bireylerin hem iş hayatında hem de sosyal yaşantısında genel iyilik hallerine doğrudan veya dolaylı yollardan etkilerde bulunması ve bu etkilerin bireylerin gerek kendi yaşamlarında gerekse sosyal çevrelerinde birtakım olumlu veya olumsuz değişimleri ortaya çıkarmasından dolayı oldukça önemlidir. Bilindiği üzere iş yaşamına aktif katılım gösteren bireyler, hayatlarının büyük bir kısmını iş ortamlarında geçirmektedir. Bireylerin çalışma yaşamlarında karşılaştıkları pozitif ya da negatif herhangi bir olayın yaşam doyumuyla ilişkisi göz önünde bulundurulduğunda iş tatmininin ve tatminsizliğinin sonuçlarını bireysel ve örgütsel olmak üzere iki farklı perspektiften değerlendirmek mümkündür (Dikmen, 1995; Sevimli ve İşcan, 2005).

İş doyumunun bireysel açıdan ne gibi sonuçlara yol açtığı incelendiğinde; doyumun yeteri kadar sağlanamadığı durumlarda bireylerin gösterdikleri performansın karşılığını tam olarak alamadıkları ve işe dair oluşturdukları beklentileri karşılayamadıkları görülmektedir. Bu durum ise hayal kırıklığına, kişisel yeteneklerin iş ortamında kullanamamasına, işe karşı isteksizlik ve yetersizlik duygusu yaşanmasına neden olmaktadır (Kök, 2006). Kişinin iş doyumu sağlayamama durumu

uzun süreli devam ettiğinde ve herhangi bir çözüm bulunmadığında ise işe karşı giderek yabancılaştığı ve savunma mekanizmasının bir parçası olarak saldırgan davranışlar sergilediği gözlemlenmektedir (Batıgün ve Şahin, 2006; Özpehlivan, 2018). Bu saldırganlık durumu, bireylerin iş ortamlarında veya sosyal çevrelerinde ilişki içerisinde oldukları kişilere yönelik olabileceği gibi etrafındaki eşya ve nesnelerle birlikte işe dair önemli araç ve gereçlere zarar verme şeklinde de görülebilmektedir (Celep, 2023). Bunun yanı sıra bireylerde olumsuz mekanizmalardan biri olan çekilme davranışı da görülebilmektedir. Böyle durumlarda kişi kendini dış dünyaya kapatmakta ve içe dönük tavırlar sergilemektedir (Şimşir ve Seyran, 2020). Genel olarak iş tatminsizliğinin oluşturduğu stres psikolojik olarak bireyde; öfke, endişe, sabırsızlık, alınganlık, unutkanlık, çevredeki kişi ve olaylara kayıtsızlık, konsantrasyon kaybı gibi şekillerde kendini gösterirken, fizyolojik olarak ise ani ve sık kilo kaybı ya da artışı, baş ve göğüs ağrıları, yorgunluk, tırnak yeme, kalp çarpıntısı olarak karşımıza çıkmaktadır (Şimşir ve Seyran, 2020; Balcı, 2014).

İş doyumunun, bireyin kendi yaşamına dair tatmin düzeylerinin belirlenmesinde önemli bir rol oynadığı bilinmektedir (Chacko, 1983). İş doyumunun sağlanamadığı durumlarda, çalışanlar yaptıkları işlerden düşük seviyede mutluluk elde etmelerinden dolayı rahatsızlıklar duymakta ve doyumsuzluk yaşamaktadır. İş doyumsuzluğu ise çalışanlara doğrudan üzüntü ve stres vermektedir (Özdayı, 1991; Erol, 2018). Tam iyilik hali açısından sağlıklı ve mutlu bireylerin oluşmasındaki katkısından dolayı toplumlar için iş doyumu son derece önemlidir.

Örgütsel açıdan, iş tatmini çalışanın işe ve iş ortamına ilişkin bağlılığını artırarak isteğe bağlı işten ayrılma oranını azaltmakta, bireysel ve örgütsel başarının sağlanması için bir zemin oluşturmaktadır. Birey, çalışma yaşamı süresince işle ilgili bilgi ve becerisini geliştirmesinin yanında yaşadığı mutluluk, üzüntü, endişe gibi duyguları açısından da gelişme sağlamaktadır. Bireylerin, çalışma yaşamlarında elde ettikleri deneyimler ise mevcut işlerine ilişkin farklı tutumlar geliştirmelerine neden olmaktadır. Bu noktada, kişinin işi ve işyeri ile ilgili olumlu tutumlara sahip olması iş doyumunun gelişmesini, iş doyumunun gelişmesi de işte performansın ve verimliliğin artmasını sağlamaktadır (Aşık, 2010).

İşe dair doyumsuzluk yaşanması ise hem bireyler hem de örgütler için birçok olumsuz sonucu beraberinde getirmektedir. İş doyumsuzluğu yaşayan bireylerin işlerine dair artan şikâyetleri, performans düşüklüğü, işe devamsızlık, hatta iş

değişikliği ve işten ayrılma gibi önemli sonuçlara yol açabilmektedir. İş doyumsuzluğunun, bireylerin çalışma performansları üzerindeki yüksek etkisi nedeniyle örgütlerin bu konuyu önemsemelerinin oldukça önemli olduğu vurgulanmaktadır (Aydemir ve Erdoğan, 2013).

İş doyumsuzluğu; bireyin işinden keyif alamaması, işe karşı tükenmişlik, isteksizlik ve kaçınma duygusu yaşamasını ifade etmektedir. İş doyumsuzluğu, çalışanı üzüntüye sevk etmekte ve kişinin bir takım olumsuz duygular yaşamasına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra iş doyumsuzluğu, çalışanda yoğun ve devamlı bir endişe hali uyandırarak ruh sağlığına olumsuz etkide bulunmaktadır. Bireylerin tükenmişlik yaşamalarına, işten ayrılmalarına veya devamsızlık göstermelerine, çalışma arkadaşları ve yöneticileriyle çatışma yaşamaları gibi istenmeyen davranışlar görülmesine de neden olabilmektedir (Aksu, 2002). Aynı zamanda çalışanların psikolojik rahatsızlıklar yaşamalarına ve farklı mekanizmalara başvurmalarına yol açarken, örgütlerin ise özellikle performansının düşmesine, iş döngüsünün olumsuz yönde değişmesine, devamsızlıkların artmasına, iş kazalarının ve örgüt içi çatışmaların sayısının yükselmesi gibi önemli olumsuz sonuçları neden olmaktadır. Bu durumlar, örgütler için büyük kayıplara yol açabilmektedir (Vigoda, 2000).

Sonuç olarak, iş yaşamında gerek bireylerin gerekse örgütlerin iş doyumuyla ilgili sorumlulukları bulunmaktadır. Çünkü bir iş ortamındaki bireysel başarılar, örgütün başarısına da katkıda bulunmaktadır. Bu nedenle örgütlerin iş doyumunu sağlayacak etmenlere önem vermesi kadar işe alımlarda ilgili pozisyonun niteliklerine uygun kişileri istihdam etmeleri, örgüt içi eğitim programlarının düzenli aralıklarla oluşturulması son derece önemlidir.

4.3. Sosyal Hizmet Mesleğinde İş Doyumu ile Tükenmişlik ve İlgili Araştırmalar

Sosyal hizmet, meslek olma kriterlerini yerine getirerek her toplum için vazgeçilmez bir meslek ve disiplin haline gelmiştir (Şahin, 1999). Sosyal hizmet, sosyal işlevselliğin arttırılması ve bireylerin kendilerini gerçekleştirebilecekleri uygun sosyal koşulların oluşturulması için bireylere, gruplara, ailelere, örgütlere ve topluluklara profesyonel olarak yardım etme mesleğidir (Zastrow, 2013). Bu doğrultuda sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcısı olan sosyal hizmet uzmanları uygulamalı akademik eğitimlerini tamamladıktan sonra farklı ihtiyaçlara sahibi birey, aile ve gruplarla çalışarak farklı sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında mesleki uygulamalar gerçekleştirmektedir. Küreselleşme süreci ile değişen ve dönüşen çalışma

hayatı tüm profesyonel çalışanlar gibi sosyal hizmet uzmanlarının da mesleki uygulamalarına ve istihdam alanlarına etki etmiştir.

Sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan SHU'lar, müracaatçıların sosyal işlevselliklerini arttırmayı amaçlayarak mesleki müdahale planları oluşturmaktadır. Bu kapsamda SHU'lar 'çevresi içinde birey' yaklaşımıyla bireyi bir bütün olarak değerlendirmekte, yaşamlarında farklı ve karmaşık değişkenleri barındıran müracaatçı sistemleriyle çalışmaktadır (Şahin, 2004). Aynı zamanda mesleğin odağında bulunan insan ve gelişimi, müracaatçı gruplarıyla sıkı bir ilişki içerisinde çalışmalarına neden olmaktadır (Danış ve Kara, 2016). Birey ve çevresiyle yakın çalışılan diğer yardım temelli meslekler gibi sosyal hizmet mesleğinde de tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu ifade edilmektedir (Lloyd, King ve Chenoweth, 2002). Bunun yanı sıra mesleki uygulamalarını gerçekleştirirken, bazı zamanlarda müracaatçı gruplarının sorunlarını çözme ve ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz hissedebilmektedir. Mesleki çatışmalar, mevcut kaynakların yetersizliği, kurum içi rol belirsizlikleri, mevcut sorunların çözümü ve ihtiyaçların giderilmesi karşısında yeterli olmayan kurum politikaları ve mevzuat düzenlemeleri vb. nedenlerden dolayı SHU'ların yaşadıkları tükenmişlik düzeyleri artabilmektedir.

İş yaşamındaki tatminin, genel yaşam doyumuna etkisi göz önüne alındığında farklı alanlarda mesleki uygulamalar gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarına ya da doyumsuzluklarına neden olan etmenlerin bilinmesi önem arz etmektedir (Işıkhan, 2000). Yoğun çalışma temposu, artan iş yükü, düşük çalışma ücreti, istihdam olanaklarının yetersizliği vb. durumlar sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını azaltmaktadır. Artan ve çeşitlenen sosyal sorunlar karşısında farklı müracaatçı gruplarıyla karşılaşan sosyal hizmet uzmanları kaynak yetersizlikleri ve kurum politikalarındaki eksiklikler nedeniyle kendilerini yetersiz hissedebilmektedir (Açan, 2018).

Genellikle toplumda daha dezavantajlı konumda bulunan ve travmatik yaşam öyküsü olan risk altındaki hassas gruplarla çalışıyor olmak, mesleğin uygulayıcılarına belirli bilgi, beceri, gelişmiş kişilik yapısına sahip olunması ve müracaatçıyla empati kurulması gibi birtakım sorumluluklar yüklemiştir (Yarcı ve Alpman, 2015; Demir, 2021). Mesleki sorumluluklar çerçevesinde ve yakın bir ilişki içerisinde, yaşamında kronikleşen sorunları barındıran bireylerle çalışılması SHU'ların duygusal tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir (Koeske ve Koeske, 1989). Uzmanların, böyle bir

durumu sürekli yaşamaları ise zamanla mevcut sorunlarla ve mesleğin getirdiği bazı zorluluklarla baş edememelerine sebebiyet vermektedir. Bunun sonucunda ise işe olan bağlılıklarında azalma, performanslarında düşüş ve moral bozukluğu gibi olumsuz durumlar yaşanmaktadır (Collings ve Murray, 1996).

Sosyal hizmet uzmanları mesleklerini icra ederken yaşamlarını idame ettirecekleri kazancı sağlamanın yanı sıra mesleki çalışmalarından doyum sağlamayı da arzu etmektedirler. Bu arzularına yeteri kadar ulaşamayan sosyal hizmet uzmanlarının ise zamanla tükenmişlik yaşadıkları, çalıştıkları kurumlara duydukları aidiyet duygularının azaldığı görülmektedir (Ceylan, Gül, & Öksüz, 2016). Sosyal hizmet uzmanlarının yaşamış oldukları tükenmişlik durumu Işıkhan (2010) tarafından şu şekilde ifade edilmiştir; sosyal hizmet uzmanları yaşadıkları tükenmişlik duygusuyla işe zamanında gelme ve işe devamlılık gösterme, işini eksiksiz ve tam yapma, yapılan işten doyum sağlama konularında olumsuzluk yaşamaya başlamaktadır. Bu durumun süreklilik göstermesiyle birlikte hizmet sunulan müracaatçı gruplarına gösterilen ilgi azaltılmakta, olumsuz ve yargılayıcı davranışlar sergilenebilmektedir (Işıkhan, 2010, aktaran Çağlıyan, 2018).

Literatür incelendiğin sosyal hizmet mesleğinde iş doyumu ve tükenmişlik üzerine ulusal ve uluslararası düzeyde birçok araştırmanın yapıldığı görülmektedir. Örneğin; 2009 yılında Ankara'daki Devlet ve Üniversite Hastaneleri'nde çalışan 77 SHU ile gerçekleştirilen bir araştırmada ise tükenmişliğin duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı boyutlarında artış yaşanmasının SHU'ların iş doyum düzeyini azalttığı tespit edilmiştir. Benzer şekilde iş ortamlarında sürekli olarak gerginliğe maruz kalan, iş yükü fazla olan ve sıkça memuriyet işleriyle uğraşan ve çokça rapor yazan SHU'ların iş doyumlarının düşük olduğu ifade edilmiştir (Çoban ve Özbesler, 2016).

Işıkhan (2000) tarafından yapılan 'Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları' isimli araştırmada gerçekleştirdiği çalışmalar ve gösterdiği çaba sonucu aldığı ücreti yeterli bulan ve kendisini mesleki açıdan geliştirmiş olarak gören SHU'ların, aldığı ücreti ve kendisini mesleki açıdan yeterli bulmayan SHU'lara göre iş doyumlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Basım ve Şeşen (2005) tarafından sosyal hizmet uzmanları ve hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin karşılıklı incelendiği araştırmada SHÇEK'te çalışan

uzmanların ve hemşirelerin çok yoğun düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.

Karataş vd. (2006) tarafından gerçekleştirilen 'Özel Sektöre Ait, Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rol, İşlev ve İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma' isimli çalışmada SHU'larının tamamına yakınının iş doyum düzeyi normal ve yüksek şeklinde ifade edilmiştir.

2008 yılında Georgia Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Okulu'nda gerçekleştirilen bir çalışmada, post travmatik stres bozukluğu yaşama olasılığının diğer sağlık çalışanlarına kıyasla SHU'larda iki kat daha fazla olduğu ifade edilmiştir. Bu duruma ise travmaya maruz kalan bireylerin, hikayelerinin sürekli olarak dinlenmesinin neden olduğu açıklanmıştır (Sciencenews, 2008 aktaran Açan, 2018).

Tanğlay (2009) 'SHÇEK'te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi' isimli yüksek lisans tez çalışmasında uzmanların dışa dönük kişilik yapısına sahip ve iş doyumlarının yüksek olduğunu belirtmiştir.

Erbay ve Aslan (2017) tarafından yapılan 'Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları ve Çocuk Evi Sorumlularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri' çalışmasında, çocuk evleri sorumlusu olarak bulunan SHU'ların iş doyumları ve tükenmişlik düzeyleri tespit edilmiştir.

Açan (2018) tarafından gerçekleştirilen 'Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi' isimli yüksek lisans tez çalışmasında; mesleki olarak kendini yetersiz hisseden ve müracaatçıları tarafından yetersiz görülen bireylerin tükenmişlik düzeyinin, mesleki yeterliliğe sahip olduğunu düşünen ve müracaatçılar tarafından yeterli bulunan bireylerin ise iş doyumunun arttığı tespit edilmiştir.

Erol (2018) tarafından yapılan 'Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyum ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Doğu Karadeniz Örneği' çalışmasında; mutluluk hissiyatı açısından, kendini mutsuz hisseden çalışanlarda, çalışma ortamında kendini mutlu hissedenlere nazaran tükenmişlik düzeyinin, mutlu olan uzmanların ise mutsuz olan uzmanlara kıyasla iş doyumu düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Başçıllar ve Taşçı (2018) tarafından yapılan 'İş Yükü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sosyal Hizmet Uzmanları Üzerine Bir Araştırma' isimli çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ayyash (2021) tarafından gerçekleştirilen yüksek lisans tez çalışmasında farklı değişkenler üzerinden tıbbi sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Baran (2022) tarafından 'Sosyal Hizmet Merkezlerinde Görev Yapan Sosyal Çalışma Görevlilerinin İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul İl Örneği' yüksek lisans tez çalışmasında SHU'ların iş doyumu ve yaşam doyumu arasında pozitif ve orta düzey bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Collings ve Murray (1996), müracaatçıların ihtiyaçlarına yeterli düzeyde cevap veremeyen SHU'ların streslerinin arttığı ifade edilmiştir (Collings ve Murray, 1996; Açan, 2018).

ABD'de insan kaynakları sektöründe faaliyet gösteren CareerCast kuruluşu her yıl meslek gruplarını farklı boyutlarda derecelendirmekte ve internet sitesinde yayınlamaktadır. Araştırmanın içeriğine dair literatür incelendiğinde son yıllarda farklı meslek gruplarının farklı değişkenlerle incelendiği, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin yapılan çalışmaların sayısının da arttığı görülmektedir. Yapılan araştırmaların öznesi olan meslek gruplarından biri de sosyal hizmet mesleğidir. Tam zamanlı bir işte çalışan ve günlük zamanının büyük bir dilimini iş yerinde geçiren bir bireyin, iş yaşamında karşılaştığı olumlu veya olumsuz her durum sosyal çevresini ve yaşadığı toplumu dolaylı ve doğrudan olacak şekilde etkilemektedir. Mind the Workplace 2022 Raporuna göre her 5 çalışandan 4'ü iş stresinin yaşamındaki tüm ilişkilere yansıdığını söylemiştir (Mental Health America, 2022). İrlanda'da insan kaynakları ve kariyer tavsiye ofisi şeklinde faaliyet gösteren Careeraddict.com tarafından yapılan araştırmada 2022 yılının en stresli 30 mesleği listesinde 17. Sırayı sosyal hizmet uzmanları almaktadır (Careercast, 2022; Işıkhan, 2017).

Demirel (2023) tarafından yapılan bir çalışmada SHU'ların tükenmişlik durumuna ilişkin yapılan yurtdışındaki çalışmaların sayısının artmasına karşılık ülkemizde hala sınırlı sayıda olduğu belirtilmiştir (Demirel, 2023). Bu nedenle; mevcut çalışmayla sosyal hizmet uzmanları mesleklerini icra ederken ihtiyaç duydukları konulara katkı sağlamak, elde edilen verilerle alanda yapılacak yeni araştırmalara ışık tutabilmek,

Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını, stres kaynaklarını ve tükenmişlik düzeylerini etkileyen değişkenlerin tespit edilerek sosyal hizmet uzmanlarının sorunlarını ve ihtiyaçlarını görünür kılmak, mevcut sorunlara ilişkin gerek meslek örgütlerinin gerekse yerel yönetimlerin daha gerçekçi ve yaratıcı çözümler getirmesine, politikalarını bu yönde geliştirmesine katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

Çalışmanın beşinci bölümünde genel olarak araştırmanın yöntemine yer verilmiştir. Ayrıca bu bölümde araştırmadan elde edilen verilerin değerlendirilmesine ve araştırmanın etik yönüne ilişkin bilgilere değinilmiştir.

5.GEREÇ VE YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Modeli

Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesini amaçlayan bu araştırma, nicel araştırma yönteminden ve genel tarama modellerinden biri olan ilişkisel tarama modeline uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Genel tarama modelleri, oldukça fazla elemanın bulunduğu bir evrenin hakkında genel bir yargıya varmak için evrenin tümünün veya ondan alınan bir grup örnek veya örneklemin üzerinde gerçekleştirilen düzenlemeler şeklinde tanımlanmaktadır. İlişkisel tarama modelleri ise iki veya daha fazla sayıdaki değişken arasındaki değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir. Bu tarama modelinde değişkenler arasında birlikte bir değişimin varlığı ve nasıl olduğu saptanmaya çalışılmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkiler ise karşılaştırma ve korelasyonlar şeklinde incelenmektedir. Karşılaştırma ile belirlenen grupların değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakılırken, korelasyon ile değişkenlerin ilişki dereceleri ve yönleri belirlenmektedir (Karasar, 2020).

5.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Bu araştırma, Büyükşehir statüsü elde etmiş 30 Büyükşehir belediyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanları ile yapılmıştır. Araştırma verileri ise Ocak-Mart 2024 tarihleri arasında toplanmıştır.

5.3. Araştırma Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni 2024 yılı Ocak ve Nisan ayları arasında 30 büyükşehir belediyesinde (Adana Büyükşehir Belediyesi, Ankara Büyükşehir Belediyesi, Antalya Büyükşehir Belediyesi, Aydın Büyükşehir Belediyesi, Balıkesir Büyükşehir Belediyesi, Bursa Büyükşehir Belediyesi, Denizli Büyükşehir Belediyesi, Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi, Erzurum Büyükşehir Belediyesi, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Hatay Büyükşehir Belediyesi, Mersin Büyükşehir Belediyesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İzmir Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Konya Büyükşehir Belediyesi, Malatya Büyükşehir Belediyesi, Manisa Büyükşehir Belediyesi, Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi, Mardin Büyükşehir Belediyesi, Muğla Büyükşehir Belediyesi, Ordu Büyükşehir Belediyesi, Sakarya Büyükşehir Belediyesi, Samsun Büyükşehir Belediyesi, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, Trabzon Büyükşehir

Belediyesi, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, Van Büyükşehir Belediyesi) çalışan 403 sosyal hizmet uzmanından oluşmaktadır. Belirlenen evren üzerinden yapılan ön çalışma da araştırmanın örneklemi için yeterli sayıya ulaşılacağı tespit edilmiştir. Araştırmada amaçsal örneklemin tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Belirlenen örnekleme yönteminde evreni temsil eden her bir örneklemin eşit seçilme hakkı bulunmaktadır (Büyüköztürk, 2016). Bu araştırmada 0.05 örneklem hatası ve %95 güven aralığında söz konusu evren için minimum örneklem sayısı 197'tir. 403 sosyal hizmet uzmanından yerel seçim dönemi olması nedeniyle 202 sosyal hizmet uzmanı çalışmaya katılmayı kabul etmiş ve minimum örneklem sayısına ulaşılmıştır.

5.4. Araştırmaya Dahil Edilme Kriterleri

Araştırmaya aşağıda yer alan kriterleri barındıran sosyal hizmet uzmanları dahil edilmiştir. Bu kriterler;

- Araştırma evren ve örneklemi bölümünde belirtilen 30 Büyükşehir belediyesinden herhangi birinde hali hazırda sosyal hizmet uzmanı olarak görev yapmak,
- Araştırmaya katılım sağlamada gönüllü olmaktır.

5.5. Araştırmanın Değişkenleri

5.5.1. Bağımlı Değişken

Katılımcıların, Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden aldıkları puanlar araştırmanın bağımlı değişkenlerini oluşturmaktadır.

5.5.2. Bağımsız Değişken

Katılımcıların yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, medeni durumu, kronik hastalık durumu, çocuk sahibi olma durumu, eş ve çocuklarla olan ilişki durumları, işsizlik süresi, çalışma süresi, gelir durumu, çalışma statüsü, haftalık ortalama çalışma saati, mesleğini isteyerek seçme durumu, yöneticileri ve iş arkadaşlarıyla iletişim durumu, yeterlilik durumu vb. bilgiler araştırmanın bağımsız değişkenlerini oluşturmaktadır.

5.6. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında Büyükşehir belediyelerinde çalışan ve araştırma kriterlerine uygunluk sağlayan sosyal hizmet uzmanlarından Kişisel Bilgi Formu, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak veri toplama süreci gerçekleştirilmiştir.

5.6.1. Kişisel Bilgi Formu

Kişisel Bilgi Formu, araştırmaya gönüllü olarak katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının sosyodemografik özelliklerini ve mesleği isteyerek seçme durumu, meslekte kendini başarılı görme durumu, yapılan iş ile istenilen iş arasındaki uyum durumu, mesleki açıdan yeterli hissetme durumu, iş arkadaşları ve yöneticilerle iletişim durumu vb. soruların yer aldığı ve araştırmacı tarafından hazırlanan toplamda 33 sorunun yer aldığı veri toplama aracıdır. (EK-1)

5.6.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği

Araştırma kapsamında büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunun ölçümünü gerçekleştirmek amacıyla Weiss vd. tarafından 1967 yılında geliştirilen Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin (EK-2) kısa formu uygulanmıştır. Minnesota İş Doyum Ölçeği, 1985 yılında Baycan tarafından Türkçe'ye uyarlanmış olup geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Çalışmalar doğrultusunda ölçeğin güvenirlik katsayısı 0.83 bulunmuştur (Karababa ve Kapıkıran, 2014). 20 sorudan oluşan ve 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, 'Hiç Memnun Değilim; 1 puan, Memnun Değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok Memnunum; 5 puan' olarak değerlendirilmektedir. Ölçek içsel ve dışsal olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin puanlaması 20-100 arasındadır. 0-25 puan düşük iş doyumunu, 26-74 puan orta iş doyumunu, 75 ve üzeri puanlar ise yüksek iş doyumunu ifade etmektedir. Ölçekte ters madde bulunmamaktadır (Açan, 2018).

İçsel doyum; başarı, tanınma, takdir edilme, işin kendisi ve sorumluluğu, yükselme durumu gibi işin içsel durumunu ölçen maddelerden oluşmaktadır. İçsel doyum alt boyutundan elde edilen puanların 12' ye bölünmesi sonucunda içsel doyum puanına ulaşılmaktadır. Dışsal doyum; yönetici ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret, denetim şekilleri gibi işin çevresine dair durumu ölçen maddelerden oluşmaktadır. Dışsal doyum alt boyutundan elde edilen puanların 8'e bölünmesi ile dışsal doyum puanına ulaşılmaktadır (Yelboğa, 2007).

5.6.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi için Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilen Tükenmişlik Ölçeği (EK-3) uygulanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach Tükenmişlik

Ölçeği, 1992 yılında Ergin tarafından Türkçe'ye uyarlanmış, geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır (Ergin, 1992).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, 5'li likert tipi bir ölçek olup duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte 22 soru yer almaktadır. Yer alan sorulara verilen cevaplar 1-5 arası puanla değerlendirilmiştir. (1) hiçbir zaman, (2) yılda birkaç kez, (3) ayda birkaç kez, (4) haftada birkaç kez ve (5) her gün şeklindedir (Bilgin, Emhan, & Bez, 2011). Ölçekte yer alan kişisel başarı alt boyutu olumlu ifadeler, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutları ise olumsuz ifadeler içermektedir. Olumlu ifadeler ters yönde puanlanmıştır. Alt boyutlardan alınan yüksek puan ile kişisel başarıdan alınan düşük puan yüksek derecede tükenmişliği göstermektedir (Baysal, 1995). Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin araştırma için güvenirlik değerini belirlemek amacıyla iç tutarlılık analizi yapılmıştır. Ölçeğin, duygusal tükenme alt ölçeğine ilişkin dokuz madde bulunmakta olup bireyin işinden dolayı tükenme durumunu ve yüklenilmiş halini tanımlamaktadır. Duyarsızlaşma alt boyutu ise beş maddeden oluşmakta ve hizmet sunulan birey ve gruba karşı duygu durumundan yoksun olma şeklinde açıklanmaktadır. Kişisel başarı alt boyutu ise insanlarla çalışma durumunda hissedilen başarı ve yeterlilik duygusunu ifade etmekte olup sekiz maddeden oluşmaktadır (Toker, 2013).

5.7. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma verileri, İzmir Büyükşehir Belediyesi'nde sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan ve araştırmaya katılımda gönüllü kişilerle yüz yüze, İzmir Büyükşehir Belediyesi dışındaki 29 Büyükşehir belediyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına ise Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği aracılığıyla ulaşım sağlanarak toplanmıştır. İletişim kurulan ve araştırmaya katılım sağlamakta gönüllü sosyal hizmet uzmanlarına kişisel bilgi formu ve araştırmada kullanılan diğer ölçekler Google form oluşturularak elektronik ortamda iletilmiş olup araştırma verileri elde edilmiştir.

5.8. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS 26.0 istatistik paket programında değerlendirilmiştir. Tanımlayıcı istatistikler; birim sayısı (*n*), yüzde (*%*), ortalama (*X*), standart sapma (*SS*), medyan (*M*) ve minimum (*min*), maksimum (*max*) değerleri olarak verilmiştir. Ölçekler ve alt boyutları için güvenilirlik Cronbach's Alpha

katsayısı ile incelenmiş olup 0,60 üzerinde Cronbach's Alpha katsayısına sahip ölçekler güvenilir olarak kabul edilmiştir.

Karar aşamasında mutlak çarpıklık (Skewness) değeri ± 2,0'nin altında ve basıklık (Kurtosis) değeri 7,0'nin altında ise verilerin normal dağıldığı yönünde kararı verilmektedir (Kim, 2013). Buna göre çalışmada kullanılan değişkenlerin çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 1'de verilmiş olup verilerin normal dağılıma uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1. Ölçekler İçin Normallik İncelemesi (*N*=198)

	Çarpıklık	**Basıklık**
İçsel doyum	-0,692	0,259
Dışsal doyum	-0,232	-0,462
Minnesota İş Doyum Ölçeği	-0,499	-0,095
Duygusal tükenmişlik	0,466	-0,431
Duyarsızlaşma	0,745	0,402
Kişisel başarı	-0,369	0,436

İki grubun karşılaştırılmasında Bağımsız Örneklem *t* Test, ikiden fazla kategorili değişkenlerin karşılaştırmalarında ise Varyans Analizi (ANOVA) ile yapılmıştır. Varyans analizi sonucunun önemli bulunması durumunda ise çoklu karşılaştırmalar yapılmıştır. Sayısal değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon katsayısı ile incelenmiştir.

5.9. Araştırmanın Etik Yönü

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu 14.02.2024 Tarih ve 2264 sayılı Etik Kurul Kararı (EK-4) ile araştırmanın etik açıdan uygun olduğu onayı alınmıştır. Araştırmada kullanılmak üzere belirlenen Minnesota İş Doyum Ölçeği İzni (EK-5) ve Maslach Tükenmişlik Ölçek İzni (EK-6) ilgili kişilerden yazılı bir şekilde alınmıştır. Veri toplama sürecinde etik kurallar gözetilerek isimsiz bir şekilde anketler uygulanmış, anketlerdeki veriler Google form üzerinden oluşturulan havuzda karışık bir şekilde toplanmıştır. Çalışmaya dahil edilen sosyal hizmet uzmanlarına form ve ölçeklerle ilgili sözlü bir şekilde bilgi verilmiştir. Bilgi verildikten sonra araştırmaya katılım konusunda gönüllü olanlara veri toplama araçları

ulaştırılmıştır. Çalışmaya katılan SHU'lara elde edilen bilgilerin yalnızca bu araştırma kapsamında kullanılacağına ilişkin bilgi verilmiştir.

Araştırmanın altıncı bölümünde araştırma grubu verilerinin analizi sonucunda elde edilen bulguların tanımlayıcı ve karşılaştırmalı bir şekilde değerlendirilmesi ile çalışmanın amacı doğrultusunda yorumlanması yer almak almaktadır.

6. BULGULAR VE YORUM

Araştırmaya katılanların temel sosyodemografik özellikleri ile kişisel bilgi formunda yer alan diğer değişkenlere ilişkin bulguları içeren durumlar bu bölümde sunulmuştur.

6.1. Tanımlayıcı Bulgular

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Büyükşehir Belediyeleri

Büyükşehir Belediyesi	Sayı (n)	Yüzde (%)
İstanbul Büyükşehir	88	44,4
İzmir Büyükşehir	25	12,6
Ankara Büyükşehir	17	8,6
Mersin Büyükşehir	8	4,0
Tekirdağ Büyükşehir	6	3,0
Muğla Büyükşehir	6	3,0
Eskişehir Büyükşehir	5	2,5
Bursa Büyükşehir	5	2,5
Samsun Büyükşehir	4	2,0
Antalya Büyükşehir	4	2,0
Şanlıurfa Büyükşehir	3	1,5
Hatay Büyükşehir	3	1,5
Diyarbakır Büyükşehir	3	1,5
Adana Büyükşehir	3	1,5
Van Büyükşehir	2	1,0
Trabzon Büyükşehir	2	1,0
Sakarya Büyükşehir	2	1,0
Mardin Büyükşehir	2	1,0
Kahramanmaraş Büyükşehir	2	1,0
Balıkesir Büyükşehir	2	1,0
Ordu Büyükşehir	1	0,5
Manisa Büyükşehir	1	0,5
Malatya Büyükşehir	1	0,5
Konya Büyükşehir	1	0,5
Kayseri Büyükşehir	1	0,5
Gaziantep Büyükşehir	1	0,5
Toplam	**198**	**100,0**

Araştırmaya; Ankara Büyükşehir Belediyesi'nden **17** SHU, Adana Büyükşehir Belediyesi'nden **3** SHU, Antalya Büyükşehir Belediyesi'nden **4** SHU, Balıkesir Büyükşehir Belediyesi'nden **2** SHU, Bursa Büyükşehir Belediyesi'nden **5** SHU,

Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi'nden **3** SHU, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nden **5** SHU, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nden **1** SHU, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nden **3** kişi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nden **88** SHU, İzmir Büyükşehir Belediyesi'nden **25** SHU, Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi'nden **2** SHU, Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nden **1** SHU, Konya Büyükşehir Belediyesi'nden **1** SHU, Malatya Büyükşehir Belediyesi'nden **1** SHU, Manisa Büyükşehir Belediyesi'nden **1** SHU, Mardin Büyükşehir Belediyesi'nden **2** SHU, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden **8** SHU, Muğla Büyükşehir Belediyesi'nden **6** SHU, Ordu Büyükşehir Belediyesi'nden **1** SHU, Sakarya Büyükşehir Belediyesi'nden **2** SHU, Samsun Büyükşehir Belediyesi'nden **4** SHU, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nden **3** SHU, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nden **6** SHU, Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nden **2** SHU ve Van Büyükşehir Belediyesi'nden **2** SHU gönüllü olarak katılım sağlamıştır.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Müdürlük ve Birimler

Çalışılan Birim/Müdürlük	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü	91	45,7
Sosyal Yardımlar Şube Müdürlüğü	30	15,1
Kadın ve Aile Hizmetleri Şube Müdürlüğü	11	5,5
Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü	10	5,0
Huzurevi Şube Müdürlüğü	7	3,5
Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü	6	3,0
Sağlık İşleri Daire Başkanlığı	4	2,0
Özel Gereksinimliler Şube Müdürlüğü	4	2,0
Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Şube Müdürlüğü	4	2,0

Tablo 3. (Devamı) Araştırmaya Katılan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Müdürlük ve Birimler

Çalışılan Birim/Müdürlük	Sayı (n)	Yüzde (%)
Gençlik Çalışmaları ve Sosyal Projeler Şube Müdürlüğü	3	1,5
Bağımlılıkla Mücadele ve Rehabilitasyon Şube Müdürlüğü	3	1,5
Toplum Sağlığı ve Eğitimi Şube Müdürlüğü	2	1,0
Sosyal Yardımlar Planlama ve Koordinasyon Şube Müdürlüğü	2	1,0
Engelsizmir Şube Müdürlüğü	2	1,0
Sağlıklı Yaşam ve Evde Bakım Şube Müdürlüğü	1	0,5
Sosyal Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü	1	0,5
Sağlık ve Sosyal Hizmet Müdürlüğü	1	0,5
Şehit Aileleri ve Gaziler Şube Müdürlüğü	1	0,5
Özel Kalem Müdürlüğü	1	0,5
Mali Hizmetler Daire Başkanlığı	1	0,5
Muhtarlık Destek Hizmetleri Müdürlüğü	1	0,5
İklim Değişikliği ve Sıfır Atık Şube Müdürlüğü	1	0,5
İş Sağlığı ve Güvenliği Şube Müdürlüğü	1	0,5
Gençlik ve Spor Şube Müdürlüğü	1	0,5
Engelliler ve Rehabilitasyon Birimi	1	0,5
Genel Sekreterlik Birimi	1	0,5
Erişebilirlik Şube Müdürlüğü	1	0,5
Çocuk Belediyesi Şube Müdürlüğü	1	0,5
Aile ve Toplum Hizmetleri Şube Müdürlüğü	1	0,5
Aile, Kadın ve Çocuk Hizmetleri Müdürlüğü	1	0,5
Toplam	**198**	**100,00**

Araştırma katılımcıları, büyükşehir belediyeleri çatısı altında farklı şekillerde adlandırılan daire başkanlıkları ve müdürlüklerde görev almaktadır. Aile, Kadın ve Çocuk Hizmetleri Müdürlüğü'nden **1** kişi, Aile ve Toplum Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nden **1** kişi, Bağımlılıkla Mücadele ve Rehabilitasyon Şube Müdürlüğü'nden **3** kişi, Çocuk Belediyesi Şube Müdürlüğü'nden **1** kişi, Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nden **6** kişi, Erişebilirlik Şube Müdürlüğü'nden **1** kişi, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nden **4** kişi, Genel Sekreterlikten **1** kişi, Engelli Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nden **10** kişi, Engelliler ve Rehabilitasyon Müdürlüğü'nden **1** kişi, Engelsizmir Şube Müdürlüğü'nden **2** kişi, Huzurevi Şube Müdürlüğü'nden **7** kişi, Gençlik Çalışmaları ve Sosyal Projeler Şube Müdürlüğü'nden **3** kişi, Gençlik ve Spor Şube Müdürlüğü'nden **1** kişi, İş Sağlığı ve Güvenliği Şube Müdürlüğü'nden **1** kişi, İklim Değişikliği ve Sıfır Atık Şube Müdürlüğü'nden **1** kişi, Muhtarlık Destek Hizmetleri Müdürlüğü'nden **1** kişi, Mali Hizmetler Daire Başkanlığı'ndan **1** kişi, Özel Kalem Müdürlüğü'nden **1** kişi, Şehit Aileleri ve Gaziler Şube Müdürlüğü'nden **1** kişi, Yaşlı Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nden **3** kişi, Özel Gereksinimliler Şube Müdürlüğü'nden **4** kişi, Kadın ve Aile Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nden **11** kişi, Sağlık İşleri Daire Başkanlığı'ndan **4** kişi, Sağlık ve Sosyal Hizmet Müdürlüğü'nden **1** kişi, Sağlıklı Yaşam ve Evde Bakım Şube Müdürlüğü'nden **1** kişi, Sosyal Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nden **1** kişi, Sosyal Yardımlar Planlama ve Koordinasyon Şube Müdürlüğü'nden **2** kişi, Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü'nden **91** kişi, Sosyal Yardımlar Şube Müdürlüğü'nden **30** kişi, Toplum Sağlığı ve Eğitimi Şube Müdürlüğü'nden **2** kişi çalışmaya katılım sağlamıştır.

Tablo 4. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımları

Yaş Aralığı	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
30 yaş altı	82	41,0
30-34 yaş arası	66	33,0
35 yaş üzeri	50	25,0
Toplam	**198**	**100,0**
Ortalama Standart Sapma	32,57 ± 7,11	
Ortanca Yaş	30	
En Düşük-En Yüksek Yaş	23-62	

Tablo 4'de araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yaş dağılımları verilmiştir. Katılımcılardan 82'si (%41) 30 yaş altındadır. 30-34 yaş arası 66 (%33)

sosyal hizmet uzmanı, 35 yaş üzeri 50 (%25) sosyal hizmet uzmanı araştırmaya katılım sağlamıştır. Araştırmaya katılan en yüksek yaş grubu 35 yaş ve üzeri (%25), en düşük yaş grubu ise 30 yaş altı (%41)'dir. Ortalama yaş 32,57 ± 7,11 iken, ortanca yaşın 30 olduğu görülmektedir. En düşük yaş 23, en yüksek yaş ise 62 olarak bulunmuştur. Bu dağılımlar doğrultusunda büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunlukla genç olduklarını söylemek mümkündür.

Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Cinsiyet	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Kadın	71	36,0
Erkek	127	64,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 5'e bakıldığında araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının 127'sinin (%64) erkek, 71'inin (%36) ise kadın olduğu görülmektedir. Erkek sosyal hizmet uzmanlarının sayısının fazla olması büyükşehir belediyelerinde erkek istihdamının daha fazla olduğunu göstermektedir.

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Lisans	142	72,0
Yüksek Lisans	56	28,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 6 incelendiğinde araştırmaya katılan SHU'ların 142'sinin (%72) lisans mezunu, 56'sının ise (%28) yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Büyükşehir belediyelerinde çalışan SHU'ların yarısından fazlasının lisans mezunu olduğu söylemek mümkündür.

Tablo 7. Katılımcıların Kronik Bir Rahatsızlığa Sahip Olma Durumlarına Göre Dağılımları

Kronik Bir Rahatsızlığa Sahip Olma Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Kronik Rahatsızlığı Bulunanlar	24	12,0
Kronik Rahatsızlığı Bulunmayanlar	174	88,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 7'e bakıldığında katılımcıların 174'ünün (%88) herhangi bir kronik rahatsızlığının bulunmadığı, 24'ünün (%12) ise farklı kronik rahatsızlıklara sahip olduğu görülmektedir. Araştırma katılımcılarının büyük bir kısmının herhangi bir kronik rahatsızlık yaşamadığını ifade etmek mümkündür.

Tablo 8. Katılımcıların Kronik Hastalıklarına Göre Dağılımları

Kronik Hastalık	Sayı (n)	Yüzde (%)
Diyabet	7	29,2
Kronik Mide Rahatsızlıkları	9	37,5
Tansiyon	2	8,3
Akciğer Kanseri	1	4,2
Görme Engeli	1	4,2
Kronik Tiroit	1	4,2
Bel Fıtığı	2	8,3
Çölyak	1	4,2
Toplam	**24**	**100,0**

Tablo 8'e bakıldığında kronik rahatsızlığı olduğunu belirten katılımcıların 9'unun (%37,5) kronik mide rahatsızlığı (ülser, reflü vb.) yaşadığı, 7'sinin (%29,2) diyabet hastası olduğu, 2'sinin (%8,3) tansiyon rahatsızlığı yaşadığı, 2'sinin bel fıtığı (%8,3) rahatsızlığının bulunduğu görülmektedir. Ayrıca 1 SHU'nun akciğer kanseri olduğu, 1 SHU'nun görme engelinin bulunduğu, 1 SHU'nun kronik troid hastası ve 1 SHU'nun çölyak hastası olduğu belirtilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

Medeni Durum	Sayı (n)	Yüzde (%)
Bekâr	110	56,0
Evli	88	44,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 9'a göre katılımcıların %56'sı bekâr, %44'ü evlidir. Katılımcıların çoğunluğunun bekâr olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Evli Olan Katılımcıların Eşleriyle İlişki Durumlarına Göre Dağılımları

İlişki Durumları	Sayı (n)	Yüzde (%)
Çok iyi-İyi	43	49,0
Orta	36	41,0
Çok kötü-kötü	9	10,0
Toplam	**88**	**100,0**

Tablo 10'a bakıldığında evli olan katılımcılardan 43'ünün (%49) eşleriyle çok iyi/iyi bir ilişkiye sahip olduğu, 36'sının (%41) orta düzeyde ve 9'unun (%10) ise kötü/çok kötü düzeyde bir ilişki içerisinde olduğu görülmektedir. Evli katılımcıların yarısına yakınının eşleriyle çok iyi/iyi düzeyde bir ilişkisinin bulunduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 11. Katılımcıların Çocuk Sahibi Olma Durumlarına Göre Dağılımları

Çocuk Varlığı Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Çocuğu Olanlar	58	29,0
Çocuğu Olmayanlar	140	71,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 11'e bakıldığında araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %71'inin çocuk sahibi olmadığı, %29'unun ise çocuğunun bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12. Çocuk Sahibi Olan Katılımcıların Çocuk Sayılarına Göre Dağılımları

Çocuk Sayısı	Sayı (n)	Yüzde (%)
Tek Çocuk	31	53,0
İki Çocuk	23	40,0
Üç çocuk ve üzeri	4	7,0
Toplam	**58**	**100,0**

Tablo 12'ye göre çocuk sahibi olan katılımcıların %53'ünün tek çocuğu, %40'ının iki çocuğu ve %7'sinin ise üç çocuk ve üzerinde bir sayıda çocuğu bulunmaktadır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunlukla tek ve iki çocuğa sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 13. Çocuk Sahibi Olan Katılımcıların Çocuklarıyla İlişki Durumlarına Göre Dağılımları

İlişki Durumları	Sayı (n)	Yüzde (%)
Çok iyi-İyi	33	57,0
Orta	20	34,0
Çok kötü-Kötü	5	9,0
Toplam	**58**	**100,0**

Çocuğu bulunan katılımcıların %57'si çocuklarıyla iyi iletişim kurduğunu, %34'ü orta düzey bir ilişkiye sahip olduğunu ve %9'u çocuklarıyla iletişiminin kötü olduğunu belirtmiştir.

Tablo 14. Katılımcıların İşsizlik Yaşama Durumlarına Göre Dağılımları

İşsizlik Yaşama Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
İşsizlik Yaşayanlar	92	46,0
İşsizlik Yaşamayanlar	106	54,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 14'e bakıldığında araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %54'ünün mezun olduktan sonra işsizlik yaşamadığı, %46'sının ise mezun olduktan sonra işsizlik yaşadığı görülmektedir. Büyükşehir belediyelerinde çalışan SHU'ların yarısından fazlasının mezuniyetleri sonrasında işsizlik yaşamadığını söylemek mümkündür.

Tablo 15. İşsizlik Yaşayan Katılımcıların İşsizlik Sürelerine Göre Dağılımları

İşsizlik Süresi	Sayı (n)	Yüzde (%)
1 Yıldan Az	54	59,0
1-3 Yıl Arası	33	36,0
3 Yıldan Fazla	5	5,0
Toplam	**92**	**100,0**

Tablo 15'e göre mezuniyet sonrası işsizlik yaşayan katılımcılardan %59'unun 1 yıldan az, %36'sının 1-3 yıl arası ve %5'inin 3 yıldan fazla süreyle işsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Tablo 16. Katılımcıların Çalıştıkları Müdürlük/Birimden Memnun Olma Durumlarına Göre Dağılımları

Memnuniyet Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Memnun Olanlar	156	79,0
Memnun Olmayanlar	42	21,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 16'da araştırma grubunda yer alan katılımcılardan %79'unun çalışmakta oldukları müdürlük ve birimden memnun oldukları, %21'inin ise memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmaktadır. Araştırmaya katılan SHU'ların yarısından fazlasının çalıştıkları müdürlük ve birimden memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 17. Katılımcıların Büyükşehir Belediye Bünyesindeki Statü Durumlarına Göre Dağılımları

Statü Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Memur	64	32,0
Sözleşmeli Memur	12	6,0
Şirket İşçisi	122	62,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 17'de katılımcıların Büyükşehir belediyelerinde hangi statülerde çalıştıklarına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların %32'si memur, %6'sı sözleşmeli memur ve %62'si şirket işçisi statüsünde çalışmaktadır. Katılımcıların yarısından fazlasının şirket işçisi olduğu görülmektedir.

Tablo 18. Katılımcıların Büyükşehir Belediyesi Bünyesindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Çalışma Süresi	Sayı (n)	Yüzde (%)
5 Yıldan Az	93	47,0
5-9 Yıl Arası	65	33,0
10 Yıl ve Daha Fazla	40	20,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 18'de araştırmaya katılanların Büyükşehir belediyeleri bünyesindeki çalışma süreleri yer almaktadır. Katılımcıların %47'sinin 5 yıldan az süredir, %33'ünün 5-9 yıl arası bir sürede ve %20'sinin 10 yıl ve daha fazla süredir Büyükşehir belediyesinde çalıştıkları görülmektedir.

Tablo 19. Katılımcıların Büyükşehir Belediyesi Bünyesindeki Haftalık Ortalama Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Haftalık Çalışma Süresi	Sayı (n)	Yüzde (%)
20-30 Saat	15	8,0
30-40 Saat ve üstü	183	92,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 19'a göre araştırmaya katılanların %92'si (183) haftalık ortalama 30-40 saat ve üstü çalışmaktayken %8'i (15) haftalık ortalama 20-30 saat çalışmaktadır. Kamu kurumlarındaki mesai saatleri dikkate alındığında haftalık ortalama 20-30 saat çalışan sosyal hizmet uzmanlarının Büyükşehir belediyelerinde gerçekleştirilen kısmi zamanlı işlerde veya projelerde çalışmakta olabilecekleri düşünülmektedir.

Tablo 20. Katılımcıların Maaş Durumu Değerlendirmelerine Göre Dağılımları

Maaş Durumu	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Çok düşük-Düşük	48	24,0
Orta	119	60,0
Çok yüksek-Yüksek	31	16,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 20'de araştırma grubu katılımcılarının maaş durum değerlendirmeleri yer almaktadır. Katılımcılardan %24'ünün (48) almış oldukları maaşı çok düşük/düşük, %60'ının (119) orta düzeyde ve %16'sının ise (31) çok yüksek/yüksek buldukları görülmektedir. Veriler doğrultusunda aldıkları maaşı çok yüksek/yüksek olarak değerlendiren sosyal hizmet uzmanlarının Büyükşehir belediyesi bünyesinde memur veya sözleşmeli memur statüsünde çalışmakta oldukları düşünülmektedir.

Tablo 21. Katılımcıların Kendilerini Mesleki Olarak Yeterli Hissetme Durumlarına Göre Dağılımları

Yeterli Hissetme Durumu	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Yeterli Hissedenler	135	68,0
Yeterli Hissetmeyenler	63	32,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 21'e göre araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %68'i (135) kendilerini mesleki olarak yeterli hissederken, %32'si (63) kendilerini mesleki açıdan yeterli hissetmemektedir. Katılımcıların yarısından fazlasının kendilerini mesleki olarak yeterli durumda gördüklerini söylemek yanlış olmayacaktır.

Tablo 22. Katılımcıların Müracaatçılarıyla Yürüttükleri Çalışmaya İlişkin İzleme Yapabilme Durumlarına Göre Dağılımları

Çalışma Takibi Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
İzleme Yapabilenler	132	67,0
İzleme Yapamayanlar	66	33,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 22'de araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının Büyükşehir belediyeleri bünyesinde müracaatçı gruplarıyla yürüttükleri çalışmalara ilişkin izleme ve çalışmaların takibini yapabilme durumlarına ait bilgilere yer verilmiştir. Katılımcıların %67'si (132) yürüttükleri çalışmaların takibini yapabildiklerini, %33'ü (66) ise yürüttükleri çalışmalarının takibini yapamadıklarını belirtmiştir.

Tablo 23. Katılımcıların Müracaatçılarından Yürüttükleri Çalışmaya İlişkin Aldıkları Geri Dönüşlerin Durumlarına Göre Dağılımları

Geri Dönüş Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Olumlu	128	97,0
Olumsuz	4	3,0
Toplam	**132**	**100,0**

Tablo 23'de katılımcıların gerçekleştirdikleri mesleki çalışmalara ilişkin müracaatçı gruplarından aldıkları geri dönüşlerin %97'sinin olumlu olduğu, %3'ünün ise olumsuz olduğu belirtilmiştir. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çok büyük bir kısmının mesleki çalışmalarını gerçekleştirdikleri müracaatçı gruplarından olumlu geri dönüşler aldıkları görülmektedir.

Tablo 24. Katılımcıların Çalışma Ortamlarının Fiziksel Uygunluk Durumlarına Göre Dağılımları

Fiziksel Uygunluk Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Uygun Olanlar	87	44,0
Uygun Olmayanlar	111	56,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 24'te katılımcılardan %44'ünün (87) çalışma ortamlarını mesleki rollerini yerine getirme noktasında fiziksel açıdan uygun buldukları, %56'sının (111) ise uygun bulmadıkları görülmektedir.

Tablo 25. Katılımcıların Görüşme Odalarına Sahip Olma Durumlarına Göre Dağılımları

Görüşme Odası Varlığı	Sayı (n)	Yüzde (%)
Görüşme odası olanlar	74	37,0
Görüşme odası olmayanlar	124	63,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 25'de katılımcıların belediyeler bünyesindeki çalışma ortamlarında mesleki görüşmelerini yapabilecekleri ayrı bir görüşme odası olma durumlarına ilişkin bilgiler verilmiştir. Katılımcılardan %37'si görüşme odasının olduğunu, %63'ü ise ayrı bir görüşme odasının bulunmadığını belirtmiştir. Bu doğrultuda katılımcıların yarısından fazlasının mesleki görüşmelerini gerçekleştireceği uygunlukta bir odaya sahip olmadıklarını söylemek mümkündür.

Tablo 26. Katılımcıların İş Arkadaşlarıyla İletişim Durumlarına Göre Dağılımları

İletişim Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Çok iyi-iyi	13	7,0
Orta	48	24,0
Çok kötü-kötü	137	69,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 26'da katılımcıların iş arkadaşlarıyla nasıl bir iletişime sahip olduklarına ilişkin bilgi verilmiştir. Katılımcıların %7'si iş arkadaşlarıyla iletişim durumunun çok iyi/iyi düzeyde olduğunu, %24'ü orta düzeyde ve %69'u ise çok kötü/kötü düzeyde bir iletişime sahip olduklarını belirtmektedir. Katılımcıların yarısından fazlasının iş arkadaşlarıyla iletişimini çok kötü/kötü düzeyde değerlendirdikleri görülmektedir.

Tablo 27. Katılımcıların Yöneticileriyle İletişim Durumlarına Göre Dağılımları

İletişim Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Çok iyi-iyi	32	16,0
Orta	58	29,0
Çok kötü-kötü	108	55,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 27'de katılımcıların yöneticileriyle nasıl bir iletişime sahip olduklarına ilişkin bilgi yer almaktadır. Katılımcıların %16'sı yöneticileriyle iletişim durumunun çok iyi/iyi düzeyde olduğunu, %29'u orta düzeyde ve %55'i ise çok kötü/kötü düzeyde bir iletişime sahip olduklarını belirtmektedir. Katılımcıların yarısından fazlasının yöneticileriyle kurdukları iletişimi çok kötü/kötü düzeyde değerlendirdikleri görülmektedir.

Tablo 28. Katılımcıların Multidisipliner Bir Çalışma Yürütme Durumlarına Göre Dağılımları

Multidisipliner Çalışma Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Yürütebilenler	102	52,0
Yürütemeyenler	96	48,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 28'e göre araştırma grubu katılımcılarından %52'sinin (102) çalışma ortamlarında multidisipliner bir çalışma yürütebildikleri, %48'inin (96) ise multidisipliner bir çalışma yürütemedikleri görülmektedir.

Tablo 29. Katılımcıların Yöneticilerinin Ekip Çalışmasını Destek Durumlarına Göre Dağılımları

Ekip Çalışmasını Destekleme Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Destekleyenler	148	75,0
Desteklemeyenler	50	25,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 29'da katılımcıların yöneticilerinin ekip çalışmalarını destekleme durumlarına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Araştırma grubu katılımcılarından %75'i yöneticilerinin ekip çalışmasını desteklediklerini, %25'i ise ekip çalışmalarının yöneticileri tarafından desteklenmediğini belirtmektedir.

Tablo 30. Katılımcıların Aldıkları Mesleki Kararların Yöneticileri Tarafından Desteklenme Durumlarına Göre Dağılımları

Multidisipliner Çalışma Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Yürütebilenler	130	66,0
Yürütemeyenler	68	34,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 30'da katılımcıların aldıkları mesleki kararların yöneticileri tarafından desteklenme durumlarına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Araştırma grubu katılımcılarından %66'sının aldıkları mesleki kararların yöneticileri tarafından desteklendiği, %34'ünün ise desteklenmediği görülmektedir.

Tablo 31. Katılımcıların Mesleklerini İsteyerek Seçme Durumlarına Göre Dağılımları

İsteyerek Seçme Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
İsteyerek Seçenler	183	92,0
İsteyerek Seçemeyenler	15	8,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 31'e göre araştırma grubu katılımcılarının %92'sinin sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçtiği, %8'inin ise mesleği isteyerek seçmediği görülmektedir. Katılımcıların büyük bir kısmının sosyal hizmet mesleğini isteyerek tercih ettiğini söylemek mümkündür.

Tablo 32. Katılımcıların Mesleki Tercihlerinde Sosyal Hizmetin Öncelikli Olma Durumlarına Göre Dağılımları

Sosyal Hizmet Öncelik Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Öncelik Olanlar	135	68,0
Öncelik Olmayanlar	63	32,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 32'e göre katılımcıların 135'inin (%68) mesleki tercihlerinde sosyal hizmet mesleğinin öncelikli olarak yer aldığı, 63'ünün (%32) ise mesleki tercihlerinde ise sosyal hizmetin öncelikli olarak yer almadığı görülmektedir. Mevcut tabloya bakıldığında araştırma grubunun yarısından fazlasının tercih sıralamasında sosyal hizmet mesleğine öncelik verdiğini belirtmek yanlış olmayacaktır.

Tablo 33. Katılımcıların İdeallerindeki İş ile Yaptıkları İş Arasındaki Uyum Durumlarına Göre Dağılımları

Uyum Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Az	19	10,0
Orta	16	8,0
Çok	77	39,0
Hiç Değil	86	43,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 33'de katılımcıların ideallerindeki iş ile Büyükşehir belediyeleri bünyesinde yapmakta oldukları iş arasındaki uyuma ilişkin bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların %10'u ideallerindeki iş ile yaptığı işin az düzeyde uyumlu bulunduğunu, %8'i orta düzeyde ve %39'u çok düzeyde uyumlu olduğunu, %43'ü ise idealindeki iş ile yaptığı işin hiç uyumlu olmadığını belirtmiştir.

Tablo 34. Katılımcıların Kendilerini Başarılı Görme Durumlarına Göre Dağılımları

Başarılı Görme Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Başarılı Görenler	171	86,0
Başarılı Görmeyenler	27	14,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 34'e bakıldığında araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarından %86'sı çalışma alanlarında kendilerini başarılı görmekte iken %14'ü kendilerini başarılı görmediklerini belirtmektedir. Büyükşehir belediyeleri bünyesinde çalışan katılımcıların çoğunlukla kendilerini başarılı olarak gördüklerini söylemek mümkündür.

Tablo 35. Katılımcıların Büyükşehir Belediyelerinin Önemli Bir Sosyal Hizmet İstihdam Alanı Olduğunu Düşünme Durumlarına Göre Dağılımları

Sosyal Hizmet Öncelik Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
İstihdam Alanı Olarak Düşünenler	178	90,0
İstihdam Alanı Olarak Düşünmeyenler	20	10,0
Toplam	**198**	**100,0**

Tablo 35'e göre katılımcıların %90'ı Büyükşehir belediyelerinin önemli bir sosyal hizmet istihdam alanı olduğunu düşünmekte olup %10'luk olan küçük bir kısmı ise büyükşehir belediyelerini önemli bir sosyal hizmet istihdam alanı olarak düşünmemektedir.

Tablo 36. Ölçeklere İlişkin Tanıtıcı İstatistikler ve Güvenilirlik Sonuçları (N=198).

	İstatistikler	Madde Sayısı	Cronbach Alpha
İçsel doyum			
X ± *SS*	3,35 ± 0,81	12	0,937
M (*min-max*)	3,5 (1-5)		
Dışsal doyum			
X ± *SS*	2,97 ± 0,83	8	0,886
M (*min-max*)	3 (1-5)		
Toplam Doyum			
X ± *SS*	3,20 ± 0,79	20	0,954
M (*min-max*)	3,4 (1-5)		
Duygusal tükenmişlik			
X ± *SS*	15,81 ± 8,08	9	0,912
M (*min-max*)	14 (0-36)		
Duyarsızlaşma			
X ± *SS*	4,90 ± 3,90	5	0,814
M (*min-max*)	4 (0-20)		
Kişisel başarı			
X ± *SS*	21,60 ± 5,65	8	0,860
M (*min-max*)	22 (0-32)		

Tanıtıcı istatistikler *ortalama* (*X*), *standart sapma* (*SS*), *Medyan* (*M*), *minimum* (*min*), *maksimum* (*max*) değer olarak verilmiştir.

Tablo 36 incelendiğinde, katılımcıların iş doyum ölçeği toplam skor ortalaması 3,20 ± 0,79 puandır. Ölçek, yirmi iki soru ve iki boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,954 olarak bulunmuştur. İçsel doyum boyut ortalaması 3,35 ± 0,81 puan iken Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,937'dir. Dışsal doyum boyut ortalaması 2,97 ± 0,83 puan iken Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,886 olarak bulunmuştur.

Araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeği yirmi iki soru ve üç boyuttan oluşurken bu ölçekte toplam skor bulunmamaktadır. Duygusal tükenmişlik boyut ortalaması 15,81 ± 8,08 puan iken Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,912 şeklinde elde edilmiştir. Duyarsızlaşma boyut ortalaması 4,90 ± 3,90 puan iken Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,814 olarak bulunmuştur. Kişisel başarı boyut ortalaması 21,60 ± 5,65 puan iken Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,860'dır.

Tablo 36'daki veriler ışığında araştırma katılımcılarının orta düzey iş doyumuna sahip olduklarını söylemek mümkündür. Benzer şekilde Büyükşehir belediyeleri bünyesinde çalışan SHU'ların yüksek düzeyde kişisel başarı hissettikleri, orta düzeyde duygusal tükenme ve düşük düzeyde duyarsızlaşma yaşadıkları görülmektedir.

6.2. Karşılaştırmalı Bulgular

Tablo 37. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		**Yaş Grupları**	**n**	**Ort.**	**Ss**	**F**	**P**
İş Doyumu	Toplam Doyum	30 yaş altı	82	3,25	0,71	0,529	0,590
		30-34 yaş arası	66	3,21	0,84		
		35 yaş üzeri	50	3,11	0,86		
	İçsel Doyum	30 yaş altı	82	3,41	0,72	0,349	0,706
		30-34 yaş arası	66	3,33	0,86		
		35 yaş üzeri	50	3,30	0,90		
	Dışsal Doyum	30 yaş altı	82	3,02	0,76	1,107	0,333
		30-34 yaş arası	66	3,04	0,89		
		35 yaş üzeri	50	2,82	0,88		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	30 yaş altı	82	16,96	7,00	2,063	0,130
		30-34 yaş arası	66	15,71	9,53		
		35 yaş üzeri	50	14,04	7,44		
	Duyarsızlaşma	30 yaş altı	82	5,62	3,60	**3,643**	**0,028**
		30-34 yaş arası	66	4,88	4,26		
		35 yaş üzeri	50	3,76	3,66		
	Kişisel Başarı	30 yaş altı	82	20,55	5,05	2,507	0,084
		30-34 yaş arası	66	22,50	6,07		
		35 yaş üzeri	50	22,12	5,83		

Tablo 37'de araştırma grubunun yaş değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarına ve tükenmişlik düzeyinin üç alt boyutuna ait puan ortalamaları verilmiştir. Elde edilen verilere göre toplam iş doyumu puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları ile MTÖ'nin duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmazken (p>0,05), duyarsızlaşma alt boyutu puan ortalaması arasında istatiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05).

Toplam iş doyumunda 30 yaş altı SHU'ların puan ortalaması 3,25, 30-34 yaş arası SHU'ların puan ortalaması 3,21, 35 yaş üzeri SHU'ların puan ortalaması 3,11'dir. İçsel doyum alt boyutunda 30 yaş altı katılımcıların puan ortalaması 3,41 iken 30-34 yaş arası katılımcıların puan ortalaması 3,33, 35 yaş üzeri katılımcıların puan ortalaması 3,30'dur. Analiz sonuçlarına göre toplam doyum puanı ve içsel doyum alt boyutunda yaş arttıkça puan ortalamasının dolayısıyla da işten elde edilen doyumun azaldığını söylemek mümkündür.

Tükenmişlik düzeyi alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamalarına bakıldığında yaş arttıkça SHU'ların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamalarının düştüğü görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutuna bakıldığında ise en fazla kişisel başarı hissi yaşayan SHU'ların 30-34 yaş aralığında olduğu görülürken, kişisel başarı hissinin en düşük seviyede tespit edildiği yaşların ise 30'un altında olduğunu ifade etmek mümkündür.

Tablo 38. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Cinsiyet	N	Ort.	Ss	t	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	Kadın	71	3,22	0,89	0,217	0,829
		Erkek	127	3,19	0,73		
	İçsel Doyum	Kadın	71	3,37	0,91	0,185	0,854
		Erkek	127	3,35	0,75		
	Dışsal Doyum	Kadın	71	2,99	0,92	0,245	0,807
		Erkek	127	2,96	0,78		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Kadın	71	15,63	9,06	-0,226	0,821
		Erkek	127	15,91	7,51		
	Duyarsızlaşma	Kadın	71	5,44	4,18	1,442	0,151
		Erkek	127	4,61	3,71		
	Kişisel Başarı	Kadın	71	22,03	5,55	0,804	0,422
		Erkek	127	21,35	5,71		

p<0,05

Tablo 38'de araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi yer almaktadır. Gerçekleştirilen analiz sonucunda toplam doyum puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum puan ortalamaları ile MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında istatiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Toplam iş doyumunda kadın katılımcıların puan ortalaması 3,22, erkek katılımcıların puan ortalaması 3,19'dur. İçsel doyum alt boyutunda kadın katılımcıların puan ortalamaları 3,37 iken erkek katılımcıların puan ortalamaları 3,35'dir. İş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamalarına bakıldığında kadın katılımcıların 2,99, erkek katılımcıların ise 2,96 puan ortalamasına sahip olduğu bulunmuştur.

Tükenmişlik düzeyi alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarına bakıldığında kadın katılımcıların, erkek katılımcılara göre daha yüksek puan ortalamalarına sahip oldukları görülmektedir. Duygusal tükenme alt boyutunda ise erkek katılımcıların puan ortalamalarının, kadın katılımcıların puan ortalamalarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kadın katılımcılarının daha yüksek düzeyde duyarsızlaşma yaşamalarına karşılık kişisel başarı hissinin erkek katılımcılardan daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 39. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Eğitim Durumu	n	Ort.	Ss	t	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	Lisans	142	3,18	0,81	-0,673	0,502
		Yüksek Lisans	56	3,26	0,74		
	İçsel Doyum	Lisans	142	3,32	0,84	-0,968	0,334
		Yüksek Lisans	56	3,44	0,74		
	Dışsal Doyum	Lisans	142	2,97	0,84	-0,186	0,853
		Yüksek Lisans	56	2,99	0,83		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Lisans	142	15,73	7,88	-0,229	0,819
		Yüksek Lisans	56	16,02	8,62		
	Duyarsızlaşma	Lisans	142	4,86	3,92	-0,257	0,797
		Yüksek Lisans	56	5,02	3,87		
	Kişisel Başarı	Lisans	142	21,51	5,73	-0,324	0,746
		Yüksek Lisans	56	21,80	5,47		

p<0,05

Tablo 39'da araştırma grubunun eğitim durumu değişkenine göre iş doyumu toplam puanı ve alt boyutlarının puan ortalamaları ile tükenmişlik düzeyinin üç alt boyutuna ait puan ortalamaları yer almaktadır. Analiz sonucunda iş doyumu toplam puanı ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05).

Toplam iş doyumunda lisans mezunu SHU'ların puan ortalaması 3,18, yüksek lisans mezunu SHU'ların puan ortalaması 3,26'dır. İçsel doyum alt boyutunda lisans mezunu SHU'ların puan ortalaması 3,32 iken yüksek lisans mezunu SHU'ların puan ortalaması 3,44'tür. Dışsal doyum alt boyutuna bakıldığında ise lisans eğitimini tamamlamış SHU'ların 2,97, yüksek lisans eğitimini tamamlamış SHU'ların ise 2,99 puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Elde edilen verilere göre iş doyumu alt boyutlarında yüksek lisans mezunu olan katılımcıların lisans mezunu olan katılımcılara kıyasla puan ortalamaları daha yüksektir. Bu veriler doğrultusunda eğitim düzeyinin artmasıyla işten elde edilen doyumun da artış gösterdiğini ifade etmek mümkündür.

MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında lisans mezunu ve yüksek lisans mezunu olan SHU'ların puan ortalamaları üzerinde bir değerlendirme yapıldığında üç alt boyutta da en yüksek puan ortalamasına yüksek lisans mezunu olan SHU'ların sahip olduğu görülmektedir. Araştırma grubunda yüksek lisans mezunu olan SHU'ların daha yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamalarına karşılık lisans mezunlarına göre daha yüksek düzeyde kişisel başarı hissine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 40. Katılımcıların Kronik Hastalık Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		**Kronik Hastalık Durumu**	**n**	**Ort.**	**Ss**	**T**	**p**
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	24	3,18	0,69	-0,132	0,895
		Hayır	174	3,20	0,81		
	İçsel Doyum	Evet	24	3,33	0,77	-0,127	0,899
		Hayır	174	3,36	0,82		
	Dışsal Doyum	Evet	24	2,95	0,64	-0,127	0,899
		Hayır	174	2,98	0,86		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	24	15,92	8,68	0,070	0,944
		Hayır	174	15,79	8,02		
	Duyarsızlaşma	Evet	24	3,88	3,18	1,383	0,168
		Hayır	174	5,05	3,97		
	Kişisel Başarı	Evet	24	21,75	5,25	0,142	0,887
		Hayır	174	21,57	5,72		

p<0,05

Tablo 40'da araştırma grubu katılımcılarının kronik hastalıklarının bulunma durumlarına göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız t testine yer verilmiştir. Elde edilen verilere göre toplam doyum puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları ile MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (p>0,05).

Toplam iş doyumunda kronik hastalığı bulunan katılımcıların puan ortalaması 3,18, kronik hastalığı bulunmayan katılımcıların puan ortalaması 3,20'dir. İçsel doyum alt boyutunda kronik hastalığı olan katılımcıların puan ortalaması 3,33 iken kronik hastalığı olmayan katılımcıların puan ortalaması 3,36'dır. Dışsal doyum alt boyutu puan ortalamalarına bakıldığında kronik hastalığı bulunan katılımcıların 2,95, kronik

hastalığı bulunmayan katılımcıların ise 2,98 puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda kronik hastalığı bulunmayan sosyal hizmet uzmanlarının, kronik hastalığı bulunan sosyal hizmet uzmanlarına kıyasla iş doyumu puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.

Tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme alt boyutunda kronik hastalığı olan katılımcıların puan ortalamalarının, kronik hastalığı bulunmayan katılımcılara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Elde edilen bu veriler sonucunda kronik hastalığı olan katılımcıların daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıklarını söylemek mümkündür.

Tablo 41. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Medeni Durum	n	Ort.	Ss	t	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	Bekar	110	3,16	0,79	-0,893	0,373
		Evli	88	3,26	0,79		
	İçsel Doyum	Bekar	110	3,30	0,81	-1,075	0,283
		Evli	88	3,42	0,81		
	Dışsal Doyum	Bekar	110	2,94	0,82	-0,549	0,584
		Evli	88	3,01	0,85		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Bekar	110	17,05	8,09	2,440	0,016
		Evli	88	14,26	7,84		
	Duyarsızlaşma	Bekar	110	5,41	4,23	2,056	0,041
		Evli	88	4,27	3,35		
	Kişisel Başarı	Bekar	110	20,63	5,95	2,742	0,007
		Evli	88	22,81	5,02		

p<0,05

Tablo 41'de katılımcıların medeni durumlarına göre iş doyumu toplam puanı ve alt boyutlarının puan ortalamaları ile tükenmişlik düzeyinin üç alt boyutuna ait puan ortalamaları yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda iş doyumu toplam puanı ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05).

Bekar katılımcıların toplam iş doyumu puan ortalamasının 3,16, evli katılımcıların ise puan ortalamasının 3,26 olduğu görülmektedir. İçsel doyum alt boyutunda bekar katılımcıların puan ortalaması 3,30 iken evli katılımcıların puan ortalaması 3,42'dir. Dışsal doyum alt boyutuna bakıldığında ise bekar katılımcıların

2,94, evli katılımcıların ise 3,01 puan ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen veriler doğrultusunda evli olan SHU'ların, bekar olan SHU'lara göre iş doyumu puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.

MTÖ'nin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarına bakıldığında bekar katılımcıların, evli katılımcılara göre daha yüksek puan ortalamalarına sahip oldukları tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre araştırma grubundaki bekar katılımcıların, evli katılımcılara göre daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutunda ise evli katılımcıların puan ortalamalarının, bekar katılımcıların puan ortalamalarına göre daha yüksek olması evli katılımcıların bekar katılımcılara kıyasla kendilerini daha başarılı hissettiklerini göstermektedir.

Tablo 42. Katılımcıların Çocuk Varlığı Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		**Çocuk Varlığı Durumu**	**n**	**Ort.**	**Ss**	**t**	**p**
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	58	3,29	0,81	1,062	0,290
		Hayır	140	3,16	0,78		
	İçsel Doyum	Evet	58	3,45	0,82	1,112	0,267
		Hayır	140	3,31	0,81		
	Dışsal Doyum	Evet	58	3,06	0,87	0,895	0,372
		Hayır	140	2,94	0,82		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	58	13,36	7,78	**-2,789**	**0,006**
		Hayır	140	16,82	8,01		
	Duyarsızlaşma	Evet	58	3,79	3,50	**-2,620**	**0,003**
		Hayır	140	5,36	3,97		
	Kişisel Başarı	Evet	58	23,64	4,92	**3,358**	**0,001**
		Hayır	140	20,75	5,73		

p<0,05

Tablo 42'de araştırma grubunun çocuk varlığı durumu değişkenine göre iş doyumu toplam puanı ve alt boyutlarının puan ortalamaları ile tükenmişlik düzeyinin üç alt boyutuna ait puan ortalamaları yer almaktadır. Yapılan analiz sonucunda iş doyumu toplam puanı ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları arasında istatiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmazken (p>0,05), tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05).

Tablodaki verilere bakıldığında çocuk sahibi olan katılımcıların iş doyumu puan ortalamalarının, çocuğu bulunmayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Elde edilen verilere göre çocuk sahibi olan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunun, çocuk sahibi olmayan sosyal hizmet uzmanlarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma da çocuk sahibi olmayan katılımcıların, çocuğu bulunan katılımcılara göre daha yüksek puan ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutunda ise çocuk sahibi olan katılımcıların puan ortalaması 23,64 iken çocuk sahibi olmayan katılımcıların puan ortalaması 20,75'tir. Bu veriler ışığında çocuk sahibi olan sosyal hizmet uzmanlarının, çocuk sahibi olmayan sosyal hizmet uzmanlarına göre daha yüksek düzeyde kişisel başarı hissine sahip olduklarını söylemek mümkündür.

Tablo 43. Katılımcıların İşsizlik Yaşama Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		**İşsizlik Yaşama Durumu**	**n**	**Ort.**	**Ss**	**t**	**p**
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	92	3,16	0,88	-0,606	0,546
		Hayır	106	3,23	0,71		
	İçsel Doyum	Evet	92	3,29	0,93	-1,082	0,281
		Hayır	106	3,41	0,69		
	Dışsal Doyum	Evet	92	2,98	0,86	0,139	0,89
		Hayır	106	2,97	0,82		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	92	15,55	8,21	-0,411	0,682
		Hayır	106	16,03	7,99		
	Duyarsızlaşma	Evet	92	4,67	4,17	-0,773	0,440
		Hayır	106	5,10	3,65		
	Kişisel Başarı	Evet	92	21,57	6,18	0,071	0,943
		Hayır	106	21,62	5,17		

p<0,05

Tablo 43'te katılımcıların iş doyumu toplam puanı ve alt boyutlarının puan ortalamaları ile tükenmişlik düzeyinin üç alt boyutuna ait puan ortalamaları yer almaktadır. Analiz sonucunda katılımcıların işsizlik yaşama durumları ile iş doyumu toplam puanı ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Toplam iş doyum puan ortalaması ve içsel doyum alt boyutuna bakıldığında işsizlik yaşamayan katılımcıların, işsizlik yaşayan katılımcılara göre daha yüksek puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir.

MTÖ'nin duygusal tükenme alt boyutunda işsizlik yaşayan katılımcıların puan ortalaması 15,55, işsizlik yaşamadığını belirten katılımcıların puan ortalaması 16,03'tür. Duyarsızlaşma alt boyutunda işsizlik yaşayan katılımcıların puan ortalaması 4,67 iken işsizlik yaşamadığını belirten katılımcıların puan ortalaması 5,10'dur. Kişisel başarı alt boyutuna bakıldığında ise işsizlik yaşadığını belirten katılımcıların 21,57, işsizlik yaşamadığını belirten katılımcıların ise 21,62 puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında işsizlik yaşamayan katılımcıların puan ortalamalarının işsizlik yaşayan katılımcılara kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kişisel başarı alt boyutuna bakıldığında ise işsizlik yaşamayan katılımcıların, işsizlik yaşayan katılımcılara göre kendilerini daha başarılı olarak nitelendirdiklerini söylemek mümkündür.

Tablo 44. Katılımcıların Çalıştıkları Birimden Memnun Olma Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Memnuniyet Durumu	n	Ort.	Ss	t	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	156	3,40	0,69	**7,645**	**p<0,001**
		Hayır	42	2,47	0,71		
	İçsel Doyum	Evet	156	3,55	0,70	**7,555**	**p<0,001**
		Hayır	42	2,61	0,77		
	Dışsal Doyum	Evet	156	3,17	0,76	**6,928**	**p<0,001**
		Hayır	42	2,26	0,73		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	156	13,96	6,57	**-6,892**	**p<0,001**
		Hayır	42	22,67	9,44		
	Duyarsızlaşma	Evet	156	4,33	3,33	**-4,131**	**p<0,001**
		Hayır	42	7,02	5,01		
	Kişisel Başarı	Evet	156	22,26	5,17	**3,247**	**p=0,001**
		Hayır	42	19,14	6,67		

p<0,05

Tablo 44'te araştırma grubunun iş doyumu toplam puanı ve alt boyutlarının puan ortalamaları ile tükenmişlik düzeyinin üç alt boyutuna ait puan ortalamaları yer almaktadır. Analiz sonucunda katılımcıların çalıştıkları birimden memnun olma durumları ile iş doyumu toplam puanı ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Toplam iş doyumunda çalıştıkları birimden memnun olan katılımcıların puan ortalaması 3,40, çalıştıkları birimden memnun olmayan katılımcıların puan ortalaması 2,47'dir. İçsel doyum alt boyutunda çalıştığı birimden memnun olan katılımcılar 3,55 puan ortalamasına sahip iken görev yaptığı birimden memnuniyet duymayan katılımcıların puan ortalaması 2,61'tir. Dışsal doyum alt boyutuna bakıldığında ise çalıştığı birimden memnun olan katılımcıların puan ortalaması 3,17, memnun olmayan katılımcıların puan ortalaması ise 2,26'dır. Elde edilen veriler doğrultusunda çalıştıkları birimden memnun olan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunun daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablodaki veriler incelendiğinde tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında çalıştıkları birimden memnun olmayan katılımcıların puan ortalamalarının, çalıştıkları birimden memnun olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Tükenmişlik ölçeği kişisel başarı alt boyutuna bakıldığında ise çalıştıkları birimden memnun olan katılımcıların puan ortalamasının, memnun olmayan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 45. Katılımcıların Büyükşehir Belediyelerinde Çalıştıkları Statü Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		**Statü Durumu**	**n**	**Ort.**	**Ss**	**F**	**p**
İş Doyumu	Toplam Doyum	Memur	64	3,30	0,76	2,34	0,099
		Sözleşmeli Memur	12	3,53	0,77		
		Şirket İşçisi	122	3,11	0,80		
	İçsel Doyum	Memur	64	3,48	0,76	2,319	0,101
		Sözleşmeli Memur	12	3,64	0,76		
		Şirket İşçisi	122	3,26	0,83		
	Dışsal Doyum	Memur	64	3,05	0,84	2,107	0,124
		Sözleşmeli Memur	12	3,36	0,85		
		Şirket İşçisi	122	2,90	0,82		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Memur	64	13,19	6,29	**6,972**	**0,001**
		Sözleşmeli Memur	12	13,08	8,73		
		Şirket İşçisi	122	17,45	8,46		
	Duyarsızlaşma	Memur	64	4,08	3,34	**3,122**	**0,046**
		Sözleşmeli Memur	12	3,83	3,54		
		Şirket İşçisi	122	5,44	4,12		
	Kişisel Başarı	Memur	64	22,08	4,98	3,009	0,052
		Sözleşmeli Memur	12	24,92	5,21		
		Şirket İşçisi	122	13,19	6,29		

p<0,05

Katılımcıların büyükşehir belediyelerinde çalıştıkları statü durumlarına göre puan ortalamalarının karşılaştırıldığı tablo 45'te, toplam doyum puan ortalaması ile içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Tabloda yer alan veriler doğrultusunda sözleşmeli memur statüsünde çalışan katılımcıların puan ortalamaları, memur ve şirket işçisi statüsünde çalışan katılımcıların puan ortalamalarına göre daha yüksek bulunmuştur. Bu kapsamda Büyükşehir belediyeleri bünyesinde sözleşmeli memur statüsünde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Tükenmişlik düzeyi alt boyutları incelendiğinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuşken ($p<0,05$), kişisel başarı alt boyutundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutunda şirket işçisi statüsünde çalışan katılımcıların en yüksek puan ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutunda ise sözleşmeli memur statüsünde çalışan katılımcıların en yüksek, şirket işçisi statüsünde çalışan katılımcıların ise en düşük puan ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 46. Katılımcıların Büyükşehir Belediyelerinde Çalışma Sürelerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Çalışma Süresi	n	Ort.	Ss	F	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	5 yıldan az	93	3,24	0,77	0,559	0,395
		5-9 yıl arası	65	3,12	0,80		
		10 yıl veya daha fazla	40	3,25	0,82		
	İçsel Doyum	5 yıldan az	93	3,38	0,79	0,455	0,635
		5-9 yıl arası	65	3,25	0,81		
		10 yıl veya daha fazla	40	3,46	0,85		
	Dışsal Doyum	5 yıldan az	93	3,03	0,80	0,559	0,572
		5-9 yıl arası	65	2,92	0,86		
		10 yıl veya daha fazla	40	2,93	0,88		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	5 yıldan az	93	15,87	7,93	0,342	0,711
		5-9 yıl arası	65	16,26	8,44		
		10 yıl veya daha fazla	40	14,93	7,94		
	Duyarsızlaşma	5 yıldan az	93	5,19	4,25	0,548	0,579
		5-9 yıl arası	65	4,54	3,54		
		10 yıl veya daha fazla	40	4,83	3,62		
	Kişisel Başarı	5 yıldan az	93	20,92	6,17	1,344	0,263
		5-9 yıl arası	65	22,38	4,94		
		10 yıl veya daha fazla	40	15,87	7,93		

p<0,05

Tablo 46'da katılımcıların Büyükşehir belediyeleri bünyesindeki çalışma sürelerine göre iş doyumu toplam puanı ve alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeği üç alt boyutuna ait puan ortalamaları verilmiştir. Katılımcıların çalışma süreleri ile iş doyumu toplam puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Mevcut tabloya bakıldığında toplam iş doyumunda ve iş doyumu alt boyutlarında çalışma süresi 5-9 yıl olan katılımcıların, 5 yıldan az bir süredir ve 10 yıl ve üzeri bir süreyle büyükşehir belediyelerinde çalışan katılımcılara göre en düşük puan ortalamasına sahip oldukları görülmektedir.

Tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında çalışma süresi 5-9 yıl arası olan katılımcıların en yüksek puan ortalamasına sahip oldukları görülürken, duyarsızlaşma alt boyutunda 5-9 yıl arası çalışan katılımcıların en düşük puan ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 47. Katılımcıların Haftalık Ortalama Çalışma Saati Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Haftalık Ortalama Çalışma Saati	n	Ort.	Ss	t	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	20-30 saat	15	3,41	0,76	1,047	0,297
		30-40 saat ve üstü	183	3,18	0,79		
	İçsel Doyum	20-30 saat	15	3,53	0,76	0,895	0,372
		30-40 saat ve üstü	183	3,34	0,81		
	Dışsal Doyum	20-30 saat	15	3,22	0,89	1,175	0,241
		30-40 saat ve üstü	183	2,95	0,83		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	20-30 saat	15	11,80	7,78	**-2,014**	**0,045**
		30-40 saat ve üstü	183	16,14	6,36		
	Duyarsızlaşma	20-30 saat	15	3,60	8,13	-1,351	0,178
		30-40 saat ve üstü	183	5,01	3,50		
	Kişisel Başarı	20-30 saat	15	38,33	9,20	-1,589	0,114
		30-40 saat ve üstü	183	42,63	10,14		

p<0,05

Tablo 47'de araştırma grubunun haftalık ortalama çalışma saati durumlarına göre toplam doyum puanı, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları ile tükenmişlik düzeyinin üç alt boyutuna ait puan ortalamaları verilmiştir. Gerçekleştirilen analiz sonucunda toplam doyum, içsel doyum, dışsal doyum ve duyarsızlaşma alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmazken (p>0,05), duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (p<0,05).

İş doyumu toplam doyum alt boyutunda haftalık ortalama 20-30 saat çalışan katılımcıların puan ortalaması 3,41, 30-40 saat ve üstü çalışan katılımcıların puan ortalaması 3,18'dir. İçsel doyum alt boyutunda haftalık ortalama 20-30 saat çalışan katılımcıların puan ortalaması 3,53 iken 30-40 saat ve üstü çalışan katılımcıların puan ortalaması 3,34'tür. Dışsal doyum alt boyutuna bakıldığında ise haftalık ortalama çalışma süresinin 20-30 saat olduğu katılımcıların 3,22, haftalık ortalama çalışma süresinin 30-40 saat ve üstü olduğu katılımcıların ise 2,95 puan ortalamasına sahip oldukları görülmektedir.

Tükenmişlik düzeyi duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında haftalık ortalama 30-40 saat ve üstü çalışan SHU'ların puan ortalamalarının, 20-30

saat arası çalışan SHU'ların puan ortalamalarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı boyutuna bakıldığında ise haftalık ortalama 20-30 saat arası çalışan SHU'ların, 30-40 saat ve üstü çalışan SHU'lara kıyasla daha düşük puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 48. Katılımcıların Maaş Durum Değerlendirmelerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Maaş Durumu	n	Ort.	Ss	F	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	Çok düşük/Düşük	48	2,78	0,74	**14,295**	**p<0,001**
		Orta	119	3,25	0,75		
		Çok yüksek/Yüksek	31	3,67	0,71		
	İçsel Doyum	Çok düşük/Düşük	48	2,96	0,78	**10,718**	**p<0,001**
		Orta	119	3,40	0,78		
		Çok yüksek/Yüksek	31	3,76	0,73		
	Dışsal Doyum	Çok düşük/Düşük	48	2,50	0,76	**17,438**	**p<0,001**
		Orta	119	3,02	0,78		
		Çok yüksek/Yüksek	31	3,54	0,75		
Tüken -mişlik	Duygusal Tükenme	Çok düşük/Düşük	48	19,17	8,95	**7,449**	**p<0,001**
		Orta	119	15,32	7,80		
		Çok yüksek/Yüksek	31	12,48	5,80		
	Duyarsızlaşma	Çok düşük/Düşük	48	6,13	4,55	**3,538**	**0,031**
		Orta	119	4,65	3,64		
		Çok yüksek/Yüksek	31	4,00	3,44		
	Kişisel Başarı	Çok düşük/Düşük	48	21,63	6,06	**3,175**	**0,044**
		Orta	119	21,00	5,75		
		Çok yüksek/Yüksek	31	23,84	3,90		

p<0,05

Tablo 48'de katılımcıların maaş durumu değişkenine göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarında anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ANOVA testi sonuçları yer almaktadır. Elde edilen verilere göre iş doyumu toplam puanında ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). Mevcut tabloya bakıldığında iş doyumu alt boyutlarında "çok yüksek/yüksek" düzeyde maaş aldıklarını belirten katılımcıların puan ortalamalarının, "orta ve çok düşük/düşük" düzeyde maaş aldığını belirten katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tükenmişlik düzeyi alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile maaş durumu değerlendirmesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Tabloda yer alan verilere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında çok düşük/düşük seviyede maaş aldığını belirten katılımcıların puan ortalamalarının, "orta ve çok düşük/düşük" düzeyde maaş aldığını belirten katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Kişisel başarı alt boyutu puan ortalamalarına bakıldığında ise "çok yüksek/yüksek" düzeyde maaş aldıklarını belirten katılımcıların kendilerini daha başarılı hissettiklerini söylemek mümkündür.

Tablo 49. Katılımcıların Kendilerini Mesleki Olarak Yeterli Hissetme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Yeterli Hissetme Durumu	n	Ort.	Ss	t	P
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	135	3,37	0,76	**4,763**	**p<0,001**
		Hayır	63	2,83	0,74		
	İçsel Doyum	Evet	135	3,54	0,74	**4,982**	**p<0,001**
		Hayır	63	2,96	0,81		
	Dışsal Doyum	Evet	135	3,13	0,85	**3,998**	**p<0,001**
		Hayır	63	2,64	0,68		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	135	13,77	7,23	**-5,579**	**p<0,001**
		Hayır	63	20,17	8,12		
	Duyarsızlaşma	Evet	135	3,94	3,30	**-5,451**	**p<0,001**
		Hayır	63	6,97	4,29		
	Kişisel Başarı	Evet	135	23,26	5,15	**6,709**	**p=0,001**
		Hayır	63	18,03	5,01		

p<0,05

Tablo 49'da katılımcıların kendilerini mesleki olarak yeterli hissetme durumlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarında anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi verileri yer almaktadır. Katılımcıların kendilerini mesleki olarak yeterli hissetme durumları ile iş doyumu toplam puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05). Mevcut tabloya bakıldığında kendilerini mesleki olarak yeterli gören katılımcıların toplam iş doyumu ve iş doyumu alt boyutları puan ortalamalarının, kendisini mesleki açıdan yeterli olarak nitelendirmeyen katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme alt boyutunda kendini mesleki olarak yeterli hisseden katılımcıların puan ortalaması 13,77 iken kendisini yetersiz hisseden katılımcıların puan ortalaması 20,17'dir. Duyarsızlaşma alt boyutunda mesleki olarak yeterliliğe sahip olduğunu düşünen katılımcıların puan ortalaması 3,94, mesleki yeterliliğe sahip olmadığını düşünen katılımcıların puan ortalaması 6,97'dir. Kişisel başarı alt boyutunda ise mesleki olarak kendilerini yeterli hisseden katılımcıların

23,26, mesleki yeterliliğe sahip olmadığını düşünen katılımcıların 18,03 puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda kendisini mesleki açıdan yeterli gören sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı hissinin daha yüksek olduğunu belirtmek mümkündür.

Tablo 50. Katılımcıların Müracaatçılarıyla Yürüttükleri Çalışmaların Takibini Yapabilme (İzleme) Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		İzleme Durumu	n	Ort.	Ss	t	P
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	132	3,44	0,64	**6,687**	**p<0,001**
		Hayır	66	2,72	0,84		
	İçsel Doyum	Evet	132	3,60	0,62	**6,843**	**p<0,001**
		Hayır	66	2,85	0,91		
	Dışsal Doyum	Evet	132	3,20	0,76	**5,774**	**p<0,001**
		Hayır	66	2,52	0,81		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	132	14,29	7,50	**-3,876**	**p<0,001**
		Hayır	66	18,8	8,39		
	Duyarsızlaşma	Evet	132	4,28	3,42	**-3,262**	**p=0,001**
		Hayır	66	6,15	4,48		
	Kişisel Başarı	Evet	132	22,95	5,01	**5,046**	**p<0,001**
		Hayır	66	18,89	5,92		

p<0,05

Tablo 50'de katılımcıların müracaatçılarıyla yürüttükleri çalışmaların takibini yapabilme durumlarına göre toplam iş doyumu, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları ve tükenmişlik ölçeği üç alt boyutuna ait puan ortalamaları verilmiştir. Katılımcıların müracaatçılarıyla gerçekleştirdikleri çalışmaların takibini yapabilme durumları ile iş doyumu toplam puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05).

Tablo 50'ye bakıldığında toplam doyum ile içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında müracaatçılarıyla yürüttükleri çalışmaların takibini yapabilen SHU'ların, yürüttükleri çalışmaların takibini yapamayan SHU'lara göre puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına bakıldığında ise müracaatçılarıyla yürüttükleri çalışmaların takibini yapamayan SHU'ların, yürüttükleri çalışmaların takibini yapabilen SHU'lara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutunda ise müracaatçılarıyla yürüttükleri

çalışmaların takibini yapabilen SHU'ların puan ortalaması 22,95, müracaatçılarıyla yürüttükleri çalışmaların takibini yapamayan SHU'ların puan ortalaması 18,89'dur. Bu doğrultuda müracaatçı gruplarıyla yürütülen çalışmaların takibini ve izlemesini yapabilen SHU'ların daha yüksek düzeyde kişisel başarı hissine sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 51. Katılımcıların Çalışma Ortamlarının Mesleki Rollerini Yerine Getirmede Fiziksel Uygunluğuna Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Fiziksel Uygunluk	n	Ort.	Ss	t	P
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	87	3,66	0,57	**8,532**	**p<0,001**
		Hayır	111	2,84	0,75		
	İçsel Doyum	Evet	87	3,84	0,53	**8,703**	**p<0,001**
		Hayır	111	2,98	0,79		
	Dışsal Doyum	Evet	87	3,41	0,72	**7,327**	**p<0,001**
		Hayır	111	2,63	0,75		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	87	12,48	6,44	**-5,495**	**p<0,001**
		Hayır	111	18,41	8,30		
	Duyarsızlaşma	Evet	87	3,77	3,15	**-3,743**	**p<0,001**
		Hayır	111	5,79	4,20		
	Kişisel Başarı	Evet	87	23,83	4,93	**5,242**	**p<0,001**
		Hayır	111	19,85	5,58		

p<0,05

Tablo 51'de katılımcıların çalışma ortamlarının mesleki rollerini yerine getirmede fiziksel uygunluğuna göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi ölçeklerinin alt boyutlarına ait puan ortalamaları verilmiştir. Katılımcıların çalışma ortamlarına ilişkin fiziksel uygunluk durumları ile iş doyumu toplam puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$).

Tablo 51'e göre toplam iş doyumu, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarına ilişkin mesleki rolleri yerine getirme noktasında çalışma ortamını fiziksel açıdan uygun bulduğunu belirten SHU'ların puan ortalamalarının, çalışma ortamını fiziksel açıdan uygun bulmayan SHU'ların puan ortalamalarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Benzer şekilde tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları puan ortalamalarına bakıldığında Büyükşehir belediyeleri bünyesindeki çalışma ortamlarını fiziksel açıdan uygun bulmadığını belirten SHU'ların, uygun bulduğunu belirten SHU'lara göre duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma alt boyutlarında puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir. MTÖ'nin kişisel başarı alt boyutunda ise çalışma ortamlarının mesleki rollerini yerine getirme noktasında fiziksel açıdan uygun olduğunu belirten SHU'ların puan ortalamasının 23,83, uygun olmadığını belirten SHU'ların puan ortalamasının 19,85 olduğu görülmektedir. Araştırma grubundan elde edilen veriler doğrultusunda fiziksel uygunluğu bulunan çalışma ortamlarında mesleki rollerini yerine getiren SHU'ların daha fazla doyuma ve daha yüksek kişisel başarı hissine sahip olduğu, daha düşük düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 52. Katılımcıların Görüşme Odasına Sahip Olma Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Görüşme Odası Varlığı	n	Ort.	Ss	t	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	74	3,52	0,67	**4,669**	**p<0,001**
		Hayır	124	3,01	0,80		
	İçsel Doyum	Evet	74	3,69	0,64	**4,800**	**p<0,001**
		Hayır	124	3,15	0,84		
	Dışsal Doyum	Evet	74	3,27	0,80	**4,036**	**p<0,001**
		Hayır	124	2,80	0,80		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	74	13,54	7,05	**3,118**	**0,002**
		Hayır	124	17,16	8,37		
	Duyarsızlaşma	Evet	74	4,24	3,40	-1,885	0,065
		Hayır	124	5,30	4,13		
	Kişisel Başarı	Evet	74	23,30	5,08	**3,358**	**p<0,001**
		Hayır	124	20,58	5,74		

p<0,05

Tablo 52'de görüşme odasına sahip olma durumunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi ölçek puanlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi yer almaktadır. Büyükşehir belediyeleri bünyesinde mesleki görüşmelerin gerçekleştirileceği ayrı bir görüşme odasına sahip olma durumu ile iş doyumu toplam puanı, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). MTÖ'nin duyarsızlaşma alt boyutu puan ortalaması arasında ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Tabloda yer alan veriler doğrultusunda görüşme odasına sahip olan katılımcıların toplam iş doyumu, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarına ilişkin

puan ortalamaları, mesleki görüşmeler için ayrı bir görüşme odası bulunmayan katılımcıların puan ortalamalarından daha yüksek bulunmuştur.

Tükenmişlik ölçeği doğrultusunda ise görüşme odasına sahip olan katılımcıların duygusal tükenme alt boyutu puan ortalaması 13,54 iken sahip olmayan katılımcıların puan ortalaması 17,16'dır. Görüşme odasına sahip olan katılımcıların kişisel başarı alt boyutu puan ortalaması 23,30, görüşme odasına sahip olmayan katılımcıların puan ortalaması ise 20,58'dir. Elde edilen veriler doğrultusunda çalışma ortamlarında görüşme odası bulunan SHU'ların, görüşme odası olmayanlara göre daha yüksek düzeyde iş doyumu ve kişisel başarı hissi yaşadığını söylemek mümkündür.

Tablo 53. Katılımcıların İş Arkadaşlarıyla İletişimlerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		İletişim Durumu	n	Ort.	Ss	F	P
İş Doyumu	Toplam Doyum	Çok iyi/İyi	13	2,55	0,51	**19,97**	**p<0,001**
		Orta	48	2,77	0,72		
		Çok kötü/Kötü	137	3,42	0,74		
	İçsel Doyum	Çok iyi/İyi	13	2,67	0,53	**19,260**	**p<0,001**
		Orta	48	2,92	0,73		
		Çok kötü/Kötü	137	3,57	0,76		
	Dışsal Doyum	Çok iyi/İyi	13	2,37	0,56	**17,018**	**p<0,001**
		Orta	48	2,53	0,76		
		Çok kötü/Kötü	137	3,19	0,79		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Çok iyi/İyi	13	26,15	7,67	**29,243**	**p<0,001**
		Orta	48	19,85	6,98		
		Çok kötü/Kötü	137	13,41	7,12		
	Duyarsızlaşma	Çok iyi/İyi	13	8,54	3,20	**15,093**	**p<0,001**
		Orta	48	6,48	4,58		
		Çok kötü/Kötü	137	4,01	3,30		
	Kişisel Başarı	Çok iyi/İyi	13	16,46	3,48	**10,181**	**p<0,001**
		Orta	48	20,08	5,38		
		Çok kötü/Kötü	137	22,61	5,55		

p<0,05

Tablo 53'de katılımcıların iş arkadaşlarıyla olan iletişim durumlarına göre iş doyumu ve tükenmişlik ölçeklerine ait puan ortalamaları verilmiştir. Katılımcıların iş arkadaşlarıyla olan iletişim durumları ile toplam doyum puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$).

Tablo 53'te yer alan veriler ışığında iş arkadaşlarıyla iletişim durumunun çok kötü/kötü olduğunu belirten katılımcıların iş doyumu puan ortalamaları, iş arkadaşlarıyla orta düzey ve çok iyi/iyi düzeyde iletişime sahip olduğunu belirten katılımcılara göre daha yüksektir. MTÖ'nin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamasının ise iş arkadaşlarıyla iletişim durumunun çok iyi/iyi olduğunu belirten katılımcılarda, orta düzey ve çok kötü/kötü düzeyde iletişime sahip katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. MTÖ'nin kişisel başarı alt boyutu en yüksek puan ortalamasına ise iş arkadaşlarıyla iletişim durumu çok kötü/kötü olan katılımcıların sahip olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen veriler iş arkadaşlarıyla iletişimin çok iyi/iyi düzeyde olmasının iş doyumuna ve tükenmişlik düzeyine tek başına olumlu etkide bulunmayacağını düşündürmektedir.

Tablo 54. Katılımcıların Yöneticileriyle İletişimlerine Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		**İletişim Durumu**	**n**	**Ort.**	**Ss**	**F**	**P**
İş Doyumu	Toplam Doyum	Çok iyi/İyi	32	2,25	0,67	**72,819**	**p<0,001**
		Orta	58	2,93	0,60		
		Çok kötü/Kötü	108	3,63	0,58		
	İçsel Doyum	Çok iyi/İyi	32	2,43	0,80	**57,020**	**p<0,001**
		Orta	58	3,11	0,63		
		Çok kötü/Kötü	108	3,75	0,61		
	Dışsal Doyum	Çok iyi/İyi	32	1,98	0,58	**77,087**	**p<0,001**
		Orta	58	2,66	0,64		
		Çok kötü/Kötü	108	3,44	0,63		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Çok iyi/İyi	32	23,22	8,51	**33,963**	**p<0,001**
		Orta	58	18,09	6,84		
		Çok kötü/Kötü	108	12,39	6,57		
	Duyarsızlaşma	Çok iyi/İyi	32	7,22	5,20	**15,161**	**p<0,001**
		Orta	58	5,95	3,47		
		Çok kötü/Kötü	108	3,66	3,16		
	Kişisel Başarı	Çok iyi/İyi	32	18,72	5,36	**14,014**	**p<0,001**
		Orta	58	19,84	4,92		
		Çok kötü/Kötü	108	23,39	5,49		

p<0,05

Tablo 54'de katılımcıların yöneticileriyle olan iletişim durumlarına göre iş doyumu ve tükenmişlik ölçeklerine ait puan ortalamaları verilmiştir. Katılımcıların yöneticileriyle olan iletişim durumları ile toplam doyum puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$).

Tablo 54'te yer alan veriler ışığında yöneticileriyle iletişim durumunun çok kötü/kötü olduğunu belirten katılımcıların iş doyumu puan ortalamaları, yöneticileriyle orta düzey ve çok iyi/iyi düzeyde iletişime sahip olduğunu belirten katılımcılara göre daha yüksektir. MTÖ'nin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamasının ise yöneticileriyle iletişim durumunun çok iyi/iyi olduğunu belirten katılımcılarda, orta düzey ve çok kötü/kötü düzeyde iletişime sahip katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. MTÖ'nin kişisel başarı alt boyutu en yüksek puan ortalamasına ise yöneticileriyle iletişim durumu çok kötü/kötü olan katılımcıların sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırma grubundan elde edilen veriler ışığında iş arkadaşlarıyla iletişimde olduğu gibi yöneticilerle olan iletişimin çok iyi/iyi düzeyde olmasının iş doyumuna ve tükenmişlik düzeyine tek başına olumlu etkide bulunamayacağı düşünülmektedir.

Tablo 55. Katılımcıların Çalıştıkları Birimde/Alanda Multidisipliner Bir Çalışma Yürütme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		**Multidisip-liner Çalışma Yürütme Durumu**	**n**	**Ort.**	**Ss**	**T**	**p**
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	102	3,57	0,64	**7,741**	**p<0,001**
		Hayır	96	2,81	0,75		
	İçsel Doyum	Evet	102	3,73	0,62	**6,88**	**p<0,001**
		Hayır	96	2,95	0,80		
	Dışsal Doyum	Evet	102	3,33	0,74	**4,036**	**p<0,001**
		Hayır	96	2,60	0,76		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	102	12,64	6,09	**-6,213**	**p<0,001**
		Hayır	96	19,18	8,58		
	Duyarsız-laşma	Evet	102	3,82	3,11	**-4,187**	**p<0,001**
		Hayır	96	6,05	4,31		
	Kişisel Başarı	Evet	102	23,36	4,78	**4,782**	**p<0,001**
		Hayır	96	19,72	5,91		

p<0,05

Tablo 55'te katılımcıların çalıştıkları birim/alanlarda multidisipliner bir çalışmalar yürütebilme durumlarına göre iş doyumu toplam puanı ve alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeği üç alt boyutuna ait puan ortalamaları verilmiştir. Katılımcıların büyükşehir belediyeleri bünyesindeki çalışma ortamlarında multidisipliner bir çalışma yürütme durumları ile toplam doyum puan ortalaması, içsel

doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05).

Çalıştıkları birimlerde multidisipliner bir çalışma yürütebilen katılımcıların toplam doyum puan ortalaması ile içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, multidisipliner bir çalışma yürütemeyen katılımcılara göre daha yüksek bulunmuştur. Dolayısıyla Büyükşehir belediyeleri bünyesinde multidisipliner çalışmalar yürüten SHU'ların, multidisipliner çalışmalar yürütemeyenlere göre iş doyumlarının daha fazla olduğunu söylemek mümkündür.

Çalıştıkları birimlerde multidisipliner bir çalışma yürütemeyen katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları puan ortalamaları, yürütebilen katılımcıların puan ortalamalarına göre daha yüksektir. Kişisel başarı alt boyutunda ise multidisipliner çalışmalar yürütebilen katılımcıların puan ortalaması 23,36 iken yürütemeyen katılımcıların puan ortalaması 19,72'dir. Bu veriler ışığında multidisipliner bir çalışma yürütebilen SHU'ların kendilerini daha başarılı hissettiklerini ifade etmek mümkündür.

Tablo 56. Katılımcıların Yöneticilerinin Ekip Çalışmasını Destekleme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Destekleme Durumu	n	Ort.	Ss	t	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	148	3,49	0,61	**11,254**	**p<0,001**
		Hayır	50	2,35	0,63		
	İçsel Doyum	Evet	148	3,64	0,62	**10,503**	**p<0,001**
		Hayır	50	2,52	0,74		
	Dışsal Doyum	Evet	148	3,27	0,69	**10,775**	**p<0,001**
		Hayır	50	2,10	0,58		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	148	13,82	7,05	**6,546**	**p<0,001**
		Hayır	50	21,68	8,14		
	Duyarsızlaşma	Evet	148	4,19	3,44	**4,67**	**p<0,001**
		Hayır	50	7,02	4,42		
	Kişisel Başarı	Evet	148	22,66	5,36	**4,786**	**p<0,001**
		Hayır	50	18,46	5,35		

p<0,05

Tablo 56'da katılımcıların yöneticilerinin ekip çalışmasını destekleme durumlarına göre toplam doyum ve iş doyumu alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeği üç alt boyutuna ait puan ortalamaları verilmiştir. Araştırmaya katılan SHU'ların büyükşehir belediyeleri bünyesindeki yöneticilerinin ekip çalışmasını destekleme durumları ile toplam doyum puan ortalaması, içsel doyum ve

dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları ile MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05).

Yöneticileri tarafından ekip çalışmalarının desteklendiğini belirten katılımcıların iş doyumu alt boyutları puan ortalamaları, desteklenmediğini ifade eden katılımcılara göre daha yüksek tespit edilmiştir.

Ekip çalışmasını desteklemeyen yöneticilere sahip katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları puan ortalamaları, ekip çalışmasını destekleyen yöneticilere sahip katılımcıların puan ortalamalarına göre daha yüksektir. Kişisel başarı alt boyutunda ise yöneticileri tarafından ekip çalışmalarının desteklendiğini belirten katılımcıların puan ortalaması 22,66 iken desteklenmediğini belirten katılımcıların puan ortalaması 18,46'dır. Bu doğrultuda ekip çalışmalarını destekleyen yöneticilere sahip sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini daha başarılı hissettiklerini söylemek mümkündür.

Tablo 57. Katılımcıların Yöneticilerinin Alınan Mesleki Kararları Destekleme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Destekleme Durumu	n	Ort.	Ss	T	P
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	130	3,59	0,55	**12,796**	**p<0,001**
		Hayır	68	2,47	0,65		
	İçsel Doyum	Evet	130	3,73	0,54	**11,605**	**p<0,001**
		Hayır	68	2,64	0,76		
	Dışsal Doyum	Evet	130	3,38	0,63	**12,584**	**p<0,001**
		Hayır	68	2,20	0,60		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	130	13,22	6,99	**6,955**	**p<0,001**
		Hayır	68	20,76	7,72		
	Duyarsızlaşma	Evet	130	4,22	3,33	**3,496**	**p<0,001**
		Hayır	68	6,21	4,54		
	Kişisel Başarı	Evet	130	22,75	5,43	**4,119**	**p<0,001**
		Hayır	68	19,40	5,44		

p<0,05

Tablo 57'de katılımcıların yöneticilerinin aldıkları mesleki kararları destekleme durumlarına göre toplam doyum puanı ve alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeği üç alt boyutuna ait puan ortalamaları verilmiştir. Katılımcıların aldıkları mesleki kararların yöneticileri tarafından destekleme durumları ile toplam doyum puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları ile MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05).

Aldıkları mesleki kararların yöneticileri tarafından desteklendiğini belirten katılımcıların içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, desteklenmediğini belirten katılımcılara göre daha yüksek bulunmuştur. Dolayısıyla yöneticileri tarafından aldıkları mesleki kararların desteklendiğini belirten katılımcıların, desteklenmediğini ifade eden katılımcılara göre iş doyumlarının daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Aldıkları mesleki kararların yöneticileri tarafından desteklenmediğini belirten katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları puan ortalamaları, desteklendiğini belirten katılımcıların puan ortalamalarına göre daha yüksektir. Kişisel başarı alt boyutunda ise mesleki kararları yöneticileri tarafından desteklenen katılımcıların puan ortalaması 22,75 iken desteklenmeyen katılımcıların puan ortalaması 19,40'dır. Bu veriler ışığında yöneticileri tarafından mesleki kararlarının desteklendiğini belirten katılımcıların, kendilerini daha başarılı hissettiklerini ifade etmek mümkündür.

Tablo 58. Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		**İsteyerek Seçme Durumu**	**n**	**Ort.**	**Ss**	**T**	**p**
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	183	3,21	0,78	0,277	0,782
		Hayır	15	3,15	0,94		
	İçsel Doyum	Evet	183	3,36	0,80	0,512	0,610
		Hayır	15	3,25	0,94		
	Dışsal Doyum	Evet	183	2,97	0,83	-0,088	0,93
		Hayır	15	2,99	0,97		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	183	15,28	7,78	**-3,265**	**0,001**
		Hayır	15	22,20	9,20		
	Duyarsızlaşma	Evet	183	4,70	3,86	**-2,619**	**0,001**
		Hayır	15	7,40	3,56		
	Kişisel Başarı	Evet	183	21,84	5,55	**2,156**	**0,032**
		Hayır	15	18,60	6,23		

p<0,05

Tablo 58'de katılımcıların sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçme durumlarına göre toplam doyum puanı ve iş doyumu alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeği üç alt boyutuna ait puan ortalamaları yer almaktadır.

Katılımcıların sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçme durumları ile toplam doyum puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları arasında istatiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Tükenmişlik

ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05).

Sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçen katılımcıların duygusal tükenme puan ortalaması 15,28, isteyerek seçmeyen katılımcıların puan ortalaması 22,20'dir. Mesleği isteyerek seçen katılımcıların duyarsızlaşma alt boyutu puan ortalaması 4,70 iken mesleği isteyerek seçmediğini belirten katılımcıların puan ortalaması 7,40'dır. Kişisel başarı alt boyutunda ise sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçtiğini belirten katılımcıların puan ortalaması 21,84, istemeyerek seçtiğini belirten katılımcıların ise puan ortalaması 18,60'dır. Bu veriler doğrultusunda mesleği isteyerek seçen sosyal hizmet uzmanlarının, mesleği isteyerek seçmeyenlere göre daha yüksek düzeyde başarı hissi yaşadığını söylemek mümkündür.

Tablo 59. Katılımcıların Mesleki Tercihlerinde Sosyal Hizmetin Öncelikli Olma Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		**Öncelikli Olma Durumu**	**n**	**Ort.**	**Ss**	**t**	**p**
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	135	3,23	0,75	0,661	0,51
		Hayır	63	3,15	0,87		
	İçsel Doyum	Evet	135	3,39	0,77	0,893	0,373
		Hayır	63	3,28	0,89		
	Dışsal Doyum	Evet	135	2,98	0,81	0,265	0,791
		Hayır	63	2,95	0,89		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	135	14,49	7,57	**-3,456**	**p<0,001**
		Hayır	63	18,63	8,45		
	Duyarsızlaşma	Evet	135	4,10	3,34	**-4,471**	**p<0,001**
		Hayır	63	6,63	4,43		
	Kişisel Başarı	Evet	135	22,14	5,64	**2,002**	**0,047**
		Hayır	63	20,43	5,53		

p<0,05

Tablo 59'da katılımcıların mesleki tercihlerinde sosyal hizmetin öncelikli olma durumlarına göre toplam doyum ve iş doyumu alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeği üç alt boyutuna ait puan ortalamaları yer almaktadır. Katılımcıların mesleki tercihlerinde sosyal hizmetin öncelikli olma durumları ile toplam doyum puan ortalaması, içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (p>0,05). Tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05).

Mesleki tercihlerinde sosyal hizmetin öncelikli olduğunu belirten katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları puan ortalamalarının, sosyal hizmetin öncelikli meslek tercihi olmadığını belirtenlere göre daha düşük olduğu görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda ise mesleki tercihleri sırasında sosyal hizmet mesleğinin öncelikli olduğunu belirtenlerin puan ortalamalarının, öncelikli olmadığını ifade eden katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 60. Katılımcıların İdeallerindeki İş ile Yapılan İş Arasındaki Uyum Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Uyum Durumu	n	Ort.	Ss	F	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	Az	19	2,68	1,07	17,527	p<0,001
		Orta	16	2,24	0,64		
		Çok	77	3,23	0,61		
		Hiç değil	86	3,47	0,70		
	İçsel Doyum	Az	19	2,79	1,12	19,218	p<0,001
		Orta	16	2,33	0,68		
		Çok	77	3,39	0,62		
		Hiç değil	86	3,63	0,70		
	Dışsal Doyum	Az	19	2,51	1,06	12,084	p<0,001
		Orta	16	2,10	0,69		
		Çok	77	2,99	0,69		
		Hiç değil	86	3,22	0,78		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Az	19	21,84	10,02	9,596	p<0,001
		Orta	16	21,06	7,42		
		Çok	77	15,99	7,45		
		Hiç değil	86	13,34	7,14		
	Duyarsızlaşma	Az	19	6,84	4,99	6,391	p<0,001
		Orta	16	7,06	5,27		
		Çok	77	5,26	3,35		
		Hiç değil	86	3,76	3,44		
	Kişisel Başarı	Az	19	18,58	7,57	5,676	p<0,001
		Orta	16	18,63	5,56		
		Çok	77	20,83	5,07		
		Hiç değil	86	23,28	5,23		

Tablo 60'a bakıldığında katılımcıların ideallerindeki iş ile yapılan iş arasındaki uyum durumu değişkeninin, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Tablodaki veriler ışığında ideallerindeki iş ile yaptığı iş arasında hiç uyumun olmadığını belirten SHU'ların, az, orta ve çok düzeyde uyumlu olduğunu belirtenlere göre iş doyumu alt boyutları ve MTÖ'nin kişisel başarı alt boyutu puan ortalaması daha yüksektir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları puan ortalamaları ise daha düşüktür.

Tablo 61. Katılımcıların Kendilerini Başarılı Görme Durumlarına Göre Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Boyut		Başarılı Görme Durumu	n	Ort.	Ss	T	p
İş Doyumu	Toplam Doyum	Evet	171	3,31	0,76	**5,270**	**p<0,001**
		Hayır	27	2,50	0,64		
	İçsel Doyum	Evet	171	3,48	0,75	**5,992**	**p<0,001**
		Hayır	27	2,55	0,70		
	Dışsal Doyum	Evet	171	3,06	0,83	**3,791**	**p<0,001**
		Hayır	27	2,43	0,63		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Evet	171	14,57	7,25	**-5,886**	**p<0,001**
		Hayır	27	23,67	8,76		
	Duyarsızlaşma	Evet	171	4,46	3,53	**-4,182**	**p<0,001**
		Hayır	27	7,70	4,91		
	Kişisel Başarı	Evet	171	22,29	5,31	**4,582**	**p<0,001**
		Hayır	27	17,19	5,83		

p<0,05

Tablo 61'de katılımcıların kendilerini meslekte başarılı görme durumlarına göre toplam doyum ve iş doyumu alt boyutları puan ortalamaları ile tükenmişlik ölçeği üç alt boyutuna ait puan ortalamaları verilmiştir. Katılımcıların kendilerini başarılı görme durumları ile iş doyumu alt boyutları puan ortalamaları ve MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$).

Kendilerini mesleki açıdan başarılı gördüklerini belirten katılımcıların içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları puan ortalamaları, kendilerini başarılı görmeyen katılımcılara göre daha yüksek bulunmuştur. Dolayısıyla mesleki anlamda kendilerini başarılı gören sosyal hizmet uzmanlarının, kendilerini başarılı olarak görmeyenlere göre daha fazla doyum yaşadığını söylemek mümkündür.

Kendilerini mesleki açıdan başarılı gören katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları puan ortalamalarının, başarılı olarak görmeyen katılımcıların puan ortalamalarına göre daha düşük olduğu görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutunda ise mesleki anlamda kendilerini başarılı gören katılımcıların puan ortalaması 22,29 iken başarılı görmeyen katılımcıların puan ortalaması 17,19'dur. Dolayısıyla kendilerini mesleki açıdan yeterli gören sosyal hizmet uzmanlarının daha yüksek düzeyde başarı hissine sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 62. Tükenmişlik Boyut Puanları ile İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyut Puanları Arasında İlişkiler (N=198).

	İçsel doyum	Dışsal doyum	İş Doyum Ölçeği
Duygusal tükenmişlik	**r=-0,592 p<0,001**	**r=-0,574 p<0,001**	**r=-0,606 p<0,001**
Duyarsızlaşma	**r=-0,419 p<0,001**	**r=-0,38 p<0,001**	**r=-0,418 p<0,001**
Kişisel başarı	**r=0,498 p<0,001**	**r=0,378 p<0,001**	**r=0,466 p<0,001**

Pearson korelasyon katsayısı (r), Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır (p<0,05).

Tablo 62 incelendiğinde; MTÖ'nin duygusal tükenmişlik boyutu ile MİDÖ'nin içsel doyum boyutu arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır (p<0,05). MTÖ'nin duygusal tükenmişlik boyutu ile MİDÖ'nin dışsal doyum boyutu arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur (p<0,05). MTÖ'nin duygusal tükenmişlik boyutu ile MİDÖ'nin iş doyum boyutu toplam skoru arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır (p<0,05).

MTÖ'nin duyarsızlaşma boyutu ile MİDÖ'nin içsel doyum boyutu arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir (p<0,05). MTÖ'nin duyarsızlaşma boyutu ile MİDÖ'nin dışsal doyum boyutu arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır (p<0,05). MTÖ'nin duyarsızlaşma boyutu ile MİDÖ'nin iş doyum toplam skoru arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur (p<0,05).

MTÖ'nin kişisel başarı boyutu ile MİDÖ'nin içsel doyum boyutu arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır (p<0,05). MTÖ'nin kişisel başarı boyutu ile MİDÖ'nin dışsal doyum boyutu arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur (p<0,05). Kişisel başarı boyutu ile iş doyum toplam skoru arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır (p<0,05).

Tablo 63. Tükenmişlik Boyut Puanlarının İş Doyumu Puanları Üzerindeki Etkisi

	β	*se*	*zβ*	*t*	*p*	*β* için %95 Güven Aralığı	
						Alt	*Üst*
Model 1: İş Doyum							
Sabit	3,184	0,240		**13,267**	**0,000**	2,711	3,657
Duygusal tükenmişlik	-0,052	0,008	-0,527	**-6,728**	**0,000**	-0,067	-0,036
Duyarsızlaşma	0,009	0,015	0,043	0,557	0,578	-0,022	0,039
Kişisel başarı	0,037	0,008	0,261	**4,338**	**0,000**	0,020	0,053

Model Anlamlılığı: F=47,548; p<0,001; R^2=0,424

β: Regresyon katsayısı, se: Standart hata, *zβ*: Standardize edilmiş regresyon katsayısı, R^2: Belirleyicilik Katsayısı, Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır (p<0,05).

Tablo 63'de MTÖ'nün duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanlarının iş doyumu puanlarına etkisinin doğrusal regresyon analizi ile değerlendirilmesi yer almaktadır. Kurulan modeller istatistiksel olarak önemlidir (F=47,548; p<0,001). Durbin-Watson değeri 1,925 olarak bulunmuştur. Artıkların normalliği Q-Q grafikleri ile değerlendirilmiş olup artıkların normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir.

Modele göre MTÖ'nin duygusal tükenmişlik puanındaki bir birimlik artış iş doyumu puanını 0,052 puan düşürmektedir. MTÖ'nin kişisel başarı puanındaki bir birimlik artış iş doyumu puanını 0,037 puan arttırmıştır. Son olarak duyarsızlaşma boyutu, model için anlamlı olsa da iş doyumu üzerinde etkiyi gösteren regresyon katsayısı istatistiksel olarak anlamlı değildir. Kurulan modele göre MTÖ'nin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanlarının iş doyumu puanlarını %42,4 düzeyinde açıklamaktadır.

7. TARTIŞMA

Bu bölümde araştırmamızda ele alınan değişkenlerin sosyal hizmet uzmanlarının içsel ve dışsal doyum boyutlarındaki iş doyum düzeyleri ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarındaki tükenmişlik düzeylerine ilişkin elde edilen sonuçlarının karşılaştırmalı olarak değerlendirmesi sunulmuştur. Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin, sosyo-demografik değişkenler ile bazı mesleki değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin elde edilen bulguların tartışılması aşağıdaki gibidir.

Araştırmaya gönüllü olarak hali hazırda 30 Büyükşehir belediyesinin 26'sında (Aydın Büyükşehir Belediyesi, Denizli Büyükşehir Belediyesi, Erzurum Büyükşehir Belediyesi ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi hariç) sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan 202 kişi katılım sağlamıştır. Kişisel Bilgi Formu ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri ölçeklerinde yer alan soruların tümüne cevap veren ve yanıtları çalışmanın analizine dahil edilen sosyal hizmet uzmanı sayısı 198'dir.

Araştırma grubu katılımcılarının Büyükşehir belediyeleri bünyesinde farklı daire başkanlıkları, şube müdürlükleri ve birimlerde çalıştıkları, bu yapıların ise benzer hizmetleri üretmelerine karşılık farklı şekillerde isimlendirildikleri görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları müdürlükler arasında yer alan Mali Hizmetler Şube Müdürlüğü ve Muhtarlık İşleri Müdürlüğü'nde çalışan ve araştırmamıza gönüllü katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki çalışmalarını daha uygun gerçekleştirebilecekleri sosyal hizmetlerin yoğunlukla üretildiği birimlerde olmamaları, mobbinge maruz kaldıkları ihtimalini akla getirmektedir.

Araştırma grubu katılımcılarının yarısına yakının (%41) 30 yaş altı olması, Büyükşehir belediyeleri bünyesinde yeni mezun ve genç sosyal hizmet uzmanlarının çoğunlukta olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde Erol'un (2018) çalışmasına katılan sosyal hizmet uzmanlarının %63'ünün 30 yaş altı ve Atamtürk'ün (2010) çalışmasına katılan uzmanların da %55'inin 29 yaş ve altı olduğu görülmektedir (Atamtürk, 2010; Erol, 2018).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının yaş değişkeni ile içsel doyum, dışsal doyum, duygusal tükenme ve kişisel başarı arasında anlamlı bir farklılık bulunamamış, yaş değişkeni ile duyarsızlaşma boyutu arasındaki fark ise anlamlı bulunmuştur. Aslan Açan (2018) tarafından yapılan 'Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi' isimli çalışmasında yaş değişkeninin tükenmişlik üzerinde bir etkisinin bulunmadığı, iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum ve yaş arasında ise anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Açan, 2018). Benzer şekilde Demir (2021) tarafından yapılan 'Sosyal Hizmetler Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Empati Becerileri ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi: Manisa Örneği' adlı çalışmada iş doyumunun dışsal doyum alt boyutu puan ortalamaları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (Demir, 2021). Araştırmamız grubundan çıkan sonuçları destekler nitelikte Şahin ve Dursun tarafından 2009 yılında yapılan çalışmada yaş değişkeni ile iş doyum puan ortalamaları arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır (Şahin ve Dursun, 2009).

Atamtürk (2010) tarafından aile mahkemesi uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin yapılan çalışmada yaşın etkili bir değişken olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. (Atamtürk, 2010). Yakut vd. (2013) yapmış oldukları 'Sağlık Alanında Çalışma Yaşamında Tükenmişlik' isimli çalışmasında yaş değişkeninin tükenmişlik düzeyi üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Yakut ve arkadaşları, 2013). Işıkhan tarafından 1993 yılında sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarına ilişkin yapılan çalışmada yaş arttıkça, sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının artacağına ilişkin kurulan hipotez çalışmanın bulgularıyla desteklenmemiştir (Işıkhan,1993). Bu bulgularda araştırmamızın bulgularıyla örtüşmektedir. McNeely (1988) tarafından 1337 SHU ile yapılan araştırmada genç sosyal hizmet uzmanlarının, yaşlı sosyal hizmet uzmanlarına göre iş doyumlarının daha düşük olduğu tespit edilmiştir (McNeely, 1988, aktaran Işıkhan, 2000). Çoban ve Özbesler (2016) tarafından hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi ve iş doyumlarına ilişkin yapılan çalışmada yaş arttıkça duygusal tükenmenin arttığı, duyarsızlaşmanın ve düşük kişisel başarı hissinin ise azaldığı sonucu elde edilmiştir (Çoban ve Özbesler, 2016).

Araştırma grubu katılımcılarının %64'ünün erkek olması Büyükşehir belediyeleri bünyesinde erkek SHU istihdamının fazla olduğunu göstermektedir.

Çoban ve Özbesler (2016) tarafından yapılan çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %76,6'sının kadın olduğu görülmektedir. Benzer şekilde farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan uzmanların iş doyumlarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelendiği Aslan Açan'ın (2018) çalışmasında da katılımcıların %61,8'i kadındır. Araştırmamız tanımlayıcı bulgularından farklı olarak sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin incelendiği ulusal ölçekli çalışmaların büyük çoğunluğunda kadın katılımcı sayısının fazla olduğu görülmektedir.

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının cinsiyet değişkeni ile arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Atamtürk (2010) ve Aslan Açan (2018) tarafından yapılan çalışmada da cinsiyet değişkeni ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (Atamtürk, 2010; Açan, 2018). Erol (2018) tarafından 'Doğu Karadeniz Bölgesi İlleri Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Bağlı Kurumlarda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeyleri' isimli araştırmada da cinsiyet değişkeni ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır (Erol, 2018). Benzer şekilde Demir'in (2021) yaptığı çalışmada da iş doyumu puan ortalamaları ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir (Demir, 2021). Bu çalışmalardan elde edilen bulgular araştırmamızın bulgularıyla örtüşmektedir.

Altun (2019) tarafından sosyal hizmet uygulaması olan iş yerlerinde gerçekleştirilen çalışmada erkek çalışanların, kadın çalışanlara göre içsel doyum ve dışsal doyum puan ortalamaları daha yüksek bulunmuş olup cinsiyetin iş doyumunu etkileyen faktörlerden biri olduğu belirtilmiştir (Altun, 2019). Hablemitoğlu ve Özmete'nin (2012) sosyal çalışmacıların tükenmişliklerini inceledikleri çalışmada kadın çalışanların, erkek çalışanlara göre daha zayıf hissettikleri tespit edilmiştir (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012). Maslach vd. (2001) tarafından yapılan araştırmada ise kadınların tükenmişlik düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Maslach ve arkadaşları, 2001).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının eğitim durumu ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu durumun sebebinin ise araştırmanın katılımcıları arasında doktora yapan SHU olmaması ve yüksek lisans mezunu SHU sayısının da lisans mezunlarına göre daha az

olması şeklinde yorumlanabileceği düşünülmektedir. İş doyumu ve tükenmişlik ile eğitim durumu arasındaki ilişkinin belirlendiği çalışmaların bazılarında lisans eğitimine sahip uzmanların bazılarında ise yüksek lisans eğitimi almış uzmanların daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir (Işıkhan, 2010). Işıkhan (2000), Çoban ve Özbesler (2016), Yağcı (2017), Açan (2018) ve Erol (2018) tarafından yapılan çalışmalarda, araştırmamızın bulgularıyla örtüşecek şekilde eğitim durumunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirtilmiştir (Açan, 2018; Erol, 2018). Abu-Bader (2000) tarafından ise lisansüstü eğitimlerine devam eden SHU'ların iş doyumunun artacağı ve tükenmişlik düzeyinin ise azalacağı ifade edilmektedir (Abu-Bader, 2000).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının kronik hastalığa sahip olma durumu ile arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Amerika Birleşik Devletleri'nin Kaliforniya eyaletinde Kim vd. (2011) tarafından tükenmişliğin sağlığa etkisini ölçen ve 406 SHU ile gerçekleştirilen üç yıllık boylamsal araştırmada tükenmişlik sendromu yaşayan uzmanlarda uyku bozukluğu, gastrointestinal rahatsızlıklar, baş ağrısı vb. sağlık sorunlarının ortaya çıktığı ve tükenmişlik düzeyinin artmasıyla sağlık sorunlarının da arttığı görülmüştür (Kim ve arkadaşları, 2011). Özmete ve Laleoğlu (2013) tarafından sosyal çalışmacıların karşılaştıkları mobbing davranışları ile iş tatmini ve sağlık sorunları arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmada toplam iş deneyimine göre 4 yıl ve daha az çalışma süresine sahip sosyal çalışmacıların genellikle yaptıkları işlerin sağlıklarına olumsuz bir etkide bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Özmete ve Laleoğlu, 2013).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının medeni durum değişkeni ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Atamtürk (2010), Çoban ve Özbesler (2016) ve Erol (2018) tarafından yapılan çalışmalarda medeni durum ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Elde edilen bulgular, araştırmamızın bulgularıyla örtüşmektedir.

Işıkhan (2000), Altun (2019) ve Demir (2021) tarafından yapılan çalışmalarda medeni durum değişkeni ile iş doyumunun içsel ve dışsal alt boyutları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Açan'ın (2018) çalışmasında evli olan uzmanların içsel doyum düzeylerinin, bekâr olanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Açan,

2018). 1997 yılında Clark tarafından yapılan bir araştırmada ise evliliğin kadın çalışanların iş doyumunu olumlu etkilediği ancak erkek çalışanların iş doyumlarına herhangi bir etkide bulunmadığı ifade edilmiştir (Clark, 1997).

Araştırma grubunun iş doyumu alt boyutları ile çocuk sahibi olma durumu arasında anlamlı farklılık olmamasına karşılık tükenmişlik düzeyi alt boyutları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Atamtürk (2010) ve Erol (2018) tarafından yapılan çalışmalarda çocuk sahibi olma durumunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine bir etkide bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yakut vd. (2013) tarafından yapılan araştırmada ise çocuk sahibi olmanın tükenmişlik üzerine etkisinin olduğu belirtilmiştir.

Güler ve Veysikarani (2019) tarafından tükenmişlik ve iş doyumunun akademisyenler üzerine etkisinin incelendiği araştırmada çocuk sahibi olmanın, bireyleri kendilerine olan güvenlerini arttırdığı ve iş doyumuna pozitif etkide bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır (Güler ve Veysikarani, 2019). Karadağ (2013) tarafından yapılan araştırmada çocuk sahibi olmayan hemşirelerin, çocuk sahibi olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı ifade edilmiştir (Karadağ, 2013).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının çalışılan birimden memnun olma durumu ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Karabulut vd. (2022) tarafından hemşirelerin iş doyumu ve iş yaşamı kalitesini etkileyen faktörlere ilişkin yapılan bir araştırmada çalıştıkları birimden memnun olan hemşirelerin iş doyumunun istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Arslan vd. (2023) tarafından yapılan 'Covid-19 Pandemisinde Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumunun İncelenmesi' isimli çalışmada sağlık çalışanlarının çalıştıkları ortamdan memnun olma durumları ile tükenmişlik düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiş olup araştırma kapsamında kurulan hipotez kabul edilmiştir (Arslan ve arkadaşları, 2023). Açan'ın (2018) çalışmasında belediye bünyesinde çalışan uzmanların içsel doyum ve dışsal doyum puan ortalamaları, Adalet Bakanlığı'nda çalışan uzmanlardan daha yüksek bulunmuştur (Açan, 2018).

Araştırma grubunun iş doyumu alt boyutları ile statü durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında ise anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ertürk ve Keçecioğlu (2012) tarafından öğretmenlerin iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri üzerine yapılan bir araştırmada istihdam statüsü değişkenine göre MTÖ'nin duyarsızlaşma boyutunda anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Araştırmada kadrolu öğretmenlerin, sözleşmeli öğretmenlere göre daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları belirtilmektedir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012). Aslan Açan (2018) ise statü durumuna göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyinin anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Açan, 2018).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile çalışma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Atamtürk (2010), Çoban ve Özbesler (2016) ve Erol (2018) tarafından yapılan çalışmalarda çalışma süresi ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Işıkhan'ın (2000) araştırmasında da çalışma süresinin iş doyumu üzerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Işıkhan, 2000). Tanglay (2009) tarafından SHÇEK'TE çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki motivasyonları ve iş tatminleri üzerine yapılan araştırmada çalışma süresinin iş doyumu üzerinde anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucu çalışmamızla örtüşmektedir (Tanglay, 2009).

Karadağ (2013) ve Yakut vd. (2013) tarafından yapılan çalışmalarda ise araştırmamız bulgularından farklı olacak şekilde çalışma süresinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi üzerine anlamlı bir şekilde etkisinin olduğu görülmektedir (Karadağ, 2013; Yakut ve arkadaşları, 2013).

Araştırma grubunun iş doyumu alt boyutları ile haftalık ortalama çalışma saati arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Tükenmişlik düzeyinin ise yalnızca duygusal tükenme boyutu arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Büyükşehir belediyelerindeki çalışma saatleri doğrultusunda araştırma grubu katılımcılarının yarısından fazlasının haftalık toplam 30-40 saat ve üstü çalıştıkları görülmektedir. Açan (2018) tarafından yapılan çalışmada haftalık toplam çalışma saati ile dışsal doyum boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuş olup farklılığın 20-30 saat çalışanların lehine olduğu belirtilmiştir (Açan, 2018).

Özer (1998) tarafından rehber öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerine ilişkin yapılan araştırmada haftalık toplam 20-30 saat çalışan öğretmenler ile 30-40 saat çalışan öğretmenler arasında tükenmişlikleri yönünden anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu çalışmadan farklı olacak şekilde ise Akten'in (2007) yaptığı araştırmada haftalık toplam çalışma saati ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (Özer, 1998; Akten, 2007). Hassoy ve Özvurmaz (2019) tarafından yapılan 'Bir Devlet Hastanesindeki Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler' isimli çalışmada haftalık çalışma saati 40 saat ve altı olan sağlık çalışanlarının iş doyumlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın bulguları, araştırmamızın sonuçlarıyla örtüşmemektedir.

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile maaş durum değerlendirmesi/ücret arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Erol'un (2018) çalışmasında gelir durumu değişkeninin iş doyumu alt boyutlarında ve MTÖ'nin duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır (Erol, 2018). Işıkhan (2000) tarafından yapılan araştırmada aldıkları ücreti yeterli olarak değerlendiren SHU'ların, yeterli olarak değerlendirmeyen SHU'lara göre iş doyumunun daha yüksek olduğu ve ücretin çalışanlar için oldukça önemli bir motivasyon kaynağı şeklinde ifade edildiği görülmektedir (Işıkhan, 2000). Benzer şekilde Karaman ve Altunoğlu (2007) tarafından kamu üniversitelerinde çalışan öğretim elemanları iş tatminlerine yönelik yapılan araştırmada da gelir düzeyi arttıkça çalışanların iş doyumunda da artacağı ifade edilmiştir (Karaman ve Altunoğlu, 2007).

Özbesler ve Çoban'ın (2016) araştırmasında gelir durumu değerlendirmesi ile iş doyumunun dışsal doyum boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmuştur. İş doyumunun içsel doyum alt boyutu ile MTÖ'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Açan'ın (2018) çalışmasında ise iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının gelir durumu değerlendirmelerine göre grup ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunamamıştır. Marakoğlu vd. (2013) tarafından yapılan araştırmanın sonucunda ise gelir düzeyi ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir (Marakoğlu ve arkadaşları, 2013). 12.979 katılımcının dâhil olduğu bir araştırma kapsamında bir iş ortamında ücret ve

promosyonların dağılımının adaletli olduğuna ilişkin algılarının iş tatmin düzeyleriyle aynı düzeyde ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Witt ve Nye, 1992).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile kendini mesleki olarak yeterli görme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Benzer şekilde araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile kendini başarılı görme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Otacıoğlu (2008) tarafından müzik öğretmenlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin yapılan araştırmada mesleki yeterlilik duygusunun yitirilmesi durumunda iş doyum düzeylerinde azalma ve tükenmişlik düzeylerinde ise artış yaşandığı belirtilmektedir (Otacıoğlu, 2008). Benzer şekilde Dolu (1997) tarafından kendisini mesleki anlamda yetersiz olarak değerlendiren bireylerin stresle başa çıkma durumlarında zorluk yaşayacakları ve tükenmişlik durumuna yaklaşacakları ifade edilmektedir. Açan'ın (2018) çalışmasında ise katılımcıların kendilerini mesleki olarak yeterli hissetme durumlarının içsel doyum ve dışsal doyum, duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini yeterli hissettikçe iş doyumunun artacağı ve tükenmişlik düzeyinin azalacağı ifade edilmektedir (Açan, 2018).

Üngören vd. (2010) tarafından otel çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen araştırmada çalışanların kendilerini başarılı olarak nitelendirdiği durumlarda karşılaştıkları sorunlarla baş edebileceklerine ilişkin inançlarının arttığı ve bunun sonucunda iş doyumunda da artış yaşandığı ifade edilmektedir (Üngören ve arkadaşları, 2010).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile yürüttükleri çalışmanın takibini yapabilme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Zengin ve Çalış (2017) tarafından yapılan 'Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve Çalışma Koşulları' isimli araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının (%67,2) yürüttükleri çalışmaların takibini ve izlemesini yapamadıkları görülmektedir. Bu çalışmadan farklı olacak şekilde araştırmamıza katılan Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının (%67) gerçekleştirdikleri mesleki çalışmaların izlemesini ve takibini yapabildikleri tespit edilmiştir. Bu durumun nedenin ise Aile,

Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı vb. kurumlara bağlı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, belediyeler bünyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına göre iş yükünün daha yoğun olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile çalışma ortamlarının fiziksel açıdan uygun olma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Araştırma grubunun Büyükşehir belediyeleri bünyesindeki çalışma ortamlarında mesleki görüşmelerini gerçekleştirebilecekleri ayrı bir görüşme odasına sahip olma durumu ile içsel doyum, dışsal doyum, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Çalışmamız bulgularıyla benzer şekilde Işıkhan'ın (2000) araştırmasında da mesleki uygulamalar için uygun çalışma koşullarına ve ortamına sahip sosyal hizmet uzmanlarının, sahip olmayan uzmanlara göre iş doyum puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.

Eğinli (2009) tarafından çalışanların, çalıştıkları iş ortamlarının fiziksel özelliklerinin ve psikolojik ikliminin iş doyumuna önemli derecede etki ettiği tespit edilmiştir Eğinli (2009). Bu doğrultuda sosyal hizmet ilke ve değerleri temelinde mesleki uygulamalarını gerçekleştirmeye uygun olan çalışma ortamına ve mesleki görüşmelerini uygun bir şekilde gerçekleştirebilecekleri ayrı bir görüşme odasına sahip uzmanlarının kendilerini daha motive hissedecekleri, işlerine dair algılarının daha iyi olacağı ve dolayısıyla da iş doyumlarının artacağı düşünülmektedir. Ayrıca gündelik yaşamın büyük bir dilimini iş ortamında geçiren fakat yeterli ve uygun çalışma ortamlarında bulunamayan bireylerde fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkların oluştuğu gözlemlenmektedir (Sığrı ve Basım, 2006).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile yöneticilerle olan iletişim durumu ve iş arkadaşlarıyla olan iletişim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Yürür ve Sarıkaya (2011) tarafından yapılan 'Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi' isimli çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileri ve çalışma arkadaşları tarafından sahip oldukları sosyal desteğin tükenmişlikle baş etmelerinde oldukça önemli olduğu belirtilmiştir (Yürür ve Sarıkaya, 2011). Yeğin (2009) tarafından idari

personellerin iş doyumu üzerine yapılan araştırmada iş arkadaşlığının iş doyumu için oldukça önemli olduğu, iş arkadaşlarıyla iletişime girmeyen bireylerin iş doyumlarının azalacağı ifade edilmektedir (Yeğin, 2009). Ceylan vd. (2016) tarafından yapılan araştırmada da iş ortamındaki arkadaşları tarafından yapılan değerlendirmelerin bireylerin iş doyumları ve tükenmişlik düzeyleriyle yakından ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Ceylan ve arkadaşları, 2016). Bu çalışmaların bulguları, araştırmamızla örtüşmektedir.

Rushton (1987), bireylerin yaşadıkları sorunları çözmek amacıyla çalışan meslek gruplarından biri olan sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslekleri icra edenlere göre daha fazla depresyon durumuyla karşılaştıklarını ifade etmiştir. Bundan dolayı sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları mevcut durumdan ötürü destek almaları gerektiği, çalıştıkları müracaatçılarında sürece dahil olabileceği ve sosyal hizmet uzmanlarının işlerine dair motivasyonlarını arttıracak bir destek sistemi oluşturulmasının son derece önemli olduğu vurgulanmaktadır (Rushton, 1987; Erol, 2018). Açan'ın (2018) yaptığı çalışmada ise araştırmaya katılanların yöneticileriyle kurdukları iletişimin kalitesinin değerlendirmelerine göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi alt boyutlarıyla istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu görülmektedir (Açan, 2018).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile yöneticilerin ekip çalışmalarını destekleme durumu ve multidisipliner bir çalışma yürütebilme durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Işıkhan (2000) tarafından yapılan çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumlarda gerçekleştirdikleri mesleki uygulamaları, müracaatçı sistemlerinin yüksek yararına olacak şekilde yaşanan sorunla ilgili tüm meslek elemanların bir araya gelerek, multidisipliner ve bütüncül bakış açısıyla her birinin disiplinleri gereği yapmaları gereken işleri saptayarak ekip çalışması içerisinde bulunan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının, ekip çalışması yürütemeyen sosyal hizmet uzmanlarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Işıkhan, 2000).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile alınan mesleki kararların yöneticiler tarafından desteklenmesi durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Açan (2018) tarafından yapılan

çalışmada bağımsız karar verme süreçlerine yöneticilerin etkisinin değerlendirilmesi değişkenine göre iş doyumu alt boyutları ile MTÖ'nün duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunamamıştır (Açan, 2018). Basım ve Şeşen (2005) tarafından yapılan çalışmada SHU'ların otonomi sahibi olma durumlarının tükenmişlik düzeylerini azaltacağı ifade edilmektedir (Basım ve Şeşen, 2005). Lopes vd. (2014) ise çalışanların bağımsız karar verme süreçlerinin motivasyonlarını ve iş doyumlarını arttırdığını belirtmişlerdir (Lopes ve arkadaşları, 2004)

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile mesleğini isteyerek seçme durumu arasında iş doyumu boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında ise istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Demir'in (2021) çalışmasında mesleği isteyerek seçme durumu ve iş doyumu alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu, mesleği isteyerek seçmenin birçok olumsuz durum karşısında çalışan için önemli bir güç oluşturacağı ifade edilmiştir (Demir, 2021). Benzer şekilde Cengiz (2008) tarafından yapılan araştırmada toplam doyum ve iş doyumu alt boyutları puan ortalamaları ile mesleği isteyerek seçme durumu arasında anlamlı farklılık bulunmuştur (Cengiz, 2008). Açan'ın (2018) çalışmasında da mesleği isteyerek seçme ile iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Sosyal hizmet mesleğini isteyerek seçenlerin içsel ve dışsal doyum düzeylerinin, istemeyerek seçenlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir (Açan, 2018). Denat vd. (2018) tarafından yapılan araştırmada da mesleği isteyerek seçme durumu ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur (Denat ve arkadaşları, 2018). Bu çalışmaların aksine Özbesler ve Çoban (2016) tarafından yapılan çalışmada mesleği isteyerek seçme durumu ile iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılık tespit edilememiştir (Çoban ve Özbesler, 2016).

Araştırma grubunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile idealde olan iş ve yapılan iş arasındaki uyum durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Özbesler ve Çoban (2016) tarafından yapılan çalışmada bireylerin işe dair sahip olduğu beklentilerle yaptığı iş arasındaki uyumun doğrudan iş doyumunu belirlediği ifade edilmektedir (Özbesler ve Çoban, 2016).

Ceylan vd. (2016) tarafından sosyal hizmet uzmanlarının lisans eğitimleri süresince mesleki müdahale yöntem ve tekniklerini yoğun bir şekilde öğrendikleri, mesleğe başladıkları andan itibaren ise sosyal hizmet müdahale planlarını uygulama beklentisi içerisinde oldukları, bu beklentilerin aksine karşılaşılan yoğun büro işlerinin ise mesleki uygulamaların gerçekleştirilmesini engellediği ifade edilmiştir. Böyle bir durum karşısında mesleki olarak kendilerini yetersiz hisseden sosyal hizmet uzmanlarının, iş doyumlarının azaldığı ve tükenmişlik düzeylerinin arttığı görülmektedir (Ceylan ve arkadaşları, 2016).

Araştırma bulguları iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi boyutları arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Açan (2018) çalışmasının bulgularıyla örtüşmektedir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda Büyükşehir belediyelerinde çalışan SHU'ların duygusal tükenmişliği arttıkça iş doyumunun azaldığı, kişisel başarı hissinin artmasıyla da iş duyumunun arttığını söylemek mümkündür. İlgili veriler ışığında MTÖ'nin duyarsızlaşma boyutunun katılımcıların iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir. Araştırma sonuçlarının Çoban ve Özbesler (2016) tarafından SHU'ların iş doyumu ve tükenmişlik düzeyine ilişkin yapılan çalışmayla paralellik göstermektedir. Erol (2018) tarafından yapılan çalışmadan elde edilen duygusal tükenme ve kişisel başarının artmasıyla iş doyumunun arttığına ilişkin sonuç ise çalışmamızın bulgularıyla örtüşmemektedir.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Geçmişten bugüne Türk Kamu Yönetimi sistemi içerisinde yer alan yerel yönetim birimlerinden biri olan belediyelere sosyal hizmetler perspektifinden bakıldığında ilk belediye yapılanmasından bu yana sosyal içerikli çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir. Resmi olarak kurulan ilk belediye örgütü öncesinde dahi günümüzdeki belediyelerin yürüttüğü hizmetleri gerçekleştiren yapılara rastlamak mümkündür. Ülkemizde çıkarılan 5393 Sayılı ve 5216 Sayılı Kanunlar ile birlikte ise Büyükşehir Belediyesi modelinin uygulandığı ve belediye hizmetlerinin yasal zemininin oluşturulduğu görülmektedir. Yaşanan bu gelişmelerle birlikte geniş hizmet yelpazesine sahip olan Büyükşehir belediyelerine yüklenen görev ve sorumluluklar, sosyal belediyecilik kavramını gündeme getirmiştir. Sosyal belediyecilik anlayışıyla beraber özellikle yetki ve sınırları geniş olan, fonksiyonları giderek artmaya devam eden Büyükşehir belediyelerinin farklı dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler sunması ve çeşitli sosyal hizmet uygulamaları gerçekleştirmesi gereklilik haline gelmiştir.

Giderek çeşitlenen ve derinleşen sosyal sorunlar (dezavantajlı birey ve grupların karşılaştıkları sorunlar, yoksulluk, kent yaşamında meydana gelen problemler, işsizlik ve niteliksiz istihdam vb. problemler) Büyükşehir belediyelerinin gerçekleştirdiği sosyal hizmet uygulamalarıyla çözülmeye çalışılmıştır. Büyükşehir belediyelerinde sosyal belediyecilik çatısı altında sunulan sosyal hizmet uygulamalarının amacına uygun olabilmesi için mesleğin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanları tarafından gerçekleştirilmesinin gerekli olduğunu belirtmek faydalı olacaktır. Çünkü Büyükşehir belediyeleri; sosyal hizmet disiplinin bilgi, değer ve temelleri doğrultusunda sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rol ve görevlerini yerine getirebilecekleri en geniş çalışma alanlarından ve toplumsal refahın sağlanmasına katkı sunacak mesleklerden biridir.

Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinde hem bireysel hem örgütsel birçok faktörün etkili olduğunu ifade etmek mümkündür. Bu faktörlerin Büyükşehir belediyeleri tarafından dikkate alınması, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı sistemleriyle yürüttükleri çalışmalara olumlu etkilerde bulunacaktır. Çünkü sosyal hizmet uzmanlarının işlerine dair geliştirdikleri memnuniyet, müracaatçı gruplarının memnuniyetlerini ve sunulan

hizmetlerin kalitesini doğrudan etkileyecektir. Bu nedenle tükenmişlik durumunu yaşama ihtimali oldukça yüksek olan sosyal hizmet uzmanlarının Büyükşehir belediyeleri bünyesinde iş doyumlarını olumsuz etkileyerek tükenmişlik yaşamalarına neden olan etkenlerin ortadan kaldırılması ve refah seviyesini arttıracak çalışma ortamlarının oluşturulması son derece önemlidir. Bu doğrultuda Büyükşehir belediyeleri bünyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarının ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirildiği araştırmamızdan elde edilen sonuçlara bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını ve tükenmişlik düzeylerini etkileyen birçok sosyodemografik ve mesleki değişken olduğu görülmektedir. Bu faktörler; yaş, çocuk sahibi olma durumu, statü durumu, çalışılan birimden memnun olma durumu, maaş durumu değerlendirilmesi, mesleki yeterlilik, yürütülen çalışmaların takibini yapabilme, uygun çalışma ortamına sahip olma durumu, yöneticilerle ve iş arkadaşlarıyla kurulan iletişim durumu, uzmanlar tarafından alınan mesleki kararların yöneticiler tarafından desteklenme durumu, mesleği isteyerek seçme durumu, idealdeki iş ile yapılan iş arasındaki uyum durumudur. Araştırma bulguları kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları duygusal tükenmenin iş doyumunu azalttığı ve kişisel başarı hissinde yaşanan artışın ise iş doyum düzeyini yükselttiğini ifade etmek mümkündür. Araştırmadan elde edilen bulguların, benzer çalışmaların bulgularıyla örtüştüğü görülmektedir.

Genelci sosyal hizmet yaklaşımıyla ve araştırmanın bulguları kapsamında mikro, mezzo ve makro düzeylerde öneriler sunmak mümkündür. Sunulan önerilerin ileride gerçekleştirilecek akademik çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

- Büyükşehir belediyeleri, modern yönetim anlayışı çerçevesinde liyakat temelli ve güçlendirici çalışmalar gerçekleştirmelidir. Gerek sosyal hizmet uzmanı gerekse diğer disiplinlerdeki meslek elemanlarının istihdamı liyakat temelinde yapılmalıdır. Yereldeki akrabalık ve arkadaşlık ilişkileri Büyükşehir belediyelerinin istihdam politikalarına yansıtılmamalıdır.
- Mesleki tercihleri sırasında sosyal hizmet mesleğini öncelikli tutarak lisans eğitimini tamamlayan ve uygulama dersleri kapsamında saha deneyimi elde etmiş sosyal hizmet uzmanlarının istihdamına öncelik verilmesinin, kurumda karşılaşılan zorluklarla baş edilmesini kolaylaştıracağı düşünülmektedir. Aynı zamanda mesleki tercih sıralamasında sosyal hizmetin neden öncelikli

tutulduğuna ilişkin detaylı araştırmaların yapılması, mesleğe dair beklentilerin somutlaştırılmasına katkı sağlayacaktır.

- Sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcılarının, görevlerinin anlaşılmamasından kaynaklanan sorunların çözümü için makro düzeyde kamuoyuna etki edecek farkındalık çalışmalarının yapılmasını önermek mümkündür.
- Sosyal hizmet uzmanlarına mesleki uygulamalarını gerçekleştirebilecekleri alan yaratılmalı ve bu alan içerisinde inisiyatif alabilmeleri sağlanmalıdır. Ayrıca kurum içerisinde mesleki uygulamaların sağlıklı bir şekilde yürütüleceği uygun çalışma ortamları yaratılmalıdır. Çalışma ortamının fiziksel açıdan uygun olmasının ve ayrı bir görüşme odasının bulunmasının iş doyumunu olumlu etkilediği görülmüştür. Gizlilik ilkesi de göz önüne alınarak Büyükşehir belediyelerinde çalışan uzmanların görüşme yapabilecekleri uygun odalar oluşturulmalıdır.
- Büyükşehir belediyeleri bünyesindeki çalıştıkları birimlerden memnun olan uzmanların daha yüksek düzeyde doyum yaşadıkları görülmektedir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının çalışma alanlarındaki memnuniyetlerini arttıracak kurum politikaları oluşturulmalıdır.
- Büyükşehir belediyesi sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlara doğrudan hizmet verilen birimlerde ve sahada aktif olarak görev alan sosyal hizmet uzmanlarının güvenliklerini sağlanmalı ve gerekli tedbirler alınmalıdır.
- Geniş hizmet yelpazesine sahip Büyükşehir belediyelerinde sosyal hizmet uzmanlarının mesleki gelişimleri ve diğer belediye hizmetlerinden haberdar olabilmeleri için hizmet içi eğitim programları belli aralıklarla düzenlenmeli ve gerekli görüldüğü alanlarda süpervizyon desteği sağlanmalıdır.
- Çevreci bir anlayışı benimseyen yöneticilere sahip Büyükşehir belediyelerinin ekolojik uygulamalarına sosyal hizmet uzmanları da dahil edilmelidir.
- Araştırma kapsamında kendilerini mesleki açıdan yeterli ve başarılı gören uzmanların iş doyumlarının daha yüksek, tükenmişlik düzeylerinin ise daha düşük olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda SHU'ların kendilerini mesleki açıdan geliştirebilecekleri ve yeterliliklerini arttıracakları kurum içi eğitim mekanizmaları oluşturulmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanlarının evrensel sosyal hizmet yöntem ve tekniklerini yerelle bütünleştirecekleri ve mesleki gelişimlerine olumlu katkılar

sunabilecekleri programlar oluşturulmalıdır. Çünkü Büyükşehir belediyesinin geniş hizmet sınırları içerisindeki farklı bölgelerde farklı ihtiyaçların olması, ihtiyaçlara yönelik mesleki yöntem ve tekniklerin uygulanmasını gerekli kılmaktadır.

- Büyükşehir belediyeleri bünyesinde, sosyal hizmet uzmanlarının lisans üstü eğitim almaya teşvik edilecekleri veya yüksek lisans eğitimlerini sağlıklı bir şekilde sürdürebilecekleri kurum politikaları oluşturulmalıdır. Çünkü yüksek öğrenim durumu, sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumuna olumlu etkide bulunmaktadır.
- Artan ve çeşitlenen ihtiyaçlar doğrultusunda Büyükşehir belediyelerinin politikaları ve kaynakları müracaatçıların sorunlarının giderilmesinde yetersiz kalabilmektedir. Bu nedenle gerek kurum politikalarının oluşturulması gerekse ilgili diğer karar alma mekanizmalarına sosyal hizmet uzmanlarının dahil edilmesi sağlanmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştirdikleri mesleki uygulamalara ve aldıkları mesleki kararlara ilişkin belediye yönetimi ve diğer çalışanlar bir etkide bulunmamalı, müdahale etmemeli ve baskıcı tutumlar sergilememelidir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu ve motivasyonu arttıracak, aynı zamanda yöneticileriyle ve iş arkadaşlarıyla kurdukları iletişimi iyileştirecek faaliyetler gerçekleştirilmeli ve psikososyal destek programları oluşturulmalıdır. Çünkü yöneticiler ve iş arkadaşlarıyla kurulan ilişki doğrudan iş doyumunu etkilemektedir.
- Araştırmanın bir çıktısı olarak katılımcıların sosyal hizmet mesleğini öncelikli ve isteyerek tercih etmesine karşılık Büyükşehir belediyeleri bünyesinde yaptıkları işin ideallerindeki iş ile niçin hiç uyumlu olmadığının araştırılmasının önemli olabileceği düşünülmektedir.
- Büyükşehir belediyeleri bünyesindeki sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanlarının takdir edilmesi ve uygun pozisyonlarda yetkilendirilebilecekleri fırsatların yaratılması oldukça önemlidir. Gerçekleştirdiği mesleki çalışmalardan dolayı takdir edilen uzmanların kendilerini daha başarılı hissedecekleri ve işe dair motivasyonlarının artacağı düşünülmektedir. Takdir edilen ve kendilerini

başarılı hisseden uzmanların iş doyumlarının daha yüksek, tükenmişlik düzeylerinin ise daha düşük olduğu görülmektedir.

- Sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları iş ile aldıkları ücret arasında bir denge olmalı ve maaşları günümü ekonomik şartları da göz önüne alınarak iyileştirilmelidir. Araştırma kapsamında sözleşmeli memur statüsünde çalışan uzmanlarının aldıkları maaşı çok yüksek/yüksek düzeyde değerlendirildiği görülmektedir. Sözleşmeli memurların aldıkları maaşların belediye meclis toplantılarında ve meclis üyeleri tarafından belirlenmesinin her zaman adil bir sonuç yaratamayacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda memur ve şirket işçisi statüsünde çalışan uzmanların aldıkları maaş göz önünde bulundurularak adil bir ücretlendirme yapılması için yöneticiler tarafından çaba sarf edilmelidir.
- Büyükşehir belediyelerinde sunulan hizmetlerin amacına ulaşabilmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları müracaatçı sistemlerinin yüksek yararının sağlanabilmesi için multidisipliner çalışmalar desteklenmelidir. Bunun yanı sıra ekip çalışması aidiyet duygusu oluşturulmalı, sorumlulukların eşit ve adil dağılımı sağlanmalıdır. Multidisipliner çalışmaların yürütülmesini, vaka toplantılarının düzenli aralıklarla gerçekleştirilebilmesini teşvik edenlerin yönetici pozisyonlarında olmasına öncelik verilmelidir.
- Büyükşehir belediyelerinin çatısı altında gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamalarının hangi müdürlük ve birimlerce yürütülmesi gerektiği konusunda mevzuatta bir düzenleme olmamasından dolayı karışıklık olabilmektedir. Bu nedenle Büyükşehir belediyelerinin tümünde işleyişe kılavuzluk edecek yasal düzenlemeler ilgili merciler tarafından yapılmalıdır.
- Büyükşehir belediyelerinde yeterli sosyal hizmet uzmanı istihdamı olmaması, bürokratik sorunlar vb. nedenlerden kaynaklanan iş yükünü azaltacak tedbirler alınmalıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının yapmaları gereken mesleki uygulamaların farklı disiplinlerdeki meslek elemanlarına verilmemesinin, sunulan hizmetlerin etik değerler çerçevesinde ve hak temelli bir anlayışla sosyal hizmet uzmanı tarafından gerçekleştirilmesinin gerek çalışanlara gerekse kuruma olumlu katkılar sunacağı düşünülmektedir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının gerçekleştirdikleri mesleki müdahalelerine ilişkin müracaatçı sistemlerinden geri bildirim alabilecekleri mekanizmalar kurulmalı ve izleme çalışmalarının yapılması kolaylaştırılmalıdır. Sosyal hizmet

uzmanlarının yürüttükleri mesleki çalışmaların takibini yapabilecekleri zaman aralığı oluşturulmalıdır.

- Çocuk sahibi olmayan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin neden yüksek olduğunun araştırılmasının önemli olabileceği düşünülmektedir.
- Büyükşehir belediyeleri bünyesindeki çalışma koşullarını iyileştirecek hizmet politikalarının sürece sosyal hizmet uzmanlarının da dahil olacağı şekilde üretilmesi, Büyükşehir belediyeleri ve diğer belediyelerde uygulanması için yasal düzenlemeler yapılması ve sürekliliğin sağlanması için denetim mekanizmaları oluşturulması yönünde adımlar atılmalıdır.
- Büyükşehir belediyelerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumsuzluğuna ve tükenmişliğine neden olan etmenlerin saptanması ve bu durumun önüne geçmek amacıyla bilimsel ve akademik çalışmaların yaygınlaştırılması gerekmektedir. Bu çalışmalardan elde edilen veriler, ülkemizdeki toplumsal hizmet politikalarına entegre edilmelidir.
- Son olarak Büyükşehir belediyelerinin niçin önemli bir sosyal hizmet istihdam alanı olarak görüldüğü üzerine detaylı araştırmalar yapılmasının sosyal hizmet uzmanı istihdamını olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

(2024). Türk Dil Kurumu : http://www.tdk.gov.tr adresinden alındı

Abalı, Ö. D., Erkaraca, Y., Çelik, S., Önder, C., Gürses, Ö., & Laleci, E. (2023). Özel Eğitim Okullarında Çalışan Yönetici ve Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi . *International Journal of Social and Humanities Sciences Research* , 3696-3719.

Abu-Bader, & Hassan, S. (2000). Work Satisfaction, Burnout, and Turnover Among Social Workers in Israel: A Causal Diagram. *International Journal of Social Welfare, 9*(3), 191-200.

Açan, B. A. (2018). Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisanas Tezi*. Ankara.

Açıkgöz, B., Akyüz, İ., & Alsancak, F. (2024). Sosyal Belediyecilik ve Sosyal Hizmet İlişkisi Üzerine Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. *19 Mayıs Sosyal Bilimler Dergisi, 5*(1), 83-96.

Adıyaman, A. T., & Demirel, S. (2011). Sosyal Belediyecilik Üzerine Bir İnceleme: Ankara Büyükşehir Örneği. (4).

Akarca, A. (2023). Türkiye'de Yerel Yönetim Reformları: Belediye Yönetimi. *13*(2), 1545-1568.

Akcagündüz, E. (2021). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Kilit Bir Aktör: Cumhurbaşkanlığı İdari İşler Başkanlığı. *4*(2), 422-438.

Akdoğan, Y. (2002). Ulusal Soruna Yerel Çözüm: Sosyal Belediyecilik. *Eminönü Bülteni Arşivi*.

Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatmini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* , 1-25.

Akpınar, A. T., Taş, Y., & Okur, M. E. (2013). The Effect Of Job Satisfaction And Emotional Exhaustion On Affective Commitment Of Emergency Services Employees. *British Journal Of Economics Finance And Management Sciences, 7*(2), 169-176.

Aksoy, Ş. U. (2007). Aksoy U, Eskişehir İli Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Anabilim Dalı, Tıbbi Psikoloji Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Osmangazi

Üniversitesi, 2007. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Aksu, G. (2002). Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55*(4).

Akten, S. (2007). Rehber Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. Edirne.

Altaş, S. S., & Çekmecelioğlu, H. G. (2015). Örgütsel Adalet Algısının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Okul Öncesi Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma . *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimleri Dergisi* , 421-440.

Altın, V. (2015). Tükenmişlik Sendromu ve Denizli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=GmkCArnYVuVtXV_JqPdBOw&no=VxDG_TgDsD8wuV9OFZgbfQ adresinden alındı

Altun, F. (2018). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği. Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Altun, F. (2019). İşyerinde Sosyal Hizmet Uygulamalarının Çalışanların İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığına Etkisi . *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Doktora Tezi*.

Angerer, J. M. (2003). Job Burnout. *40*(3), 98-107.

Ardıç, K., & Polatcı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10*(2), 69-96.

Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15*(1), 131-148.

Arıkboğa, E. (2012, Haziran). Büyükşehir Belediye Modeli ve Reform. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*(2), 2-32.

Arslan, Ü., Çağatay, A., & Savaş, A. Y. (2023). Covid-19 Pandemisinde Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumunun İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 14*(37), 226-246.

Artan, T. (2011). Yeni Yerel Yönetim Yapılanmasında Sosyal Hizmetler: İstanbul Örneği. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Doktora Tezi*. İstanbul.

Aslan, H. (2006). Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi . Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. (467), 31-51.

Ataklı, A., Dikmentaş, E., & Altınışık, S. (2004). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Yönetici ve Klinik Sekreterlerinin İş Doyumu. *6*(2), 157-166.

Atamtürk, E. (2010). Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi* . Ankara.

Ateş, H. (2009). Sosyal Belediyecilik. *Çerçeve Dergisi*, 88-95.

Aydemir, P., & Erdoğan, E. (2013). İşgörenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı. *13*(2), 127-153.

Aydın, M. (2000). *Eğitim Yönetimi.* Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.

Aydın, M. (2008). *Sosyal Politika ve Yerel Yönetimler.* İstanbul: Yedirenk Yayınları.

Aydınlı, H. İ. (2004). *Sosyo-Ekonomik Dönüşüm Sürecinde Belediyeler.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Aykaç, M. (1996). *"Ahilik ve Yerel Yönetimler" İslam Geleneğinden Günümüze Şehir ve Yerel Yönetimler* . İstanbul: İlke Yayınları.

Ayyash, E. (2021). Tıbbi Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri. *Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi* . Ankara.

Bahar, E. (2006). Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic Job Burnout And Daily Functioning: A Theoretical Analysis. *1*(3), 112-119.

Balcı, A. (1985). Eğitim Yöneticisinin Doyumu. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Doktora Tezi.

Balcı, A. (2014). Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

Balcı, D., & Akçakaya, M. (2023). Akıllı Kent Vizyonunda Yönetişimden E-Yönetişime Bir Örnek: E-Belediye Uygulaması. *25*(3), 1227-1252.

Balcılar, A. N., & Çınarlı, S. (2020). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Bornova Belediyesi Örneği. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21*(2), 122-156.

Baran, M. (2022). Sosyal Hizmet Merkezlerinde Görev Yapan Sosyal Çalışma Görevlilerinin İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul İl Örneği. *İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul.

Basım, H. N., & Şeşen, H. (2005). Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 16*(2), 57-70.

Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü* (3 b.). Ankara: Feryal Matbaası.

Başçıllar, M., & Taşçı, A. (2018). İş Yükü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sosyal Hizmet Uzmanları Üzerine Bir Araştırma. *IGUSABDER*, 330-344.

Batal, S. (2015). Türkiye'de Sosyal Devlet Kavramının Dönüşümü: Sosyal Belediyecilik. *19*(2).

Batıgün, A. D., & Şahin, N. H. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi, 17*(1), 32-45.

Baycan, A. (1985). An Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Diffrent Occupational Groups. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

Bayraktar, S. U., & Penpecioğlu, M. (2008). Başka Bir Kentsel Gelişme Tahayyülü Mümkündür! Özgün Bir Liderlik Tecrübesi Olarak 1977-1980 Ankara Belediyesi Ali Dinçer Dönemi. *Mülkiye Dergisi, 32*(261), 55-88.

Baysal, A. (1995). Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinlerinde Meslekten Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler . *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi* . İzmir .

Beki, A. (2008). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Ümraniye Belediyesi Örneği. *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı Doktora Tezi*. Sakarya.

Bekiroğlu, Ç. (2017). Psikolojik Danışmanlık Hizmeti Verenlerde Tükenmişlik Düzeyleri ile Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Ben, H., & Michael, Z. (2007). Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses: The Role of Challenge/Control Appraisals. *45*(4), 63-82.

Berkün, S. (2017). Türkiye'de Sosyal Belediyeclik Anlayışı. *9*(2), 582-598.

Beyoğlu, E., Erdoğan, A., & Okyay, R. A. (2022). Asistan Hekimlerde Tükenmişlik Sendromu. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 17*(2), 222-227.

Bıçak, Z. (2017). Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Kamu Personelinin Sosyodemografik Değişkenler Bazında İş Stresi, Tükenmişlik ve İş Doyumlarının İncelenmesi. *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

Bilgiç, R. (1998). The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers. *132*(5), 549-557.

Bilgin, R., Emhan, A., & Bez, Y. (2011). Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik ve Depresyon: Diyarbakır İli Alan Araştırması. *10*(38), 210-228.

Bingöl, E. S., & Ömürgönülşen, U. (2018). Sosyal Belediyecilik Bağlamında Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Faaliyetleri. *27*(3), 1-26.

Bodur, S., & Güler, S. (1997). Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu. *7*(1), 12-14.

Boyalı, H. (2023). Türkiye'de Vatandaş Odaklı İdare: E-Devlet Ötesi Dijitalleşen Kamu. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi, 6*(2), 172-190.

Boyar, E. (2011). Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Doktora Tezi.

Bozkurt, Ö. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *9*(1), 1-18.

Bölükbaşı, A., & Yıldırtan, D. (2009). Yerel Yönetimlerde İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması. *27*(2), 345-366.

Bulut, Y., & Aslan, M. M. (2023). Akıllı Kent Uygulamalarının Yerel Yönetimlerin İhtiyaçlarının Karşılanmasında ve Dirençli Kentlerin Oluşmasındaki Rolü. *25*(45), 914-929.

Candaş, E. N. (2018). Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dalında Görevli Araştırma Görevlisi ve Uzman Hekimlerinde Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Verilerle İncelenmesi.

Candaş, E. N. (2018). Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dalında Görevli Araştırma Görevlisi ve Uzman Hekimlerinde Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Verilerle İncelenmesi. İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Tıpta Uzmanlık Tezi.

Cantekin, Ö. F. (2003). Üniversitelerdeki İngilizce Okutmanlarının Örgüte Uyum Sorunlarının İş Doyumu Açısından Yol Açtığı Sorunlar. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Cantekin, Ö. F. (2003). Üniversitelerdeki İngilizce Okutmanlarının Örgüte Uyum Sorunlarının İş Doyumu Açısından Yol Açtığı Sorunlar. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Careercast. (2022). https://www.careercast.com/jobs-rated/best-jobs-2021 adresinden alındı.

Celep, A. G. (2023). Okul Öncesi Öğretmenlerin Öğrenilmiş Çaresizlik Düzeylerinin Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Üzerine Etkisi. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

Cengiz, S. (2008). Hemşirelerde Empatik Eğilim ve İş Doyumu İlişkisi . *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi* .

Ceran, S. Ö. (2010). İşgörence Algılanan Sosyal Destek ile Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

Ceylan, H., Gül, N., & Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *6*(11), 43-69.

Chacko, T. I. (1983). Job and Life Satisfactions: A Causal Analysis of Their Relationships. *26*(1), 163-169.

Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services.* California: Sage Publications.

Clark, A. E. (1997). Job Satisfaction and Gender: Why Are Women So Happy At Work? *4*(4), 341-372.

Collings, J. A., & Murray, P. J. (1996). Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study. *26*(3), 375-387.

Constable, J. F., & Russell, D. W. (1986). The Effect of Social Support and The Work Environment Upon Burnout Among Nurses . *Human Stress Journal* , 20-26.

Cooley, E., & Yovanoff, P. (1996). Supporting Professionals-at-Risk: Evaluating Interventions to Reduce Burnout and Improve Retention of Special Educators. *62*, 336-355.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and An Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review, 18*(4), 621-656.

Cullen, A. (1995). Burnout: Why Do We Blame The Nurse? . *The American Journal of Nursing* , 22-28.

Çağlayan, R. (2024). Üst Kademe Kamu Yöneticilerinin Atanmasına İlişkin Anayasa Mahkemesi Kararı Üzerine. *2*(1), 23-48.

Çağlıyan, E. (2018). Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında Tükenmişlik: Konya Örneği. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Çakır, S. (2019). Spor Yapan Bireylerde Tükenmişlik Sendromu ve İçsel Motivasyon Arasındaki İlişki: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Okul Spor Salonları Örneği . Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Çakmur, H. (2009).), İş Betimlemesi Ölçeği'ni Geliştirme ve Uzman Hekimlerde İş Doyumunu Değerlendirme. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi.

Çam, O. (1989). Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. İzmir: Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi.

Çam, O., Akgün, E., Gümüş, B. A., Bilge, A., & Keskin, Ü. G. (2005). Bir Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim Ve Hemşirelerin Klinik 69 Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *6*, 213-220.

Çapri, B. (2008). Eş Tükenmişliğini Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi. Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi.

Çarıkçı, İ. H. (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışan Kamu ve Özel Sektör Personelinin İş Tatmininin Karşılaştırılması. *37*(4), 83-95.

Çelebi, B. (2014). Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu (Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği). İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Çelik, A. (2014). Sosyal Belediyecilik Anlayışı: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16*(1), 1-20.

Çelikkol, A. (2001). *Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı.* İstanbul: Alfa Yayınları.

Çetinkanat, A. C. (2002). İş Doyumu ve Tükenmişlik. (9), 186-193.

Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde Güdülenme ve iş Doyumu.* İstanbul: Anı Yayıncılık.

Çoban, A. İ., & Özbesler, C. (2016). Hastanelerde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu. *1*(2), 90-109.

Çoban, G. S. (2021). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kendini Gerçekleştirme Basamağında Gizil Yetenekler. *European Journal of Educational and Social Sciences*.

Çolakoğlu, İ. (2014). Ortaokullarda Görev Yapan Müzik Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi.

Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri.* Nobel Akademik Yayıncılık.

Danış, M. Z., & Büber, Ö. (2018). Sosyal Hizmet Müdahalesinde Çözüm Odaklı Yaklaşım. *Kesit Akademi Dergisi* , 31-49.

Danış, M. Z., & Kara, H. Z. (2016). Sosyal Hizmette Problem Çözme Yaklaşımı. (45), 1-10.

Demir, N. (2010). Küçülmeye Giden İşletmelerde Geride Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi. *12*, 89-97.

Demir, N. (2020, Mart). Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi. *Öneri Dergisi*.

Demir, S. (2021). Sosyal Hizmetler Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Empati Becerileri ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi: Manisa Örneği. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. Manisa.

Demirci, T. (2006). Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinde Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi* . Konya.

Demirel, A. C. (2023). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlikleri: Sistematik Bir Derleme. *Sosyal Sağlık Dergisi, 3*(2), 39-51.

Denat, Y., Dikmen, Y., Yılmaz, G., & Karalar, D. (2018). Hemşirelik Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeyi ve Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 11*(3), 218-223.

Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *50*(03), 115-140.

Dinç, K. (2008). Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu . Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Doğan, F. (2020). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Aydın Büyükşehir Belediyesi Örneği. İstanbul: Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Doğan, K. C., & Sever, M. (2023). Türkiye'de Postmodern Kamu Yönetiminin Yansıması Olarak Kent Konseyi Analizi. *6*(3), 290-307.

Dolu, G. (1997). Onkolojide Çalışan Hekimlerde Tıbbi Sosyal Çalışma Açısından Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması. *İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul.

Dönmez, B. (2008). Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Mersin .

Dumanoğlu, S. (2005, Nisan). Belediyelerde Muhasebe Sistemi ve Hizmet Maliyetlerinin Takibi. (26), 138--146.

Duyan, V. (2003). Sosyal Hizmetin İşlev ve Rolleri. *14*(2), 1-22.

Düzyürek, S., & Ünlüoğlu, G. (1992). Hekimde Tükenmişlik Sendromu. *Psikiyatri Bülteni, 3*(1), 108-112.

Eğinli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *3*, 35-52.

Eker, G. (2006). Örgütsel Adalet Algısı Boyutları ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Emir, Z. (2019). Toksik ve Kaotik Liderlerle Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki . Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Erbay, E., & Aslan, E. (2017). Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları Ve Çocuk Evi Sorumlularının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 21*(2), 535-556.

Erdal, L., & Turan, A. H. (2017). Sosyal Hizmet Çalışanlarının İş Doyumu ve Motivasyonu: İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü (İstanbul ASPİM) ve Bağlı Kuruluşlar Örneği. *1*, 61-92.

Erder, S., & İncioğlu, N. (1996). *Türkiye'de Yerel Yönetimler.* Yeni Yüzyıl Kitaplığı.

Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z., & Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *5*(1), 17-26.

Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (8 b.). İstanbul: Beta Yayınevi.

Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. *7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 143-154.

Erken, B. (2006). Özel ve Resmi İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırılması. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Edirne.

Erkul, A., & Dalgıç, G. (2014). Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Journal of Education Sciences Research, 2*(1), 1-18.

Erol, Z. (2018, Ekim). Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Doğu Karadeniz Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Gümüşhane.

Ersöz, H. Y. (2009). Türkiye'de Belediyelerin Sosyal Politika Alanındaki Rolü ve Yeni Belediyecilik Anlayışının Esasları. *Kamuda Sosyal Politikalar Dergisi, 3*(9), 38-47.

Ertürk, E., & Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama. *Ege Akademik Barış, 12*(1).

Eryılmaz, B. (1997). *Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması.* İstanbul: Birleşik Yayıncılık.

Eryılmaz, B. (2008). *Kamu Yönetimi.* Ankara: Okutman Yayıncılık.

Eryılmaz, B. (2017). *Tanzimat ve Yönetimde Modernleşme* . İstanbul : İşaret Yayınları.

Eryılmaz, H. G. (2023). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışları Çerçevesinde Türkiye'de Sağlık Yönetiminin Gelişimi: Şehir Hastaneleri Örneği. *Kapadokya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi* . Nevşehir.

Es, M., Çakıcı, K., & Kala, E. S. (2020). Belediyeler ve Sosyal Hizmet. *Disiplinlerarası Sosyal Hizmet Çalışmaları* (s. 119-138). içinde Ekin Yayınevi.

Felton, J. (1998). Burnout as a Clinical Entity-- Its Importance in Health Care Workers. *48*(4), 237-250.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *JOURNAL OF SOCIAL ISSUES, 30*(1).

Freudenberger, H. J. (1975). The Staff Burn-Out Syndrome In Alternatıve Instıtutıons. *Psychotherapy: Theory, Research And Practice, 12*(1).

Garden, A. M. (1991). Relationship Between Burnout and Performance. *68*(3), 963-977.

Gökçakan, Z., & Murat, M. (2007). Sınıf Öğretmenlerinde On Yıllık Hizmet Sürecinde Tükenmişliğin Gelişimine Yönelik Bir Haritalama Çalışması. *5*(3), 177-185.

Gökoğlan, K. (2010). Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Göymen, K. (2004). Yerel Kalkınma Önderi ve Paydaşı Olarak Belediyeler Yerel Kalkınmada Belediyelerin Rolü. *Uluslararası Sempozyum Kitabı.* içinde İstanbul: Pendik Belediyesi Kültür Yayınları.

Gözler, K. (2009). *İdare Hukuku.* Bursa: Ekin Yayınevi.

Gözübüyük, Ş. (2000). *Yönetim Hukuku.* Ankara: Turhan Kitabevi.

Graham, M. W., & Messner, P. E. (1998). Principals and Job Satisfaction. *15*(2), 196-202.

Güleç, S. (2008). 1945-1980 Yılları Arasında Türkiye'de Refah Devleti. (13), 48-55.

Güleç, Y. (2014). Sosyal Hizmetlerin Yeniden Yapılandırılmasında Yerel Yönetimlerin Önemi ve İşlevi, Bağcılar Engelliler Sarayı Örneği. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2*(1), 486-500.

Güler, B. A. (1994). Belediye Gelirlerinin Yapısı: 1925-1989. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*.

Güler, E. Ö., & Veysikarani, D. (2019). Tükenmişlik ve İş Doyumunun Akademisyenler Üzerindeki Etkisinin İstatistiksel Olarak İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 33*(3), 829-848.

Günay, A. (2016). Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Günday, M. (1996). *İdare Hukuku.* Ankara: İmaj Yayıncılık.

Günday, M. (2002). *İdare Hukuku.* Ankara: İmaj Yayıncılık.

Gündüz, G. O. (2016). Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve İş Doyumunun Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Güven, A., & Yalçınkaya, M. A. (2002). Okul Yöneticilerinde Kaygı-İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi. (7), 178-188.

Hablemitoğlu, Ş., & Özmete, E. (2012). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşam Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi* , 171-213.

Hamann, D. L., & Gordon, D. G. (2000). Burnout An Occupational Hazard. *Music Educators Journal, 87*(3), 34-39.

Hassoy, D., & Özvurmaz, S. (2019). Bir Devlet Hastanesindeki Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler . *Hemşirelik Bilimi Dergisi* , 27-32.

Helvacı, İ., & Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 1*(4), 58-68.

Herzberg, F. (1966). *Work and The Nature of Man.* Cleveland: The World Publishing Company.

Hobfoll, S. E., & Lilly, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology, 21*(2), 128-148.

İlgün, E. (2010). İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi . Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

İncir, G. (1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme.* Ankara, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları .

İslamoğlu, A. (2012). Osmanlı Devletinde Modern Belediye'nin Hukuksal Açıdan Kurumsallaşması. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku Ana Bilim Dalı Doktora Tezi* . İstanbul.

Işıkhan, V. (1993). Sosyal Hizmet Uzmanları İş Doyumları. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Işıkhan, V. (2009). *Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu* . https://solunum.org.tr/TusadData/Book/472/176201612828-32_Bolum_31_Tukenmislik.pdf adresinden alındı

Işıkhan, V. (2009). *Onkolojide Tükenmişlik ve Başa Çıkma Yöntemleri.* Ankara: Vizyon Yayınları .

Işıkhan, V. (2010). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlik.* Ankara: Vizyon Kırtasiye-Ofset Matbaa Yayinevi.

Işıkhan, V. (2017). *Stres Yönetimi Tükenmişlikten Mutluluğa.* Ankara: Nika Yayınevi.

Işıkhan, V. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *29*(2), 10-33.

Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik.* Ankara: Nobel Yayın .

Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1983). Preventing Employee Burnout. *60*(2), 58-68.

Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward An Understanding of the Burnout Phenomenon. *71*(4), 630-640.

Jackson, S. E., Turner, J. A., & Brief, A. P. (1987). Correlates of Burnout among Public Service Lawyers. *Journal of Occupational Behaviour, 8*(4), 339-349.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu . *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi* , 29-32.

Kahya, C. (2009). Maliye Bakanlığı Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi (Trabzon İli Örneği). Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Karaman, F., & Altunoğlu, A. E. (2007). Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarınınn İş Tatmini Düzeyini Etkileyen Faktörler. (2007). *Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 14*(1), 109-120.

Karataş, K., Danış, Z., Çakta, E., Çapar, M., Çiftci, D. B., Ertaş, B., & Esmer, M. (2006). Özel Sektöre Ait, Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Rol, İşlev ve İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*(2).

Kapar, G. (2016). Lise Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeyleri Üzerine Bir Çözümleme: Van Örneği. Van: Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Karabulut, F. G., Taş, A., Abacıgil, F., & Arslantaş, H. (2022). Hemşirelerde İş Doyumu ve İş Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörler: Kesitsel Bir Çalışma. *Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi, 6*(2), 216-232.

Karacaoğlu, K., & Arslan, F. (2013). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanayi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15*(3), 457-478.

Karadağ, N. (2013). Tükenmişlik ve İş Doyumu: Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği . *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul.

Karahaliloğlu, N. (2013). Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. *Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

Karahan, Ş., & Balat, G. U. (2011). Özel Eğitim Okullarında Çalışan Eğitimcilerin Öz-Yeterlilik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 29*(29), 1-14.

Karasar, N. (2020). *Bilimsel Araştırma Yöntemi.* Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.

Karsavuran, S. (2014). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *32*(2), 133-163.

Kaşlı, M. (2009). Otel İşletmelerinde İş Görenlerin Kişilik Özellikleri, Lider Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi.

Kazu, İ. Y., & Yıldırım, D. (2021). Mesleki Tükenmişlik: Etki Eden Faktörler, Belirtileri ve Sonuçları. *Eğitim ve Toplum Araştırmaları Dergisi, 8*(2), 462-473.

Keleş, R. (1988). *Türkiye'de Kent Yönetimi.* Ankara: Türk Sosyal Bilimler Derneği.

Keleş, Ş., & Ün, S. (2020). Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği. *5*(2), 73-87.

Keser, A. (2006, 06 01). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. (11), 100-119.

Kesgin, B. (2008). Yoksulluğa Yerel Müdahale "Sosyal Belediyecilik" Karşılaştırmasında Eminönü ve Beşiktaş Belediyeleri Örnekleri. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi*. İstanbul.

Kesgin, B. (2016). Sosyal Hizmetin Yerelleşmesi ve Sosyal Hizmette Yerel Yönetimlerin Artan Rolü. *14*(4), 319-340.

Kilerci, S. (2020). Yoğun Bakım Sağlık Çalışanlarının Benlik Saygısı, Tükenmişlik ve Duygusal Emek Düzeyi Arasındaki İlişki. İstanbul: Biruni Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Kılıçel, M. M. (2024). Türkiye'de Yerel Yönetimlerde Kamu Hizmeti Sunma Yöntemleri. *7*(1), 56-67.

Kırılmaz, H., & Kırılmaz, S. K. (2014). Erken Cumhuriyet Dönemi Türk Kamu Yönetimi: Anayasal Sistem, Yönetim Yapısı, Bürokrasi ve Reform Uygulamaları. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(40), 25-44.

Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (tarih yok). Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study. *Social Work, 56*(3), 258-268.

Kocaoğlu, M., Aydoğan, C., & Akkuş, Ö. K. (2017). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 5*(4), 157-169.

Koçak, O., Arslan, H., & Eti, S. (2017). Belediyelerde Sosyal Politika Uygulamaları ve Pendik Belediyesi Örneği. *7*(12), 119-144.

Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1989, Mayıs). Workload and Burnout: Can Social Support and Perceived Accomplishment Help? *34*(3), 243-248.

Koustelios, A. D. (2001). Personal Characteristics and Job Satisfaction of Grek Teachers. *7*, 354-358.

Koyutürk, N. (2014). Sınıfında Kaynaştırma Öğrencisi Olan ve Olmayan Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Burdur: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Kök, S. B. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* , 291-317.

Köksal, B. (2006). Belediyelerde Örgüt Yapılarının Standardizasyonu ve İstanbul Örneği. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Kula, S., & Çakar, B. (2015). Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *6*(12), 191-210.

Kulaklıkaya, K. (2013). İşkoliklik, Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki . Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Kurt, Ö. (2010). Gemide Çalışma Koşullarının Gemiadamları Üzerindeki Olumsuz Etkileri . İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Kurtuluş, B. (2006). *Türkiye'de Belediyelerin Mali Yapısı ve Harcamaların Finansmanı.* Ankara: DPT Yayını.

Kurtuluş, H., & Aslan, Ş. (2016). Üç Şehir Üç Başkan: Yeni Liberal Dönemde İstanbul, Ankara ve İzmir'de Sosyal Demokrat Belediyecilik Deneyimi (1989-1994). (54), 17-42.

Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve. *1*(2), 86-115.

Ladikli, M. F., & Arslan, H. (2023). Kavramsal ve Kuramsal Olarak İş Doyumu. *8*(2), 139-174.

Lam, S. S. (1995, Haziran 01). Quality Management and Job Satisfaction. *12*(4), 72-78.

Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. I. (2002). Social Work, Stress and Burnout: A Review. *11*(3), 255-265.

Marakoğlu, K., Kargın, N. Ç., & Armutlukuyu, M. (2013). Tıp Fakültesi Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Faktörlerin Değerlendirilmesi . *Genel Tıp Dergisi* , 102-108.

Maraşlı, M. (2005). Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri . *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi* , 27-33.

Maslach, C. (1976). Burned Out. *9(5)*, 16-22.

Maslach, C. (1998). Multidimensional Theory of Burnout. C. L. Cooper (Dü.) içinde, *Theories of Organizational Stress* (s. 68-85). Oxford University Press.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Occupatıonal Behavıour, 2*, 99-113.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout San Francisco.* San Francisco: Jossey-Bass.

Maslach, C., & Pines, A. (1977). The Burn-Out Syndrome in the Day Care Setting. *6*(2), 100-113.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual Third Edition.* California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach Burnout Inventory: Manual.*

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review pf Psychology, 52*(1), 397-422.

Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*.

Mental Health America. (2022). https://mhanational.org/research-reports/2022-mind-workplace-report adresinden alındı

Meriç, O. (1983). Anayasalarda Mahalli İdarelerle iligili İlkeler ve İdari Vesayet.

Motowidlo, S. J. (1984). Does Job Satisfaction Lead to Consideration and Personal Sensitivity? *27*, 910-915.

Nart, S. (2015). Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler ve Tükenmişliğin Yaratıcılık Üzerine Etkisi : Televizyon Programları Yapımcılığı Sektörüne Yönelik Bir Araştırma. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi.

Negiz, N. (2011). Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16*(2), 323-341.

Oğuzberk, M., & Aydın, A. (2008). Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 167-179.

Oktay, T. (2008). *Osmanlı Döneminde Modern Belediye Kurumunun Doğuşu ve Gelişimi.* İstanbul: Türk Dünyası Belediyeler Birliği Yayını.

Oral, S., & Kuşluvan, Z. (1997). Motivasyon Konusunda Oluşturulan Yaklaşımlar ve İşletmelerde Motivasyonu Artırmaya Yönelik Olarak Kullanılan Araçlar. *3*(3), 93-116.

Ortaylı, İ. (1985). *Tanzimat'tan Cumhuriyet'e Yerel Yönetim Geleneği.* İstanbul: Hil Yayınları.

Ortaylı, İ. (1996). *"Tanzimattan Cumhuriyete Yerel Yönetimler" İslam Geleneğinden Günümüze Şehir ve Yönetimler* . İstanbul: İlke Yayınları .

Ortaylı, İ. (2000). *Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahalli İdareleri 1840 1880.* Ankara: Türk Tarih Kurumu Yayınları.

Ortaylı, İ., & Tekeli, İ. (1978). *Türkiye'de Belediyeciliğin Evrimi* . Ankara: Türk İdareciler Derneği Yayınları.

Oruç, S. (2007). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği) . *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. Adana.

Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler . *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 103-116.

Ökde, F. (2023). Cumhuriyet'in Kuruluş Yıllarında Belediye Yapılanması Üzerinde Osmanlı Etkisi. *10*(Cumhuriyet Özel Sayısı), 511-536.

Öksüz, Ö. (2007). Yerel Yönetimlerimizin Çoğu, Alt Yapı Açısından Yerel Sosyal Politikalar Uygulamaya Hazır ve Müsait Değil. *Sosyal Politikalar Dergisi*, 88-90.

Önen, S. M., & Kanayran, H. G. (2015). Liderlik ve Motivasyon: Kuramsal Bir Değerlendirme. *5*(2), 43-64.

Öner, Ş., & Çam, B. (2021). Covid-19 Sürecinde Yükselen Sosyal Belediyecilik: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 19*, 137-163.

Özdayı, N. (1991). Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini Düzeylerinin Karşılaştırılması . *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 221-235.

Özer, M. A., & Çiftçi, A. (2023). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Sonrası Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi ve Türkiye Açısından Bir Durum Analizi. *Yıldız Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7*(1).

Özer, M. A., & Yıldırım, S. (2023). Küreselleşme Sürecinde Ulus Devletin ve Kamu Yönetiminin Değişimine Dair Değerlendirmeler. *6*(4), 966-985.

Özer, R. (1998). Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi . *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Eğitim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. Trabzon.

Özgür, H., & Yavuzçehre, P. S. (2016). Türkiye'nin Büyükşehir Belediyesi Sistemi:1982-2015. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7*(1), 903-926.

Özkan, C. (2012). Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Radyoloji Ana Bilim Dalı* . Mersin.

Özmete, E., & Laleoğlu, A. (2013). İnsani Hizmet Örgütlerinde Sosyal Çalışmacıların Karşılaştıkları Mobbing Davranışları ile İş Tatmini ve Sağlık Sorunları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi . *Toplum ve Sosyal Hizmet* , 23-44.

Özpehlivan, M. (2018). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2*(2).

Öztürk, H., & Gül, H. (2012). "Sosyal Belediyecilik Sosyal Haklar ve Sosyal Devlete Bir Alternatif Mi?". *Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu IV*, (s. 377-392). İstanbul .

Parlak, B. (2002, Ocak). Osmanlı Devleti'nin Son Yüzyılında Taşra Yönetimine İlişkin Anayasal ve Yasal Gelişmeler ve Cumhuriyet'e Yansımalar.

Pektaş, E. K. (2010). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Temel Sorunlar. *5*(1), 4-22.

Perlman, B., & Hartmann, E. A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations, 35*(4), 283-305.

Pincus, A., & Minahan, A. (1973). Social Work Practice: Model and Method.

Polat, N. (2008). Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması. Ankara: Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Polatcı, S. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz). *Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Tokat .

Polatoğlu, A. (2003). Kamu Yönetimi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 58*(2).

Psikolojik Danışmanlarda Olumlu-Olumsuz Mükemmeliyetçilik Düzeylerinin İş ve Yaşam Doyumunu Yordamadaki Rolü. (2014). *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 5*(42).

Rogers, S. J., & May, D. C. (2003). Spillover Between Marital Quality and Satisfaction: Long-Term Patterns and Gender Differences. *65*(2), 482-495.

Rushton A.; (1987), Stress Amongst Social Workers. In R. Payne & J. Firth Cozens (Eds.), Stress in Health Professionals, Chichester: John Wiley & Sons. ss. 167–188.

Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (1998). *Örgütsel Psikoloji* (3 b.). İstanbul: Alfa Basım Yayım.

Saklan, A. (2010). Örgütlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Selçuk Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde Bir Uygulama. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Sarıtaş, Z. (2015). İzmir Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Çalışanlarının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi* . İzmir .

Sat, S. (2011). Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Schultz, D., & Schultz, S. E. (1998). *Psychology and Work Today.* New Jersey: Prentice-Hall.

Seğmenli, S. (2001). Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Sevim, L. (2011). Tükenmişlik ve İşe Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. Ankara: Hacettepe Ünversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi.

Sevimli, F., & İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *5*(1), 55-64.

Sevinç, İ., & Göksoy, B. (2018). Türkiye'de Kent Yoksulluğu Yerel Müdahalede Sosyal Belediyeciliğin Önemi ve Sorunları . *Kent Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Etkin Belediye Uygulamaları* (s. 432-444). içinde Nobel Akademik Yayıncılık.

Sezik, M. (2016). Türkiye'de Sosyal Belediyeciliğin Gelişimi ve Sorun Alanları. *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5*(2).

Sığrı, Ü., & Basım, N. (2006). İşgörenlerin İş Doyumu İle Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *12*(6), 131-154.

Sılığ, A. (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi . *Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi* . Eskişehir .

Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular Ve Kişilerarası İlişkiler Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi.* İstanbul: Beta Yayınları.

Soysal, A. (2011). İş Yaşamında Tükenmişlik. *Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası Dergisi, 25*(6), 14-26.

Soysal, M. (1979). *100 Soruda Anayasanın Anlamı.* Gerçek Yayınevi.

Sunar, S. (2022). Tanzimat Dönemi İktisat-Yönetim İlişkisinin İdari Reform Siyasetine Yansımaları: Hukuk, Maliye ve Mülkiyet İlişkileri Çerçevesinde Bir Değerlendirme. *Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 8*(2), 175-193.

Suran, B. G., & Sheridan, E. P. (1984). Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives. *15*(6), 741-752.

Şahin, A. (2003). Yöneticilerin İş Tatmini ve Memnuniyeti. *1*(5), 137-157.

Şahin, F. (1999). Sosyal Hizmetin Doğası ve Paradigmaları. Prof. Dr. Sema Kut'a Armağan: Yaşam Boyu Sosyal Hizmet.

Şahin, F. (2000). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Refah Politikası Süreçlerine Katılımı.* Ankara.

Şahin, F. (2004). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kuruluş Ortamlarında Aldıkları Farklı Mesleki Kararlar Yolu İle Sosyal Refah Politikasına Katılımları. *Toplum ve Sosyal Hizmet95-110, 15*(1).

Şahin, H., & Dursun, A. (2009). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumları: Burdur Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 160-179.

Şataf, C., & Mermer, B. (2017). Avrupa'da Sosyal Belediyecilik Anlayışı ve Türkiye. *8*(17), 13-33.

Şataf, C., & Taşdelen, S. (2019). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri Çerçevesinde Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği. *11*(1), 1-23.

Şeker, M. (2019, Ağustos). Avukatlarda Tükenmişlik (Burnout) Sendromu: Sivas İli Merkez İlçe Örneği. Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Şenatalar, F. (1978). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler.* İstanbul: İstanbul Üniversitesi Kitabevi.

Şencan, N. S., Aydıntan, B., & Yeğenoğlu, S. (2017). Türk İlaç Sanayinde Çalışan Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumlarına Yönelik Bir Araştırma. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi, 3*(2), 117-148.

Şentürk, M. (2014). Tekirdağ İl Merkezinde Çalışan Hekimlerde Mesleki Doyum, Tükenmişlik ve Mobbing'e Uğramanın Değerlendirilmesi. *Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Tekirdağ.

Şimşek, G., & Altun, F. (2020). Sosyal Belediyecilikte Sosyal Hizmetlerin ve Sosyal Girişimci Faaliyetlerin Rolü. *4*(1), 55-61.

Şimşir, İ., & Seyran, F. (2020). İş Tatmininin Önemi ve Etkileri. *MEYAD Akademi, 1*(1), 25-42.

Tahsin, Ö. (2008). *"Osmanlı Şehirciliği ve Vakıflar" Selçukludan Cumhuriyete Şehir Yönetimi* . İstanbul: Türk Dünyası Belediyeler Birliği Yayını.

Tanğlay, N. (2009). SHÇEK'te Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesş. *Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

Tekeli, İ. (1983, Haziran). Yerel Yönetimlerde Demokrasi ve Türkiye'de Belediyelerin Gelişimi. *16*(2).

Tekeli, İ. (2009). *Cumhuriyetin Belediyecilik Öyküsü (1923-1990).* İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları .

Telman, N., & Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti.* İstanbul: Epsilon Yayınları.

Tevrüz, S. (1996). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi.* Ankara: Türk Psikologlar Derneği .

Toker, İ. (2013). Acil Tıp Uzmanlık Öğrencilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Faktörler. Mersin: Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Ana Bilim Dalı Uzmanlık Tezi.

Tomanbay, İ. (1999). *Sosyal Çalışma Sözlüğü.* Ankara: Selvi Yayınevi.

Toprak, D., & Şataf, C. (2009). Türkiye'de Yerel Yönetimler Reformu Çerçevesinde Sosyal Belediyecilik Yaklaşımı. *1*(1), 11-24.

Toprak, Z. (2010). *Yerel Yönetimler.* İzmir : Siyasal Kitapevi.

Tosun, A. (2024). Türkiye'de Yerel Yönetimlere Yönelik İdari Vesayet İlkesinin Yerel Demokrasi Açısından Değerlendirilmesi. *7*(1), 23-40.

Tuzcuoğlu, F., Akman, Ç., & Akman, E. (2020). Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Uluslararası Faaliyetleri: Uluslararası Kuruluşlara Üyelikler Üzerinden Bir Değerlendirme. (İşletme Kamu ve Ekonomi 2020 Özel Sayısı), 1211-1238.

Tütüncü, Ö., & Küçükusta, D. (2008). Organizasyonlarda Bireyler: Tutum, Davranış ve Motivasyon. *2. Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon Konferansı.* İzmir.

Umay, G. (2015). Psikolojik Danışman Ve Rehberlik Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

Urban, M. E. (1982). *TheIdeology of Administration: American and Soviet Cases.* Albany: State University of New York Press.

Uyar, H. (2004). Türkiye'de ve Dünyada Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe. *1923 Aydınlanma Bağımsız ve Kemalist Düşünce Dergisi, 8*(51).

Uzer, O., & Gül, S. S. (2023). Kentsel Dönüşümün Sosyolojik Boyutları. *7*(2), 17-40.

Üngören, E., Doğan, H., Özmen, M., & Tekin, Ö. A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, 5*(17).

Ünlü, U. (2016). Sosyal Belediyecilik Anlayışının e-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi. *Sayıştay Dergisi*, 63-89.

Verimer, T. (2016). Tıp Doktoru, Diş Hekimi ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Depresyon. *Aydın Sağlık Dergisi, 2*(1), 1-23.

Vigoda, E. (2000). Organizational Politics, Job Attitudes, and Work Outcomes: Exploration and Implications for the Public Sector. *57*(3), 326-347.

Witt, L. A., & Nye, L. G. (1992). Gender and The Relationship Between Percieved Fairness of Pay or Promotion and Job Satisfaction. *77*(6), 910-917.

Yağcı, C. (2017). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri . *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. Kocaeli.

Yakut, H. İ., & S. G. (2013). Sağlık Alanında Çalışma Yaşamında Tükenmişlik. *The Journal of Gynecology, 10*(38), 1564-1571.

Yarcı, S., & Alpman, P. S. (2015). Sosyal Hizmet ve Danışmanlık Bölümü Öğrencilerinin İstihdam Sorunları. *Ejovoc, 5*(5).

Yeğin, M. (2009). İdari Personelin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi . *Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi* . İzmir .

Yelboğa, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi. *4*(2), 1-18.

Yeter, E. (1993). Ülkemizde Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına İlişkin Görüşler. *Amme İdaresi Dergisi, 24*(3), 153-161.

Yetkin, O. (2020). Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Yapısı ve Geleceği. *Akademik Düşünce Dergisi*, 4-16.

Yılmaz, B., Korkut, Ş., & Köse, E. (2010). Ankara'daki Üniversite ve Halk Kütüphanelerinde Çalışan Kütüphanecilerin İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma. *11*(1), 49-80.

Yovanoff, E. C. (1996). Supporting Professionals-at-Risk: Evaluating Interventions to Reduce Burnout and Improve Retention of Special Educators. *62*(4), 336-355.

Yörükoğlu, F. (2009). Türk Belediyeciliğinin Gelişim Süreci. (135).

Yungul, N. T. (2006). Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği. *Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

Yücel, A. (1994). *Büyükşehir Yönetimi, İstanbul İçin Model ve İç Göçlerin Yönlendirilmesi.* Ankara: DPT Yayınları.

Yüksel, E. (2017). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleriyle İlişkisi: Tunceli Örneği. *Tunceli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi* . Tunceli.

Yürür, S., & Sarıkaya, M. (2011). Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi. *11*(4), 537-552.

Zastrow, C. (2015). *Sosyal Hizmete Giriş* (3. Basım b.). Ankara: Nika Yayınevi.

Zengin, O. (2014). Büyükşehir Belediyesi Sisteminin Dönüşümü Son On Yılın Değerlendirmesi. *Ankara Barosu Dergisi*(2), 91-116.

Zengin, O., & Çalış, N. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve Çalışma Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 28*(1), 47-68.

EKLER

EK-1 KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli Katılımcı,

Büyükşehir Belediyelerinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi isimli yüksek lisans tez çalışması kapsamında aşağıdaki sorular hazırlanmıştır. Sizin sorulara samimi ve doğru cevaplar vermeniz güvenilir sonuçlara ulaşmak açısından oldukça önemlidir. Lütfen soruların tümünü yanıtlayınız. Katkılarınız ve desteğiniz için teşekkür ederim.

Sedef ÜNVER

1. Yaşınız: (……...)

2. Cinsiyetiniz

( ) Kadın

( ) Erkek

( ) Belirtmek İstemiyorum

3. Eğitim Durumunuz:

( ) Lisans

( ) Yüksek Lisans

( ) Doktora

4. Hayatınızı etkileyen kronik bir sağlık sorununuz var mı?

( ) Cevabınız evet ise lütfen kronik sağlık sorununuzu belirtiniz. (……...)

( ) Hayır, herhangi kronik bir sağlık sorunum yok.

5. Medeni durumunuz:

( ) Bekâr ( ) Evli

6. Eşiniz ile olan ilişkinizi nasıl değerlendiriyorsunuz?

( ) Çok kötü

() Kötü

( ) Orta

( ) İyi

( ) Çok İyi

7. Çocuğunuz var mı?(Cevabınız hayır ise 10. Soruya geçiniz.)

( ) Evet ( ) Hayır

8. Çocuğunuz var ise sayısı nedir?

( ) 1

() 2

( ) 3 ve üzeri

9. Çocuğunuz/çocuklarınızla ilişkinizi nasıl değerlendiriyorsunuz?

( ) Çok kötü

() Kötü

( ) Orta

( ) İyi

( ) Çok İyi

10. Mezun olduktan sonra işsizlik yaşadınız mı?(Cevabınız hayır ise 12. Soruya geçiniz.)

( ) Evet ( ) Hayır

11. Evet ise ne kadar süre işsizlik yaşadınız?

( ) 0-1 Yıl

() 1-3 Yıl

( ) 3 Yıl ve üzeri

12. Hangi Büyükşehir belediyesinde çalışıyorsunuz? (…….....)

13. Büyükşehir Belediyesi bünyesinde hangi müdürlüğe bağlı olarak çalışıyorsunuz?

(…….....)

14. Bu birim veya alanda çalışmaktan memnun musunuz?( ) Evet ( ) Hayır

15. Belediye bünyesinde hangi statüde çalışmaktasınız?

( ) Memur ( ) Sözleşmeli Memur ( )Şirket İşçisi

16. Büyükşehir Belediyesinde kaç yıldır çalışıyorsunuz? (……) Yıl

17. Bir haftada ortalama kaç saat çalışıyorsunuz?

( ) 20-30 saat ( ) 30-40 saat ve üstü

18. Çalıştığınız belediyeden aldığınız geliri nasıl değerlendiriyorsunuz?

( ) Çok düşük

() Düşük

( ) Orta

( ) Yüksek

( ) Çok Yüksek

19. Kendinizi mesleki açıdan yeterli hissediyor musunuz? ( ) Evet ( ) Hayır

20. Müracaatçılarınızla yürüttüğünüz çalışmanın takibini yapabiliyor musunuz? (Cevabınız hayır ise 22. Soruya geçiniz.)

( ) Evet ( ) Hayır

21. Eğer müracaatçılarınızla yürüttüğünüz çalışmaların takibini yapabiliyorsanız müracaatçılarınız aldığı hizmete ilişkin nasıl geri dönüşlerde bulunuyor?

( ) Olumlu ( ) Olumsuz

22. Çalışma ortamınızı mesleki rollerinizi yerine getirebilme noktasında fiziksel açıdan uygun buluyor musunuz?

( ) Evet ( ) Hayır

23. Müracaatçılarınız ile sağlıklı bir şekilde görüşebileceğiniz özel bir görüşme odası var mı?

( ) Evet ( ) Hayır

24. İş arkadaşlarınızla iletişiminizi nasıl değerlendiriyorsunuz?

( ) Çok kötü

() Kötü

( ) Orta

( ) İyi

( ) Çok İyi

25. Yöneticiniz ile iletişiminizi nasıl değerlendiriyorsunuz?

( ) Çok kötü

() Kötü

( ) Orta

( ) İyi

( ) Çok İyi

26. Çalıştığınız birimde/alanda multidisipliner bir çalışma yürütebiliyor musunuz?

( ) Evet ( ) Hayır

27. Yöneticiniz ekip çalışmalarını destekliyor mu?( ) Evet ( ) Hayır

28. Çalıştığınız birimde yöneticileriniz aldığınız mesleki kararları destekliyor mu?

( ) Evet ( ) Hayır

29. Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?

( ) Evet ( ) Hayır

30. Mesleki tercihleriniz arasında sosyal hizmet öncelikli hedefiniz miydi?

( ) Evet ( ) Hayır

31. İdealinizdeki iş (meslek) ile yaptığınız iş (meslek) ne kadar uyumlu?

( ) Az ( ) Orta ( ) Çok ( ) Hiç değil

32. Yaptığınız işte kendinizi başarılı görüyor musunuz?

( ) Evet ( ) Hayır

33. Büyükşehir belediyelerinin önemli bir sosyal hizmet istihdam alanı olduğunu düşünüyor musunuz?

( ) Evet ( ) Hayır

EK-2 MİNNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyarak o cümlede belirtilen yönden işinizden ne derecede memnun olduğunuzu işaretleyiniz. Cevap verirken "bu yönden işimden ne derece memnunum" diye kendinize sorunuz.	**Hiç memnun değilim**	**Memnun değilim**	**Kararsızım**	**Memnunum**	**Çok Memnunum**
1. Şimdiki işimden " beni her zaman memnun etmesi "bakımından	1	2	3	4	5
2. Şimdiki işimden " tek başıma çalışma olanağı olması" bakımından	1	2	3	4	5
3. Şimdiki işimden " ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı" bakımından	1	2	3	4	5
4. Şimdiki işimden " toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi" bakımından	1	2	3	4	5
5. Şimdiki işimden " yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı " bakımından	1	2	3	4	5
6. Şimdiki işimden " yöneticimin karar vermedeki yeteneği" bakımından	1	2	3	4	5
7. Şimdiki işimden " vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması" bakımından	1	2	3	4	5
8. Şimdiki işimden " bana sabit bir iş sağlaması " bakımından	1	2	3	4	5
9. Şimdiki işimden " başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi " bakımından	1	2	3	4	5
10. Şimdiki işimden " kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma" bakımından	1	2	3	4	5
11. Şimdiki işimden " kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması" bakımından	1	2	3	4	5
12. Şimdiki işimden " iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması" bakımından	1	2	3	4	5
13. Şimdiki işimden " yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret" bakımından					
14. Şimdiki işimden " iş içinde terfi olanağımın olması " bakımından	1	2	3	4	5
15. Şimdiki işimden " kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi " bakımından	1	2	3	4	5
16. Şimdiki işimden " işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi " bakımından	1	2	3	4	5
17. Şimdiki işimden " çalışma şartları" bakımından	1	2	3	4	5
18. Şimdiki işimden " çalışma arkadaşlarımın birbirleri ile anlaşmaları" bakımından	1	2	3	4	5
19. Şimdiki işimden " yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme" bakımından	1	2	3	4	5
20. Şimdiki işimden " yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi" bakımından	1	2	3	4	5

EK-3 MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her cümleyi dikkatli okuyarak hangi sıklıkla hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret koyarak belirtiniz.	**Hiçbir Zaman**	**Yılda Birkaç Kez**	**Ayda Birkaç Kez**	**Haftada Birkaç Kez**	**Her Gün**
Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	1	2	3	4	5
Sabah kalkıp yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.	1	2	3	4	5
Müracaatçılarımın/Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.	1	2	3	4	5
Bazı müracaatçılarıma/hastalarıma onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	1	2	3	4	5
Müracaatçılarımın/Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.	1	2	3	4	5
Kendimi çok enerjik hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
Bazı müracaatçıların/hastaların başına gelenler gerçekten umurumda değil.	1	2	3	4	5
Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.	1	2	3	4	5
Müracaatçılarıma/Hastalarıma rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.	1	2	3	4	5
Müracaatçılarıma/Hastalarıma yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.	1	2	3	4	5
Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	1	2	3	4	5
Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.	1	2	3	4	5
Müracaatçıların/Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5

EK-4 ETİK KURUL KARARI

T.C.
Manisa Celal Bayar Üniversitesi
Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu
Karar Formu

KARAR TARİH / NO	14/ 02 / 2024 / 20.478.486 / 2264		
ARAŞTIRMANIN ADI	Büyükşehir Belediyelerinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi		
SORUMLU ARAŞTIRMACI	Prof. Dr. Fatih ŞAHİN - Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı		
ARAŞTIRMA EKİBİ	Sosyal Hizmet Uzmanı/ Manisa Celal Bayar Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi/ Sedef ÜNVER		
ARAŞTIRMANIN NİTELİĞİ	**UZMANLIK TEZİ** ☐	**YÜKSEK LİSANS~~-DOKTORA TEZİ~~** ☒	**AKADEMİK AMAÇLI** ☐
DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	29 /01 / 2024 / Tarih ve 713766 Sayılı; araştırma dosyası		
KARAR BİLGİLERİ	Araştırma dosyası incelenmiş, bilimsel ve etik açıdan **UYGUN** olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir. Araştırma "ara raporu" ve araştırma tamamlandığında "araştırma sonuç raporunu" ve makale olarak yayınlandığında, makalenin tam metin bir kopyasının Etik Kurula sunulması gerekmektedir.		

Unvanı/Adı/Soyadı	Araştırma İle İlişkisi Olan Üye	Toplantıya Katılmayan Üye	Unvanı /Adı /Soyadı	Araştırma İle İlişkisi Olan Üye	Toplantıya Katılmayan Üye
Prof. Dr. Murat DEMET Psikiyatri AD	☐	☐	Doç. Dr. Kadir YILDIZ Spor Bilimleri Fakültesi	☐	☒
Prof. Dr. Beyhan Cengiz ÖZYURT Halk Sağlığı AD	☐	☐	Dr.Öğr.Üyesi Murat AKSU Tıp Tarihi ve Etik AD	☐	☐
Prof. Dr. Zeliha ÜN[redacted] FTR AD.	☐	☐	Doç. Dr. Nurgül Güngör TAVŞANLI Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü	☐	☐
Prof. Dr. Tuğba ÇAVUŞOĞLU Farmakoloji AD	☐	☐	Mukadder YILMAZER Avukat	☐	☐
Doç. Dr. Ayşen Türedi Yıldırım Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları AD	☐	☐	Sivil Üye Hüseyin TUNÇAY	☐	☐
Doç.Dr. Cumhur Murat TULAY Göğüs Cerrahisi AD	☐	☐	----------	☐	☐

Etik Kurulumuzun kararı yukarda belirtilmiştir. Araştırmanız Herhangi Bir Aşamada Etik Kurulumuzun "İzleme – Denetleme" Görevi Gereği Lüzumu Halinde Haberli / Habersiz Olarak Denetlenebilir. Araştırma Başvuru Formunun Taahhütname – Bölüm E kısmında belirtilmiş olan hususların dikkate alınarak istenilen bilgilerin Etik Kurulumuza zamanında iletilmesi konusunda bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

[redacted]

Prof .Dr. Murat DEMET
BAŞKAN

EK-5 İŞ DOYUM ÖLÇEK İZNİ

Değerli Hocam merhabalar,

1985 yılında Boğaziçi Üniversitesinde yapmış olduğunuz bitirme tezinde kullandığınız Minnesota İş Tatmini Ölçeği'ni "Büyükşehir Belediyelerinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeyleri" isimli yüksek lisans tez çalışmamda kullanmak istiyorum. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Hizmet Ana Bilim dalında yüksek lisans öğrencisiyim.
Bu hususta izninizi talep ediyorum. Şimdiden çok teşekkür ederim.

Saygılarımla.

--
Sedef ÜNVER
Sosyal Hizmet Uzmanı
Kemalpaşa Belediyesi

Asli Baycan ‹
Alıcı: ben ▾

Kullanabilirsiniz

EK-6 TÜKENMİŞLİK ÖLÇEK İZNİ

Sayın Sedef Ünver

Manisa Celal Bayar Üniversitesi
Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi

Yürüteceğiniz "Büyükşehir Belediyelerinde Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeyleri" konulu çalışmanızda, Maslach Tükenmişlik Ölçeğini (MBI) kullanmanızda bir sakınca bulunmamaktadır.

Çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Prof. Dr. Canan Ergin

Özyeğin Üniversitesi

Psikoloji Bölümü