

İş Yükü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sosyal Hizmet Uzmanları Üzerine Bir Araştırma

Mehmet BAŞCILLAR*, Ali TAŞCI**

Öz

Amaç: Araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özellikleri, iş yükü ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Yöntem: Araştırma evrenini Türkiye'deki sivil toplum kuruluşlarında görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır. Bu araştırmanın örneklemini ise merkezi Ankara, Erzurum, Balıkesir, Yalova, Kahramanmaraş ve Şanlıurfa illerinde yer alan toplam dokuz sivil toplum örgütü ile bu örgütlere bağlı şubelerde çalışan 104 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır. Türkiye'de sivil toplum örgütlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının sayısı bilinmemektedir. Araştırma öncesinde sosyal hizmet uzmanları araştırma hakkında bilgilendirilmiştir. Araştırmacılar tarafından hazırlanan yarı-yapılandırılmış sosyo-demografik soru formu ile içerisinde iş yükü ve iş tatmini soru formları, elektronik posta yolu ile sosyal hizmet uzmanlarına gönderilmiştir. Araştırmaya katılmaya gönüllü olan katılımcıların yanıtları SPSS 23.0 programı ile analiz edilmiştir.

Bulgular: Katılımcıların %51'i erkek, %49'u kadın sosyal hizmet uzmanlarıdır. Katılımcıların yaş ortalaması 25,88±3.67 olup, %24'ü yüksek lisans mezunudur. Sosyal hizmet uzmanlarının aylık hanehalkı ortalama geliri 4209±1968,57 TL olarak bulunmuştur. Katılımcıların %16,3'ü evli olup %85,6'sı çekirdek aileye sahip olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların %60,6'sı kirada oturduğunu, 28,8'i kendi arabasına sahip olduğunu belirtmiştir.

Sonuç: Sosyal hizmet uzmanlarının iş yükü ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r = .669$; $p > .05$). Ancak iş tatmininin içsel tatmin alt boyutu ile dışsal tatmin alt boyutu arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Eğitim durumu ile iş yükü toplam puanı arasında anlamlı bir ilişki ($t = -2.557$, $p < 0.05$) bulunmuştur. Sosyal hizmet

Özgün Araştırma Makalesi (Original Research Article)

Geliş / Received: 15.02.2018 & **Kabul / Accepted:** 15.03.2018

* Öğr. Gör., İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu, Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, Türkiye, E-posta: mbascillar@gelisim.edu.tr [ORCID ID https://orcid.org/0000-0002-0223-8050](https://orcid.org/0000-0002-0223-8050)

** Arş. Gör., İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu, Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, Türkiye, E-posta: atasci@gelisim.edu.tr [ORCID ID https://orcid.org/0000-0002-2368-8261](https://orcid.org/0000-0002-2368-8261)

uzmanının kendisine ve ailesine zaman ayırabilmesi ile iş yükü toplam puanı arasında anlamlı bir ilişki ($t=-3.055$, $p<0.05$) bulunmuştur. Sosyal hizmet mesleğini sevmesi ile iş tatmini içsel alt boyutu ($t=4.729$, $p<0.05$), iş tatmini dışsal alt boyutu ($t=-2,590$, $p<0.05$) ve iş tatmini toplam puanı ($t=4,080$ $p<0.05$) arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Anahtar Sözcükler: Sosyal hizmet, iş yükü, iş tatmini.

The Relationship Between Workload and Job Satisfaction: A Survey on Social Workers

Abstract

Aim: The aim of this research was to evaluate the relationship between the socio-demographic characteristics, workload and job satisfaction among social workers.

Method: Study population of this research consists of social workers who are working for non-governmental organizations in Turkey and the sample consists of social workers working in the main center and branches of non-governmental organizations established in the nine different cities (Ankara, Erzurum, Balıkesir, Yalova, Kahramanmaraş and Şanlıurfa).

Before the research, social workers were informed about the research. Semi-structured socio-demographic questionnaire prepared by the researchers, workload and job satisfaction questionnaire were sent to the social workers via electronic mail. Responses belong to volunteered participants were analyzed by the SPSS 23.0 software.

Findings: 51 % of the participants are male and 49% are female. The average age of participants is 25.88 ± 3.67 and 24% of them hold from a master's degree. Among the subjects average monthly household income of social workers is $4209\pm 1968,57$ TL. 16.3% of participants are married and 85.6 % of them have a nuclear family. 60.6 % of participants living in a rental house, 28.8 % of them have their own car.

Conclusion: There was no significant relationship between workload and job satisfaction of social workers. However, a moderately significant relationship was found between the internal satisfaction subscale of job satisfaction and external satisfaction subscale. There was a significant relationship between education status and workload total score ($t = -2.557$, $p < 0.05$). A significant relationship was found between the social worker's time to himself and his family and the total workload score ($t = -3.055$, $p < 0.05$). Significant associations were found between the job satisfaction internal subdimension ($t= 4.729$, $p < 0.05$), job satisfaction external subdimension ($t = -2,590$, $p < 0.05$) and job satisfaction total score ($t = 4,080$ $p < 0.05$).

Keywords: Social service, workload, work satisfaction.

Giriş

Profesyonel bir meslek grubu içerisinde yer alan bireyler, yaptıkları işin karşılığını almak ve bir anlamda iş tatmini sağlamayı amaçlamaktadır. Bu talep içerisindeki meslek gruplarından biri olan sosyal hizmet uzmanları da iş tatmini yaşamayı arzulamaktadır. Elbette ki bu durum bazı değişkenlere bağlı olarak ortaya çıkmaktadır.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu'na (IFSW) göre sosyal hizmet, *sosyal değişimi ve gelişimi, toplumsal bağlılığı ve insanları güçlendiren (ekonomik, politik, sosyal, eğitimsel, cinsiyet ya da ruhsal yönlerden birey ve cemiyetleri geliştiren) ve özgürleştiren uygulamaya dayalı bir meslek ve akademik disiplindir*¹. Sosyal Hizmet Eğitimi Konseyi (CSWE) ise sosyal hizmeti, *sosyal işlevselliğin artırılması için birey, aile ve toplumlara yönelik yardım süreci* olarak tanımlamaktadır².

Sosyal hizmet mesleğinin yapısı, amacı ve sonuçları düşünüldüğünde göreceli olarak yorucu ve yıpratıcı bir iş olduğu söylenebilir. Sadece fiziksel anlamda değil duygusal anlamda da meslek uygulayıcılarını zorlayabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanları; yoksulluk ve işsizliğe, madde bağımlılığı ve suça, yaşlı ve çocuk istismarına, kadına karşı şiddete, engellilere olan tutumlara ve göçmenlerin haklarına yönelik birçok alanda sorumluluk almakta ve süreç içerisinde etkin rol oynamaktadır. Sosyal hizmet mesleği sosyal değişimin bir getirisi olan yeni sorun alanlarına karşı müracaatçıların daha bağımsız bir şekilde sorun çözmelerine yardımcı olan bir meslek olarak bu talebe cevap vermeyi amaçlamaktadır³. Değişen ve yeniden ortaya çıkan her sorun alanı için sosyal hizmet uzmanları üzerindeki baskı artış gösterebilmektedir.

Kamusal anlamda istenenleri gerçekleştirmek için birey, aile, grup ve toplumlar ile doğru bir iletişim kurabilen, gerekli bilgi, beceri ve değerlere sahip meslek elemanlarına ihtiyaç duyulmaktadır⁴. Sosyal hizmet *bütünlüğü ve çok yönlülüğü* ifade etmektedir. Bu kapsamda, sosyal bilim alanı içindeki mesleklerden farklı olarak kendi çalışma alanını ortaya koymaktadır⁵.

Sosyal hizmet uzmanı, hangi alanda çalışırsa çalışsın problem çözmeye odaklanmaktadır. Sorun çözücü rolünün getirisi olarak mikro, mezo ve makro düzeyde

çalışmalar yürütmektedir⁶. Sosyal hizmet, çok farklı alanlarda ve düzeylerde işlevselliğini sürdürse de mesleğin amaçları, *bireylerin, problem çözme ve gelişimsel kapasitelerini geliştirmek, kaynak, hizmet ve fırsat sunan sistemler veya bireyler arasında bağlantı kurmak, sistemlerin etkili ve insancıl işlemlerini sağlamak, sosyal politikaları geliştirmek veya oluşturmak, bireylerin ve toplumun iyilik hallerini sürekli geliştirmek* olarak sıralanmıştır⁷. Sosyal hizmet mesleğinin tanımı ve amaçları dikkate alındığında, karmaşık ve değişken bir yapıya sahip olan birey, aile, grup ve topluma yönelik çalışmalar yaptığı görülmektedir. Bireysel özellikleri, yaşam şekilleri, kültürel farklılıkları, aile yapısı gibi birçok değişkenlere sahip olan müracaatçılara yönelik uygulamalar, sosyal hizmet uzmanlarının üzerindeki baskıyı artırabilmektedir. Bu baskıya ek olarak araştırmamızın konusu olan iş yükü de bireyleri çok yönlü olarak etkileyebilmektedir. Alan yazın incelendiğinde iş yükü ve iş tatmini ayrı ayrı değişkenler olarak incelense de iş yükü ve iş tatmini arasında doğrudan bir ilişkiyi inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu noktada araştırmamızın alan yazındaki bu boşluğu dolduracağına inanılmaktadır.

İş Yükü: İş yükü kelime anlamı itibariyle, *belli bir zaman diliminde, özellikle bir kişinin çalıştığı süre olarak* tanımlanmıştır⁸. Başka bir tanımlamada ise iş yükü, *bireyin zihinsel ve fiziksel yapısına bağlı olarak sınırları belirlenmiş bir görevin yerine getirilebilecek miktarı* olarak tanımlanmaktadır⁹. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma koşulları konusunda genellikle olumsuz değerlendirmeler söz konusudur¹⁰⁻¹⁴.

Sosyal hizmet uzmanlarının organizasyonlar içindeki görev tanımı ve sorumlulukları oldukça karmaşıktır. Karar alma esnekliği, kurum kültürü, hiyerarşi gibi değişkenler, sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımlarının netleşmemesine sebep olmaktadır¹⁴. Ayrıca çoğu zaman sosyal hizmet uzmanları belirsiz ve karmaşık durumlarda ani ve hızlı karar almaları için baskı altına alınmaktadır¹⁵. Sosyal hizmet mesleği, fiziksel iş yükünün yanı sıra zihinsel ve ruhsal yönden de meslek elemanını meşgul edebilmektedir. Karar alma sürecinde doğru müdahale veya uygulamanın ne olduğuna yönelik inisiyatif alması beklenen sosyal hizmet uzmanları, kararların sonuçları noktasında da bazı durumlarda yalnız kalabilmektedir.

İş Tatmini: Yönetim ve sosyal psikoloji alanlarında iş tatminine yönelik araştırmalar son on yılda artış göstermiştir¹⁶. Benzer şekilde sosyal hizmet uzmanlarının meslek

tatminlerine yönelik araştırmalar henüz çok yenidir¹⁷⁻¹⁹. Ayrıca başka bir araştırmada üretkenliğin ve çalışanların kurumda tutulmasının doğrudan bireylerin yaşadığı iş tatmini ile bağlantısı olduğu bulunmuştur²⁰.

En temel anlamı ile iş tatmini, *bireylerin yaptıkları işten duydukları haz* olarak tanımlanmaktadır²¹. Başka bir tanımlamada ise, *çalışanın işin olumlu ve olumsuz yönlerini ortaya koyması sonucu yaşadığı keyif ve mutluluk* olarak tanımlanmaktadır²². Kavramın öncülerinden olan Spector'a ise iş tatmini, *bireylerin içsel ve dışsal değişkenlere bağlı olarak mesleğine yönelik olumlu ve olumsuz tutumlarının derecesi* olarak belirtilmektedir²³.

Çalışma koşulları, ücret, yardımcı elemanlar, yöneticiler, kariyer fırsatları ve mesleğin kendinde var olan özelliklerine yönelik tutumlar bireylerin iş tatminini etkilemektedir²⁴. İş tatminini anlamak ve açıklayabilmek için iki farklı gruplandırma söz konusudur. Birincisi dıştan gelen ödüller (maaş, terfi fırsatları ve güvenik); ikincisi, iç değişkenlere bağlı olan meslek özellikleri (kendini gerçekleştirme, özerklik) olarak sınıflandırılmıştır²⁵. Sosyal hizmet uzmanlarının terfi ve kariyer fırsatlarının kısıtlılığı iş tatminlerini olumsuz olarak etkilemektedir²⁶. İnsanların bedensel ve ruhsal bütünlüklerini korumaya odaklanan ve bir anlamda insani hizmet başlığı altında ele alınan meslek grupları için iş tatmini, sadece meslek elemanlarının tatminin ötesinde, verilen hizmetlerin işlevselliği ve niteliği açısından da oldukça önem kazanmaktadır²⁷. Birey ve grupların planlı değişim sürecinde meslek elemanlarının içsel ve dışsal tatmini her anlamda hizmet alanları etkilemektedir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların güç ve kapasitelerine vurgu yapmaktadır. Bu durumda birey ve grupların güçlendirildiği ve karar alma sürecinin büyük önem taşıdığı sosyal hizmet mesleğinde, mesleğin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının güçlü ve aktif olmaları beklenmektedir²⁸. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminin sağlanması ile müracaatçının iyilik hali ve sunulan hizmetin niteliği noktasında olumlu değişimler meydana gelebileceği düşünülmektedir.

Gereç ve Yöntem

Araştırma evrenini Türkiye'deki sivil toplum kuruluşlarında görev yapmakta olan sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır. Bu araştırmanın örneklemini ise merkezi Ankara, Erzurum, Balıkesir, Yalova, Kahramanmaraş ve Şanlıurfa illerinde yer alan

toplam dokuz sivil toplum örgütü ile bu örgütlere bağlı şubelerde çalışan 104 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır.

Araştırma öncesinde sosyal hizmet uzmanları araştırma hakkında bilgilendirilmiştir. Araştırmacılar tarafından hazırlanan yarı-yapılandırılmış sosyo-demografik soru formu ile içerisinde iş yükü ve iş tatmini ölçeklerinin yer aldığı soru formları, elektronik posta yolu ile sosyal hizmet uzmanlarına gönderilmiştir. Araştırmaya katılmaya gönüllü olan katılımcıların yanıtları SPSS 23.0 programı ile analiz edilmiştir.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire): Weiss ve diğerleri (1997) tarafından geliştirilmiş ve Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır^{29,30}. Ölçek bireyin iş tatmini düzeyini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Ölçek 20 sorudan meydana gelmekte ve ölçeğin alt boyutlarını içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini oluşturmaktadır. Ölçeğin içsel iş tatmini boyutunun cronbach alpha değeri 0,86; dışsal iş tatmini boyutunun 0,80; genel iş tatmininin ise 0,90 olarak bulunmuştur. Ölçek soruları beşli likert tipi ölçek aracılığıyla yanıtlanmaktadır. Ölçek puanlanırken hiç memnun değilim yanıtı bir; memnun değilim yanıtı iki; kararsızım yanıtı üç; memnunum yanıtı dört ve çok memnunum yanıtı beş puan olacak şekilde değerlendirilmektedir. Soru formunda ters soru yer almamaktadır³¹.

İş Yükü Ölçeği: Duxbury & Higgins (1994) tarafından geliştirilmiş ve ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Aycan & Eskin (2005) tarafından yapılmıştır. Ölçek soruları beşli likert ölçeği ile yanıtlanmakta bir seçeneği kesinlikle katılmıyorum beş seçeneği ise kesinlikle katılıyorum şeklinde ifade edilmektedir. Toplam puan arttıkça iş yükü de artış göstermektedir. Ölçeğin cronbach alpha değeri 0.82 olarak bulunmuştur³²⁻³⁴.

Bulgular

Tablo 1: Sosyodemografik değişkenler (n=104)

	n	%
Cinsiyet		
Erkek	53	51.0
Kadın	51	49.0
Yaş (Yıl)		
Ortalama ± Sd	25.88±3.67	
En düşük – En yüksek	22-41	
Eğitim Durumu		
Lisans	79	76.0
Yüksek lisans	25	24.0
Aylık Hanehalkı Geliri (TL)		
Ortalama ± Sd	4209,42±1968,57	
En düşük – En yüksek	1040 – 10000	
Medeni Durum		
Evli	17	16,3
Bekar	87	83,7
Aile Tipi		
Çekirdek	89	85,6
Geniş	11	10,6
Tek Ebeveynli	4	3,8
Konut		
Kendisine ait	34	32,7
Kira	63	60,6
Akrabasına ait	3	2,9
Lojman	4	3,8
Araba sahibi olma		
Evet	30	28,8
Hayır	74	71,2
Çalışılan süre (Yıl)		
Ortalama ± Sd	2,38±3,01	
En Düşük – En Yüksek	1 - 19	
Sigara		
Evet	27	26
Hayır	77	74

Alkol

Evet	27	26
Hayır	77	74

Kendine ve ailesine zaman ayırabilmesi

Evet	54	52,9
Hayır	50	47,1

Meslek sevgisi

Evet	94	90,4
Hayır	10	9,6

Tablo-1’de görüldüğü üzere katılımcıların %51’i erkek, %49’u kadın sosyal hizmet uzmanlarından oluşmaktadır. Katılımcıların yaş ortalaması $25,88 \pm 3,67$ yıl olarak bulunmuş olup sosyal hizmet uzmanlarının yaşları 22 ile 41 arasında değişmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının %76’sı lisans mezunu iken %24’ü yüksek lisans mezunudur. Sosyal hizmet uzmanlarının aylık hane halkı ortalama geliri $4202 \pm 1968,57$ TL olarak bulunmuş olup aylık hane halkı geliri 1040 ile 10000TL arasında dağılım göstermektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının %16,3’ü evli olup %85,6’ sı çekirdek aileye sahip olduğunu belirtmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının %32,7’si kendisine ait evde; %60,6’sı ise kirada oturduğunu belirtmiştir. Katılımcıların %28,8’si arabaya sahip olduğunu belirtmiştir. Çalışılan süre ortalaması $2,38 \pm 3,01$ yıl olarak bulunmuş olup sosyal hizmet uzmanlarının %26’sı sigara, yine %26 alkol kullandığını belirtmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının %47,1’i kendisine veya ailesine ayıracak vakit bulamadıklarını belirtmiştir. Katılımcıların %90,4’ü mesleğini sevdiğini beyan etmiştir.

Tablo 2: İş tatmini, iş tatmininin alt boyutları ve iş yükü arasında Pearson Korelasyon analizi

	İçsel Tatmin	Dışsal Tatmin	İş Tatmini	İş Yüğü
İçsel Tatmin	1			
Dışsal Tatmin	0.669**	1		
İş Tatmini	0.926**	0.900**	1	
İş Yüğü	-0.007	-0.006	-0.007	1

****p<0,01 , *p<0,05**

Tablo-2’de görüldüğü üzere iş yükü ile iş tatmini arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır ($r = .669$; $p > .05$). İş tatmininin içsel tatmin alt boyutu ile dışsal tatmin alt boyutu arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r = .669$; $p < .01$) bulunmaktadır. İş tatmini ile iş tatmininin içsel tatmin alt boyutu arasında yüksek düzeyde anlamlı ($r = .926$; $p < .01$); İş tatmininin dışsal alt boyutu ile iş tatmini arasında yüksek düzeyde anlamlı ilişki ($r = .900$; $p < .01$) bulunmaktadır.

Tablo 3: Katılımcıların iş tatmini, iş tatmininin alt boyutları ve iş tatmini puanlarının ortalaması, standart dağılımı ve bağımsız örneklem t-testi (t) sonuçları

	İçsel Tatmin		Dışsal Tatmin		İş Tatmini Toplam		İş Yükü Toplam	
	M (SD)	t	M (SD)	t	M (SD)	t	M (SD)	t
Cinsiyet								
Erkek	3,45(.52)		3,00(.70)		3,27(.54)		2,61 (.09)	
Kadın	3,51 (.57)	-0,484	3,12 (.72)	-0,874	3,35(.58)	-0,728	2,85(.09)	-1,789
Eğitim Durumu								
Lisans	3,48(.56)		3,13(.73)		3,34(.58)		2,63(.64)	
Yüksek Lisans	3,47(.50)	0,154	2,86(.60)	1,676	3,22(.47)	0,936	3,03(.76)	-2,557*
Medeni durum								
Evli	3,34(.50)		2,88(.58)		3,16 (.51)		2,56(.56)	
Bekar	3,51 (.55)	-1,166	3,10 (.73)	-1,303	3,34(.56)	-1,254	2,76 (.71)	-1,121
Aile tipi								
Çekirdek aile	3,46(.56)		3,05(.72)		3,30(.57)		2,73 (.72)	
Geniş aile	3,59(.39)	-0,748	3,13 (.71)	-0,341	3,41 (.41)	-0,612	2,71 (.62)	0.063
Sigara								
Evet	3,51 (.48)		3,20(.67)		3,39(.52)		2,73 (.48)	
Hayır	3,47 (.57)	0,336	3,01 (.72)	1,192	3,29(.57)	0,802	2,73 (.75)	0,033
Zaman ayırma								
Evet	3,48(.57)		3,04(.72)		3,31(.56)		2,55(.60)	
Hayır	3,48(.52)	0,048	3,08(.71)	-0,283	3,32(.56)	-0,116	2,96(.74)	-3,055*
Mesleği sevme								
Evet	3,56(.48)		3,12(.68)		3,38(.50)		2,70 (.65)	
Hayır	2,77(.64)	4,729*	2,52(.80)	2,590*	2,67(.68)	4,080*	3,02(1,00)	-1,00*

* $p < 0.05$

Tablo-3’te görüldüğü üzere ortalama, standart dağılım ve bağımsız örneklem t-testi (t) iş tatmini, iş tatmini içsel alt boyutu, iş tatmini dışsal alt boyutu, iş yükü ve sosyodemografik bilgiler arasında yer alan cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, aile tipi, sigara kullanımı, kendisine ve ailesine zaman ayırma ile mesleğini sevme değişkenleri için gerçekleştirilmiştir. Eğitim durumu ile iş yükü toplam puanı arasında anlamlı bir ilişki ($t = -2.557$, $p < 0.05$) bulunmuştur. Kendisine ve ailesine zaman ayırabilme ile iş yükü toplam puanı arasında anlamlı bir ilişki ($t = -3.055$, $p < 0.05$)

bulunmuştur. Sosyal hizmet mesleğini sevme ile iş tatmini içsel alt boyutu ($t=4.729$, $p<0.05$), iş tatmini dışsal alt boyutu ($t=-2.590$, $p<0.05$) ve iş tatmini toplam puanı ($t=4.080$ $p<0.05$) arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Tartışma

Sosyal hizmet uzmanlarının yoğun iş yüküne sahip olmalarının çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları ile yapılan bir araştırmaya göre yoğun iş yükü, nicel olarak yeterli sayıda meslek elemanı istihdam edilmemesi ve diğer sebeplere bağlı olarak (maaş, terfi, yönetim, kariyer vs.) sosyal hizmet uzmanlarının düşük iş tatmini yaşadığı ortaya konmuş ve buna bağlı olarak tükenmişlik düzeylerinde bir artış olduğu belirtilmiştir³⁵. Başka bir araştırmada ise sosyal hizmet mesleğinin tanımı ve kapsamının net olmaması, organizasyonlar içindeki görev tanımlarının karmaşık oluşu ve sosyal hizmet alanı dışından yöneticilerin olmasından dolayı sosyal hizmet uzmanlarının stres ve kaygı seviyelerinin yüksek olduğu ortaya konmuştur³⁶. Yine başka bir araştırmaya göre ise yoğun iş yükünün nedenleri arasında mesai ve vaka dosyası yükünün uluslararası standartların üzerinde olması ve danışmanlık için gerekli olan süreye vakit ayıramaması yer almaktadır³⁷. Araştırmamızda ise yüksek lisans mezunu sosyal hizmet mezunlarının lisans mezunlarına göre ($t=-2.557$, $p<0.05$); kendisine ve ailesine yeterince zaman ayıramadığını beyan eden sosyal hizmet uzmanlarının yeterli zaman ayırabilen sosyal hizmet uzmanlarına göre ($t=-3.055$, $p<0.05$) iş yükü puanları anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur. Bunun yanında anlamlı bir ilişki bulunmamakla beraber kadın sosyal hizmet uzmanlarının erkeklere göre; bekâr sosyal hizmet uzmanlarının evlilere göre; mesleğini sevmeyen sosyal hizmet uzmanlarının mesleğini sevenlere göre iş yükü puanları daha yüksek seviyede bulunmuştur.

Türkiye'deki sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminine yönelik yapılan bir araştırmada katılımcıların iş tatmini puanlarının orta düzeyde bulunduğu ve beklentiyi karşılamadığı vurgulanmıştır³⁸. Bu durumun idaresi güç vaka dosyaları ve yetersiz süpervizyon desteği ile ilişkili olduğu değerlendirilebilir³⁹. Başka bir araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının özgür karar alma esnekliği ve özyönetim yetersizliğinden dolayı iş tatmini yaşayamadıkları, bürokrasiye bağlı olarak ortaya çıkan prosedür karmaşası ve gerekli fon kaynaklarına yeteri kadar ulaşamamasından dolayı tükenmişliğe bağlı

tatminsizlik yaşadıkları ortaya konmuştur⁴⁰. Yine benzer bir araştırmada, mesleğe yeni adım atmış sosyal hizmet uzmanlarının uzun yıllar çalışmış sosyal hizmet uzmanlarına göre; bireysel girişimlerine yeteri kadar imkân verilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının imkan verilenlere göre; kadın sosyal hizmet uzmanlarının erkeklere göre anlamlı bir şekilde daha düşük iş tatminine sahip oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır⁴¹.

Bizim araştırmamızda anlamlı bir ilişki bulunmamakla beraber kadın sosyal hizmet uzmanlarının erkek sosyal hizmet uzmanlarından; lisans mezunu sosyal hizmet mezunlarının yüksek lisans mezunu sosyal hizmet uzmanlarından; bekâr sosyal hizmet uzmanlarının evli sosyal hizmet uzmanlarından; geniş aileye sahip sosyal hizmet uzmanlarının çekirdek aileye sahip sosyal hizmet uzmanlarından daha yüksek iş tatmini puanına sahip oldukları bulunmuştur. Bunun yanında mesleğini seven sosyal hizmet uzmanlarının iş tatmini puanları mesleğini sevmeyeni beyan edenlere göre ($t=4,080, p<0.05$) anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur.

Sonuç

Sosyal hizmet uzmanlarının eğitim düzeyi arttıkça iş yükü de anlamlı bir şekilde artış göstermektedir. Bu kapsamda lisansüstü eğitim alan sosyal hizmet uzmanlarına yasalarla tanınan idari izinden çalışanların yararlanması sağlanmalı ve uygulamadaki aksaklıkları önlemeye yönelik denetim mekanizmaları oluşturulmalıdır. İş yükü yüksek olan sosyal hizmet uzmanlarının kendilerine ve ailelerine zaman ayıramadıkları anlamlı bir şekilde ortaya konmuştur. Yüksek iş yükü sonucu aileye zaman ayıramama sosyal hizmet uzmanının aile alanında çok boyutlu sorunlarla karşılaşmasına zemin hazırlayabilmektedir. Bu kapsamda kurum yöneticileri tarafından sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımlarının net bir şekilde ortaya konması, yüksek iş yükünü önlemek adına sosyal hizmet uzmanı kadrolarının arttırılması yerinde olacaktır. Beklentilerimize uygun olarak mesleğini sevdiğini beyan eden sosyal hizmet uzmanlarının iş tatmini de yüksek düzeyde bulunmuştur. Bu araştırma ile içsel tatminin dışsal tatminden ayrı düşünülemediği ortaya konmuştur. İş yükü ile iş tatmini arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

KAYNAKLAR

1. International Federation of Social Workers. Global definition of social work. <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>. Yayınlanma Tarihi Haziran 2014. Erişim Tarihi 29 Ocak 2018.
2. Council on Social Work Education. Social Work. <https://www.cswe.org/Education-Resources>. Erişim Tarihi 29 Ocak 2018.
3. Miller L. *Counselling Skills for Social Work*. New Delhi: SAGE Publications; 2006.
4. Teater B. *Contemporary Social Work Practice*. London: Open University Press; 2014.
5. Karataş K, İl S. *Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeniden Yapılanma I*. 12. baskı. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu; 2002.
6. Mapp S. *Human Rights and Social Justice in a Global Perspective*. New York: Oxford University Press; 2008.
7. Zastrow C. *Introduction to Social Work and Social Welfare*. 10. baskı. Canada: Brooks Cole Cengage Learning; 2010.
8. Cambridge Dictionary. Workload. <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%C3%B6zl%C3%BCk/ingilizce/workload>. Erişim Tarihi 29 Ocak 2018.
9. Cain B. A review of the mental workload literature. *Defence Research and Development Canada Toronto Human System Integration Section*. 2007;2:1-34.
10. Yiğit T. Türkiye’de sosyal hizmet eğitim/öğretiminde kalite güvence sistemi ve akreditasyon standartlarına ilişkin bir model çerçeve önerisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 2017;28(1):1-264.
11. Uğur A, Erol Z. Sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları stres faktörlerine yönelik kavramsal bir değerlendirme ve stres yönetimi müdahale yöntemleri. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 2015;8(39):987-997.
12. Stevens M. Workload management in social work services: What, why and how? *Practice: Social Work in Action*. 2008;20(4):207-221. <https://doi.org/10.1080/09503150802601860>.
13. Bilgin R, Emhan A, Bez Y. Sosyal hizmet kurumu çalışanlarında iş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon: Diyarbakır ili alan araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 2011;10(38):210-228.

14. Basım N, Harun S. Çalışma yaşamında tükenmişlik: Sosyal hizmet uzmanları ile hemşireler üzerine karşılaştırmalı bir çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 2005;16(2):57-69.
15. Shier M, Graham J, Fukuda E, et al. Social workers and satisfaction with child welfare work: Aspects of work, profession, and personal life than contribute to turnover. *Child Welfare*. 2012;91(5):117-138.
16. Workload and Casework Review. Qualitative Review of Social Worker Caseload, Casework and Workload Management. Office of the Chief Social Worker. May 2014. <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/workload-and-casework-review.pdf>. Erişim Tarihi 13.02.2018.
17. Zhu Y. A review of job satisfaction. *Asian Social Science*. 2013;9(1):293-298. doi:10.5539/ass.v9n1p293.
18. Kalliath P, Kalliath T. Work-family conflict and its impact on job satisfaction of social workers. *British Journal of Social Work*. 2015;45:241-259. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct125>.
19. Martin U, Schinke SP. Organizational and individual factors influencing job satisfaction and burnout of mental health workers. *Social Work in Health Care*. 1998;28(2):51-62. doi: 10.1300/J010v28n02_04.
20. O'Donnell P, Farrar A, Brintzenhofeszoc K, et al. Predictors of ethical stress, moral action and job satisfaction in health care social workers. *Social Work in Health Care*. 2008;46(3):29-51. doi: 10.1300/J010v46n03_02.
21. Singh G, Slack N. Job satisfaction of employees undergoing public sector reform in Fiji. *Theoretical Economics Letters*. 2016;6:313-323. doi: 10.4236/tel.2016.62035.
22. Aslan E, Erbay E. Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ve çocuk evi sorumlularının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 2017;2:535-556.
23. Locke, EA. *Nature and Causes of Job Satisfaction*. Chicago: Rand McNally; 1976.
24. Spector, PE. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*. London: Sage Publishing; 1997.
25. Stephan I, Ayaga D. Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. 2014;16(5):11-18.

26. Yih CJ. A Study of Job Satisfaction in Taiwan. [master's thesis]. Taiwan, China: Rural Sociology Department of Agricultural Economics and Rural Sociology; 1992.
27. Özdemir Y, Aras M. Sosyal hizmetlerde kariyer yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*. 2015;Sosyal Hizmet Özel Sayısı:107-121.
28. Bilge F, Sayan B, Kabakçı ÖM. Aile mahkemesi uzmanlarının meslek doyumları, yaşam doyumları ve ilişkilere yönelik inançlarının incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 2009;4(32):20-31.
29. Shier ML, Graham JR. Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: well-being in the workplace. *Journal of Social Work*. 2010;11(4):402-421. <https://doi.org/10.1177/1468017310380486>.
30. Weiss D, Dawis RW, England G, Lofquist LH. *Manual for Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota: University of Minnesota; 1967.
31. Baycan AF. Farklı Gruplarda Çalışan Kişilerde İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi. [yüksek lisans tezi]. İstanbul, Türkiye: Psikoloji Anabilim Dalı, Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 1985.
32. Somuncuoğlu AB. Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama. [yüksek lisans tezi]. İstanbul, Türkiye: İşletme Anabilim Dalı, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2013.
33. Duxbury L, Higgins C. Interference between work and family: A status report on dual-career and dual-earner mothers and fathers. *Employee Assistance Quarterly*. 1994;9(3):55-80. https://doi.org/10.1300/Jo22v09n03_05.
34. Aycan Z, Eskin M. Relative contributions of childcare, spousal and organizational support in predicting work-family conflict for females and males in dual-earner families with preschool children. *Sex Roles*. 2005;7(53):453-471. doi: 10.1007/s11199-005-7134-8.
35. Yaşan A, Eşsizoglu A, Yalçın M, Özkan M. Bir üniversite hastanesinde çalışan araştırma görevlilerinde iş memnuniyeti, anksiyete düzeyi ve ilişkili etmenler. *Dicle Tıp Dergisi*. 2008;35(4):228-233.
36. Ceylan H, Gül N, Öksüz M. Sosyal çalışmacılarda iş doyumunu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*. 2016;6(11):43-69.

37. Nübling M, Vomstein M, Schmidt SG, et al. Psychosocial work load and stress in the geriatric care. *BMC Public Health*. 2010;10(428):1-12.
<https://doi.org/10.1186/1471-2458-10-428>.
38. Zengin O, Çalış N. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki uygulamaları ve çalışma koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 2017;28(1):47-68.
39. Işıkhani V. Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 2000;1(10):38-52.
40. Kim H, Stoner M. Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*. 2008;32(3):5-25. <https://doi.org/10.1080/03643100801922357>.
41. Arches J. Social structure, burnout, and job satisfaction. *Social Work*. 1991;36(3):202-206.
42. Armentor J, Forsyth CJ. Determinants of job satisfaction among social workers. *International Review of Modern*. 1995;25(2):51-63. doi: 10.3923/ibm.2011.436.440.