

ANKARA AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR İL MÜDÜRLÜĞÜNE BAĞLI ÇOCUK EVLERİNDE ÇALIŞAN BAKIM ELEMANLARI VE ÇOCUK EVİ SORUMLULARININ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ

Emine Aslan*
Ercüment Erbay**

ÖZ

Bu araştırma Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü bünyesinde hizmet veren çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ve çocuk evi sorumlularının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Nicel araştırma metoduyla gerçekleştirilen ve tarama modeli kullanılan bu çalışmada; Ankara İlindeki çocuk evlerinde çalışan 195 bakım elemanı ile 37 çocuk evi sorumlusuna ulaşılmıştır. Araştırmada dört veri toplama aracı kullanılmıştır. Bunlar Maslach Tükenmişlik Ölçeği, JSS İş Doyumu Ölçeği ile sosyo-demografik bilgilerin yer aldığı ev sorumlusu ile bakım elemanı için ayrı ayrı düzenlenen Kişisel Bilgi Formu' dur. Verilerin istatistiksel analizi SPSS 23 programı ile yapılmıştır. Elde edilen bulgularda bakım elemanları ile çocuk evi sorumluları arasında farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak Ankara çocuk evlerinde görev yapan personelin sosyo-demografik özelliklerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyine etkisinin oldukça az olduğu, bununla birlikte çalışma hayatıyla ilgili yaşanan sorunların bakım elemanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini, çocuk evi sorumlularının ise daha çok tükenmişlik düzeylerini olumsuz yönde etkilediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Çocuk evi, çocuk evi sorumlusu, bakım elemanı, tükenmişlik, iş doyumu

* Sosyal Çalışmacı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, ÇHGM Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı, emineaslan@gmail.com

** Doç. Dr. Hacettepe Üniversitesi, İ.İ.B.F., Sosyal Hizmet, ercumenterbay@gmail.com

THE LEVEL OF JOB SATISFACTION AND BURNOUT OF CARE STAFF AND PERSONNEL IN CHARGE OF CHILDREN HOMES, WORKING FOR THE DIRECTORATE OF CHILDREN HOMES COORDINATION UNDER THE SUPERVISION OF ANKARA PROVINCIAL DIRECTORATE OF MINISTRY OF FAMILY AND SOCIAL POLICIES

ABSTRACT

The aim of this article is to find out the level of job satisfaction and burnout of care staff and personnel in charge of children homes, working for the Directorate of Children Homes Coordination under the supervision of Provincial Directorate of Family and Social Policies in Ankara. Quantitative research method and survey models were used in the study; 195 care staff and 37 coordinators in charge of child homes were interviewed in Ankara. Four data collection tools were used in the research. These were Maslach Burnout Inventory, JSS Job Satisfaction Survey and 2 personnel information forms organized both for "the coordinator in charge of the children home" and "care staff" for socio-demographic information. The statistical analysis was carried out using SPSS 23 Software Programme. The findings revealed that there were differences between child care staff members and personnel in charge of children homes. In conclusion, the study indicated that the sociodemographic characteristics of the employees working at children homes in Ankara had a minimal effect on job satisfaction and burnout. However, the problems of their working life had a negative effect on job satisfaction and burnout levels of care staff, whereas they had more negative effects on burnout levels of personnel in charge of child homes.

Keywords: Children homes, personnel in charge of children homes, care staff, burnout, job satisfaction

GİRİŞ

Günümüz dünyası insan hayatında önemli değişikliklerin ve büyük oluşumların yaşandığı bir dönemin içinde yer almaktadır. İnsan hayatına yansımaları olumlu ya da olumsuz olabilen bu ilerleme ve değişiklikler sonucunda çok çeşitli iş olanakları doğmuş, çalışma hayatında yer edinen kişi sayısı artış göstermiştir. Süreç içerisinde işin talepleri ile işi yapan kişilerin ihtiyaçları arasında önemli fark ortaya çıkmış ve bu fark büyüdükçe kişi ile iş arasında uyumsuzluk artmaya başlamıştır. Bu durum çalışma hayatında iş doyumunu ve tükenmişlik sendromu gibi yeni kavramların ortaya çıkmasına neden olmuştur.

İnsan hayatının önemli bir bölümünü çalışma yaşamının oluşturması, tükenmişlik ve iş doyumunu konuları üzerinde önemle durulması gerekliliğini doğrulamaktadır. İnsanlara işle ilgili deneyimler kazandıran ve her iş gününde

yaşanan mutluluk, üzüntü, endişe gibi çeşitli duyguların birikimine neden olan iş yaşamında elde edilen birikimler sonucunda, kişinin işi ile ilgili zihinsel ve duygusal olarak olumlu ya da olumsuz bir tutumu oluşmaktadır.

İş doyumu, kişinin işinden ve işle ilgili olan faktörlerden aldığı hazzı ve mutluluğu açıklamaktadır. İşe yönelik olumsuz birikimlerin olması durumunda ise işinden memnun olmayan, iş doyumu düzeyi düşük, mutsuz çalışanlar ortaya çıkmaktadır. Düşük iş doyumu sonucunda ise tükenmişlik sendromu kendini göstermektedir. Tükenmişlik insanların işleri nedeniyle kurdukları ilişkiler ve bu ilişkilerin kötüye gitmesi sonucunda ortaya çıkan zorluklarla ilgili oluşan olumsuz bir duygudur.

Küreselleşen dünyada artan ihtiyaçlar ile bilişim dünyasının getirdiği yenilikler sonucunda, insanlarla yoğun iletişim gerektiren işlerde ve özellikle hizmet sektöründe çalışan kişilerde artan strese bağlı olarak iş doyumsuzluğu hissedilmekte ve yüksek düzeyde tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Yaşanılan bu olumsuz duygulardan hem bireyler hem örgütler hem de hizmet verilen kişi ve gruplar önemli ölçüde etkilenmektedir.

Sağlıklı, mutlu ve üretken bir toplumun varlığı, çalışan kesimin iş doyumuna ulaşmasıyla oldukça yakından ilişkilidir. Bu nedenle iş doyumu ve tükenmişlik duyguları üzerinde önemle durulması, insanların iş doyum düzeylerinin saptanması ve bunları olumlu ya da olumsuz etkileyen değişkenlerin neler olduğunun bilinmesi gerekmektedir.

Bu doğrultuda araştırmanın temel amacı korunmaya muhtaç çocuklara kaliteli hizmetin sunulması bakımından Ankara çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ile çocuk evi sorumlularının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi, iş doyumsuzluğu ile tükenmişlik sendromunun yaşanmasına neden olan etmenlerin ortaya çıkarılmasıdır.

Tükenmişlik kavramı

Çağımızın önemli sorunlarından biri olan tükenmişlik sendromu, insanların işleri nedeniyle kurdukları ilişkiler ve bu ilişkilerin kötü gitmesiyle ortaya çıkan sorunlarla ilgilidir ve iş başarısını fazlasıyla etkilemektedir (akt. Ardıç ve Polatçı, 2009).

Tükenmişlik sendromu özellikle insanlar ile yoğun iletişim halinde olan mesleklerde çalışanları etkilemekte ve önemli kayıplara yol açabilmektedir. Yapılan araştırmalarda, insanlarla birebir çalışan meslek gruplarında, insanlara karşı duyulan sorumluluğun, nesnelere karşı duyulan sorumluluktan daha fazla olması nedeniyle, bu kişilerde tükenmişlik yaşanma riskinin oldukça yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Truch, 1980; akt. Ardıç ve Polatçı, 2009). Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanı, psikolog, hekim, hemşire, öğretmen gibi insanlarla birebir ve yakın ilişki halinde olan mesleklerde çalışan profesyoneller tükenmişliğe en çok maruz kalan grubu oluşturmaktadır.

Bununla birlikte yakın tarihte yapılan çalışmalarda, bu sendromun birçok farklı meslekte de görüldüğünü, sorunun günümüz koşullarında hemen hemen tüm meslek gruplarında yaşanmaya başladığını ortaya çıkarmıştır (Arı ve Bal, 2008, s. 136). Tükenmişlikte, bireyin fiziksel ve psikolojik iç kaynaklarının başarıma arzusu yüzünden çok çalışma nedeniyle tükenmesi ve beraberinde işini gereği gibi yerine getirememesi durumu söz konusudur (Işıkhani, 2010, s.2).

Tükenmişlik sendromu ile ilgili ilk çalışmalar 1970'li yıllarda New Yorklu bir psikanalist olan Herbert Freudenberger tarafından gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve iş bırakmayla karakterize edilmiş bir durumu tanımlamak için yapılmıştır (akt. Işıkhani, 2010; Balcıoğlu ve ark., 2008). Freudenberger, tükenmişlik kavramını ilk kez 1974 tarihli makalesinde dillendirerek “mesleki bir tehlike” olarak nitelendirmiştir. Ona göre tükenmişlik “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu”dur. Bu tam olarak insanların aşırı çalışmaları sonucu ya da herhangi bir sebepten dolayı işlerinin gereklerini yerine getiremez duruma gelmeleri anlamı taşıyan duygusal tükenme durumunu ifade etmektedir (akt. Işıkhani ve ark., 2007; akt. Arı ve Bal, 2008; akt. Dinç, 2008).

Tükenmişlikle ilgili bugüne kadar yapılan araştırmalar incelendiğinde, tükenmişliğin psikolojik bir durum olduğu konusunda fikir birliğine varılsa da kavramın tanımlanmasına yönelik bir fikir ortaklığına erişilemediği görülmektedir Işıkhani (2010, s. 25).

Maslach, Freudenberger’den sonra tükenmişliğe ilişkin çalışmaları ve geliştirdiği ölçek nedeniyle en fazla anılan teorisyen olarak bilinmektedir. O, tükenmişlik sendromunun uzun dönemli ve baş edilmeyen stresin sonucu olarak ortaya çıktığı görüşündedir. Tükenmişliğin en az 30 tanımı olduğunu belirten Maslach genel olarak kavramı şu şekilde tanımlamaktadır: “İş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan psikolojik bir sendrom” dur (Maslach ve Jackson, 1981. akt. Ardıç ve Polatçı, 2009; akt. Işıkhani, 2010).

Maslach'a göre aşırı kronikleşmiş çalışma hayatı bireyin duygusal kaynaklarını tüketmeye başlar. Bireyin sahip olduğu kaynaklarla stres nedenlerini ortadan kaldıramaması tükenmenin ortaya çıkmasında önemli bir etken olarak nitelendirilmektedir (Maslach, 2003:189; Ashforth ve Lee,1997:705; Budak ve Sürgevil,2005:95; Özdemir ve dig,2003:14;Singh ve dig., 1994:558. akt. Arı ve Bal, 2008).

Tükenmişlik sendromu, hem birey hem de örgütler açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olup çalışma ortamındaki etkileşimlerin

sonucunda kişide strese neden olan işle ilgili faktörlerin uzun dönemli etkisi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Arı ve Bal, 2008). Bu duyguyu yaşayan bireyler enerjileri tükendiği için işinin gereklerini yerine getiremez duruma gelmekte, meslekten, mesleğinin özgün anlamı ve amacından kopmakta, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor hale gelmekte ya da aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak kendini psikolojik yönden işinden geri çekmektedirler (akt. Balcıoğlu ve diğerleri, 2008; Kaçmaz, 2005, s. 29). Böylece birçok yönden olumsuz olarak etkilenen kişi, iş kaybının yanı sıra ailevi sorunlar, psikosomatik hastalıklar, uykusuzluk, depresyon gibi ciddi problemlerle de yüz yüze kalabilmektedir (akt. Kaçmaz, 2005).

İş doyumunu

İş doyumunu, bireyin işine ve iş ortamına yönelik genel hoşnutluğu, işe karşı geliştirdiği duygu ve düşüncelerin toplamı olarak tanımlanmaktadır (Aktaş ve Şimşek, 2015, s. 210). İş doyumunu işten alınan bireysel haz, olumlu duygu, kendine güven gibi istenilen sonuçları ortaya çıkarıp işe yönelik verimliliğin artmasını sağlamaktadır (Yetim, bt., s,77).

Miner (1992)'e göre iş doyumunu, bireyin beklentileriyle ilişkili olarak işe karşı geliştirdiği tutumdur. Motivasyon, performans, işe bağlılık, yaşam doyumunu gibi pek çok değişkenle ilişkisi bulunan iş doyumunu hem bir gereksinimdir hem de başka gereksinimlerin gerçekleşmesinde vazgeçilemeyecek öğelerden birisidir (akt. Aktaş ve Şimşek, 2015).

İş doyumunu çalışma hayatının kalitesinin artırılması, koşulların ve iş çevresinin düzenlenmesi, çalışanların psikolojik, ekonomik ve toplumsal ihtiyaçlarının karşılanması ve çalışma yaşamı sorunlarının en aza indirilmesiyle sağlanabilmektedir (Işıkhan ve diğerleri, 2007). İnsanların işlerine yönelik olumlu düşüncelere sahip olmaları, örgütler ve çalışanlar açısından birçok istenen sonucu beraberinde getirir (Yıldız ve Özsoy, 2013, s. 269). Çalışma hayatları ile sosyal yaşantılarında mutlu ve huzurlu olan bireyler, etkileşim halinde oldukları kişilere de bu duyguları aktarırlar.

Araştırmanın problemi

Korunmaya muhtaç çocuklara yönelik sunulan hizmetler birçok kez araştırılmış ve yapılan bütün araştırmalarda aile yoksunluğu içinde olan çocukların yine bir aile yanında bakımlarının sağlanmasının, çocuklar için en uygun yöntem olduğu ortaya çıkmıştır. Çocukların sağlıklı gelişimi üzerinde anne-babanın önemi yadsınamaz ancak her çocuk anne-baba ile yaşama imkânını çeşitli nedenlerden dolayı bulamayabilir. Bu kapsamda çocuk evlerinde yaşamını sürdürmek zorunda kalan çocuklar için anne-babanın yerini tutabilecek, sürekli ve nitelikli bir bakım elemanının olması halinde yaşanan anne-baba yoksunluğu büyük oranda azaltılabilecektir.

Ülkemizde çocuk evlerinde verilecek hizmetin yürütülmesinden sorumlu olarak; her bir evde görevlendirilen ve en fazla 4 evden sorumlu olan çocuk

evi sorumluları hem çocuklar hem bakım elemanları hem de evin bütçesiyle ilgilendikleri için ciddi bir yoğunluk içinde çalışmakta, büyük ölçüde mesailerini sorumlusu oldukları çocuk evinde geçirmekte, sorumluluğu altındaki her bir çocuk evini ve çocukları haftanın 7 günü takip etmek durumunda olmaları sosyal hayatlarını da sıkıntıya sokabilmektedir.

Her çocuk evinde sabit bir şekilde 3 adet bakım elemanı görevlendirilmekte, vardiya sistemi ile çalıştıklarından 8 saatte bir değişmektedirler. Bakım elemanlarının gün içinde evdeki tüm çocukla, birebir ilgilenmesinin yanı sıra ev ile ilgili temizlik, yemek yapımı gibi sorumluluklarını da tek başına yerine getirmesi beklenmektedir.

Çocuk evlerinde kalan korunmaya muhtaç çocukların geçmiş yaşamlarında çeşitli travmalara maruz kalmış olmaları ve aile yoksunluğu yaşamaları nedeniyle her birinin özel ilgiye ihtiyaçları bulunmaktadır. Çocuk evi sorumlusu ve bakım elemanlarından oluşan çocuk evi personeli bir yandan çocuklarla ilgilenirken diğer yandan da eve yönelik sorumlulukları yerine getirmeye çalışmaktadırlar. Bu denli bir iş yükü ve sorumluluk altında çalışan bireylerin stres düzeylerinin yüksek olabileceği düşünülmektedir.

Çeşitli nedenlerle yaşadıkları stresle baş etme ve çocuklara yönelik uygun yaklaşım tarzı geliştirme noktasında yetersiz kalabilen çocuk evi personelinin iş yükünün çokluğu nedeniyle iş doyumsuzluğu ve tükenmişlik sendromu yaşama riskleri de çok yüksek olabilmektedir.

Çocuk evi modelinin ilk uygulamaya başlandığı 2000 yılında beri çocukların bakımları ve her türlü ihtiyaçları ile birebir ilgilenen çocuk evi personelinin sorunları, bugüne kadar arka planda kalmış ve ihmal edilmiştir. Literatüre bakıldığında, çocuk evlerinde korunma ve bakım altında olan çocuklarla ilgili çeşitli araştırmalar bulunmasına rağmen, çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ve çocuk evi sorumlularının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin incelendiği bilimsel araştırmaların bulunmadığı görülmüştür. Bu bağlamda çocuk evi sayısı bakımından en yoğun il olan Ankara'da kaliteli uygulamaların gerçekleştirilmesi bağlamında, personelin görüşlerini de yansıtarak yaşadıkları sorunların, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine ihtiyaç duyulmuştur.

Bu araştırmanın temel sorunu çocuk evlerinde, çocukları sağlıklı bir geleceğe hazırlaması beklenen gerektiğinde 7 gün 24 saat çalışmak zorunda olan çocuk evi sorumlularının ve çocukların bakımlarıyla birebir ilgilenen bakım elemanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin boyutunun bilinmemesidir.

Araştırmanın amacı

Bu araştırmanın genel amacı; aile, yakınları ve sosyal çevresi tarafından ihmal ve istismara uğramış olan ve çocuk evlerinde bakım altında bulunan korunmaya muhtaç çocuklarla çalışan bakım elemanları ve çocuk evi sorumlularının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini belirlemektir. Araştırmanın alt amaçları ise;

- Çocuk evi sorumluları ve bakım elemanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini yaş, cinsiyet, gelir, medeni durum, eğitim gibi sosyodemografik özelliklere göre saptamak,
- Çocuk evi personelinin çalışma yaşamına ilişkin duygu, düşünce ve algılarına göre (görev süresi, çalıştıkları çocukların yaşadıkları sorunlar, yapılan işte kendini yeterli görüp-görmeme, günlük çalışma süresini ve aldığı ücreti yeterli bulup-bulmama gibi) iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinde farklılaşma olup-olmadığını belirlemek,
- Personelin çocuk evinde çalışma esnasında karşılaştıkları güçlüklerin ve beklentilerinin neler olduğunu ortaya çıkarmaktır.

YÖNTEM

Bu çalışma, nicel araştırma metoduyla gerçekleştirilmiş olup araştırma modeli olarak tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modelleri “geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları, herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. Bilinmek istenen şey vardır ve oradadır. Önemli olan onu uygun bir biçimde gözleyip belirleyebilmektir (Karasar, 1991, s. 77).

Bu çalışmada kullanılan tarama modeli, genel tarama modelidir. Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan meydana gelen bir evrende, evren hakkında genel bir sonuca varmak amacıyla evrenin tamamı ya da ondan alınacak bir grup örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir (Karasar, 2009).

Çalışma Grubu

Bu araştırmanın evreni Türkiye’de Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı taşra teşkilatı bünyesindeki çocuk evlerinde çalışan bütün bakım elemanları ve çocuk evi sorumluları, örnekleme ise Ankara çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ve çocuk evi sorumlularıdır. Bakım elemanları özel hizmet alımı yoluyla istihdam edilmekte; çocuk evi sorumluları ise sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimcisi ve öğretmenlerden oluşan kadrolu meslek elemanlarından oluşmaktadır. Ankara ilinde açılmış olan 123 adet çocuk evinde 43 çocuk evi sorumlusu, 369 bakım elemanı çalışmaktadır.

Ankara ili çocuk evi sayısı bakımından en yoğun ilimiz olması nedeniyle çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ile çocuk evi sorumlularının, yüksek stres altında kalarak süreç içerisinde iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinde olumsuzluklar ortaya çıkabileceği düşünüldüğünden örneklem olarak Ankara ili seçilmiştir.

Araştırmayı gerçekleştirmek amacıyla bakım elemanları için basit tesadüfi örneklem kullanılarak 195 kişi seçilmiştir. Çocuk evi sorumluları için ise tamsayım yöntemi kullanılmış ve 43 kişi örnekleme dahil edilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada tükenmişlik ölçeği ve iş doyumunu ölçeği olmak üzere iki ayrı ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeklere ek olarak bakım elemanları ile çocuk evi sorumlularına yönelik ayrı ayrı Kişisel Bilgi Formu düzenlenerek demografik bulgulara ulaşılmıştır. Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”, iş doyumunu düzeyleri ise “JSS İş Doyum Ölçeği” aracılığıyla ölçülmüştür.

Kişisel Bilgi Formu

Araştırmaya katılım sağlayan bakım elemanları ve çocuk evi sorumlularının sosyo-demografik bilgilerini öğrenmek amacıyla, araştırmacı tarafından geliştirilmiş olan kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Bakım elemanları ile çocuk evi sorumlularının demografik özelliklerinin ve çalışma şartlarının birbirinden farklı olması gerekçesiyle ayrı ayrı kişisel bilgi formu oluşturulmuştur. Formlarda yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, çocuk sayısı, görev süresi, gelir durumu, sorumlu olunan çocuk sayısı, hizmet verilen çocukların yaşadıkları sorunlar, görevde kendini yeterli bulup bulmama gibi sorular bulunmaktadır.

JSS – İş Doyum Ölçeği

Ankara çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ile çocuk evi sorumlularına yönelik gerçekleştirilen araştırmada Spector (1985) tarafından geliştirilen, Yelboğa (2009) tarafından Türkçeye uyarlanan ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması yapılan JSS (Job Satisfaction Survey) İş Doyumu Ölçeği uygulanmıştır. Ölçek; Ücret, Yükselme Olanakları, Denetim, Sosyal Haklar, Performansa Dayalı Ödüllendirme, İşin Yapılma Şekli, Çalışma Arkadaşları, İşin Yapısı ve İletişim olmak üzere 9 alt boyutta ele alınmıştır. Her boyut 4 ifadeyi içermekte olup toplam 36 ifade bulunmaktadır. Ölçek 6’lı Likert derecelemesi ile uygulanmaktadır.

JSS ölçeğinde her madde “1-Hiç katılmıyorum”dan “6-Tamamen katılıyorum” arasında derecelendirilmiştir. “İşimde yükselme şansım çok düşüktür.” ve “Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.” gibi ifadelerden oluşan ölçekte maddeler çift yönlü yazıldığı için yarısı ters puanlanmaktadır (Yelboğa, 2012).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Çocuk evi personelinin tükenmişlik düzeyini ölçmek için yaygın olarak kullanılan Christina Maslach ve Susan Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ergin (1992) tarafından Türkiye'ye uyarlanan ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması yapılan ölçek, 22 maddeden oluşmakta ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı adı altında üç alt boyutta ele alınmaktadır. Beşli likert tipi derecelendirme ile değerlendirilen ölçeğin puanlaması Hiçbir Zaman=0, Çok Nadir=1, Bazen=2, Çoğu Zaman=3, Her Zaman=4 şeklinde yapılmaktadır.

Ölçekte yer alan maddelerden 1., 2., 3., 6., 8., 13., 14., 16., 18. sorular Duygusal Tükenme alt ölçeğini kapsamaktadır ve alınan yüksek puanlar tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğunu; 5., 10., 11., 15., 22. sorular Duyarsızlaşma alt ölçeğini kapsamaktadır ve burada da alınan yüksek puanlar yüksek tükenmişliği; 4. 7. 9. 12. 17. 18. 19. 21. sorular ise Kişisel Başarıda Noksanlık alt ölçeğinin sorularını kapsamaktadır ve alınan düşük puanlar yüksek tükenmişliğin olduğunu göstermektedir (akt. Atamtürk, 2010).

Uygulama

“Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları ve Çocuk Evi Sorumlularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri” adlı yüksek lisans tezine ilişkin çalışmalara başlanabilmesi amacıyla önce Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonundan, akabinde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünden gerekli olan izinler alınmıştır. Alınan izinler doğrultusunda 2016 yılı Nisan ayında çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ve çocuk evi sorumluları ile çalışmalara başlanmıştır.

Araştırma verilerinin toplanması anket yoluyla gerçekleştirilmiştir. Yaklaşık on günlük zaman zarfında kişisel bilgi formu, tükenmişlik ölçeği ve iş doyumunu ölçeğinden oluşan anketler elden teslim edilmiş ve doldurulduktan sonra tekrar teslim alınmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında gönüllük esasına dayalı olarak dağıtılan 240 anketten 232 tanesi doldurulmuş olarak geri dönmüş, eksik ve tutarsız doldurulduğu gözlenen 8 anket kullanılamaz olarak analizden çıkarılmış, kullanılabilir durumda olan 232 anketle analiz yapılmıştır. Bu anketlerin 37'si çocuk evi sorumluları, 195'i ise bakım elemanları tarafından doldurulmuştur. Verilerin analizi sosyal bilimler için istatistiksel analiz programı olan SPSS 23 programı ile yapılmış ve %95 güven düzeyi ile çalışılmıştır.

Bakım elemanları ile ilgili olan çalışmada parametrik olmayan test tekniklerinden Spearman Korelasyon, Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır (Büyüköztürk, 2014, s.155). Spearman Korelasyon Testi bağımsız iki nicel değişken arasındaki doğrusal ilişkinin yönü ve kuvvetinin

belirlenmesi kullanılan test tekniğidir. Mann Whitney bağımsız iki grubun nicel bir değişken açısından karşılaştırılmasında (Büyüköztürk, 2014, s.165), Kruskal Wallis bağımsız k grubun ($k>2$) nicel bir değişken açısından karşılaştırılmasında kullanılan test tekniğidir (Büyüköztürk, 2014, s.168). Çalışmada ölçek puanlarının ilişkisi Spearman Korelasyon Testi ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Ölçeği puanlarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterme durumu ise Mann Whitney ve Kruskal Wallis testleri ile analiz edilmiştir (Büyüköztürk, 2014).

Çocuk evi sorumluları ile ilgili çalışmada ise parametrik olan test tekniklerinden Pearson Korelasyon, T ve ANOVA testleri kullanılmıştır. Pearson Korelasyon Testi bağımsız iki nicel değişken arasındaki doğrusal ilişkinin yönü ve kuvvetinin belirlenmesinde kullanılan test tekniğidir (Büyüköztürk, 2014, s.31). T testi bağımsız iki grubun nicel bir değişken açısından karşılaştırılmasında (Büyüköztürk, 2014, s.67), ANOVA bağımsız k grubun ($k>2$) nicel bir değişken açısından karşılaştırılmasında kullanılan test tekniğidir (Büyüköztürk, 2014). Çalışmada ölçek puanlarının ilişkisi Pearson Korelasyon Testi ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Ölçeği puanlarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterme durumu ise T ve ANOVA testleri ile analiz edilmiştir (Büyüköztürk, 2014).

BULGULAR ve YORUMLAR

Bakım Elemanları Hakkında Elde Edilen Kişisel Bulgular

Araştırmaya katılan bakım elemanlarına ilişkin sosyo-demografik bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Bakım Elemanı Olan Katılımcılar Hakkında Sosyo-Demografik Bulgular

Değişken		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	178	91,3
	Erkek	17	8,7
Yaş	30 yaş ve altı	59	30,6
	31-40 yaş arası	80	41,5
	41 yaş ve üstü	54	28,0
Medeni durum	Bekar	33	17,1
	Evli	143	74,1
Eğitim	Boşanmış	17	8,8
	Lise	57	29,2

	Meslek lisesi	70	35,9
	Ön lisans	42	21,5
	Lisans	26	13,3
Gelir	Gelirim giderimden daha az	53	27,2
	Gelirim giderimle dengeli	138	70,8
	Gelirim giderimden daha çok	4	2,1
Eşiniz çalışıyor mu?	Evet	137	95,8
	Hayır	6	4,2
Evinize giren toplam aylık gelir geçiminizi sağlamaya yetiyor mu?	Evet	142	73,2
	Hayır	52	26,8

Alınan örnekleme göre, anketi cevaplayan 195 bakım elemanından % 91,3'ü kadınlardan, %8,7' si ise erkeklerden oluşmaktadır. Yaş dağılımı incelendiğinde; en yüksek grubu %41,5'lik oran ile 31-40 yaş grubu oluşturmakta, 30 yaş altı ile 41 yaş üstü çalışan bakım elemanlarının oranı birbirine çok yakın olarak ortaya çıkmaktadır. Buna göre bakım elemanlarının genç bir nüfusa sahip oldukları görülmektedir. Medeni durumlarına göre ankete cevap verenlere bakıldığında katılımcıların büyük çoğunluğunun evli olduğu ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların eğitim durumuna gelindiğinde Tüm örneklem içinde lisans mezunu bakım elemanı sayısının %13,3 oranla en düşük oranda olduğu, önemli çoğunluğun meslek lisesi mezunlarından oluştuğu görülmektedir.

Katılımcıların gelir durumlarına yönelik yapılan analiz sonuçlarından anlaşılacağı üzere, bakım elemanlarının % 70,8'lik kısmının aylık gelir durumlarının giderleriyle dengede olduğu, tamamına yakınının eşlerinin de bir işte çalıştığı ve %73,2'sinin evlerine giren toplam aylık gelirin geçimlerini sağlamak konusunda yeterli olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 2. Bakım Elemanı Olan Katılımcıların İş Yaşamına İlişkin Bulgular

Değişken	Sayı	Yüzde	
Çocuk evlerinde bakım elemanı olarak görev yaptığınız süre nedir?	1-11 ay arası	28	14,5%
	1-2 yıl arası	21	10,9%
	2-3 yıl arası	35	18,1%
	3-4 yıl arası	52	26,9%
	4-5 yıl arası	15	7,8%
	5-6 yıl arası	15	7,8%
	7-8 yıl arası	11	5,7%
	6-8-9-11-12 yıl	16	8,3%
Bakım elemanı olarak sorumlu olduğunuz çocuk sayısı kaçtır?	Beş	144	75,0%
	Altı	33	17,2%
	Dört	15	7,8%
Günlük çalışma sürenizin fazla olduğunu düşünüyor musunuz?	Evet	66	34,9%
	Hayır	123	65,1%
Hizmet verdiğiniz çocukların yaşadıkları sorunlar nelerdir?	Davranış problemleri	88	46,6%
	Psikiyatrik problemler	16	8,5%
	Çocuğun ailesine yönelik sorunlar	12	6,3%
	Okula gitmek istememe	8	4,2%
	Okul başarısının düşüklüğü	31	16,4%
	Öfke kontrolü	8	4,2%
	Ev kurallarını ihlal etme	8	4,2%
	Hiçbiri	18	9,5%
Yaptığınız görevde kendinizi yeterli buluyor musunuz?	Evet	185	95,4%
	Hayır	9	4,6%

Katılımcıların çocuk evlerinde bakım elemanı olarak görev yaptığı süre incelendiğinde; %14,5'lik kısmının çocuk evlerinde çalışmaya başladıkları süre henüz 1 yıl olmuştur. Bakım elemanlarının %26,9'u 3 yıldır çocuk evlerinde çalışmaya devam etmekte olup bu grup ilk sırada yer almaktadır. Ço-

cuk evlerinde uzun süreli çalışma durumlarına bakıldığında 5 yıl ve sonrası çalışan kişi sayısının 42 (%21,8) olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmanın 195 bakım elemanı ile gerçekleştirildiği düşünülürse bu sayı oldukça yetersizdir.

Sorumlu olunan çocuk sayısına bakıldığında bakım elemanlarının %75,0 oranla ortalama 5 çocuğun bakımı ile ilgilendiği görülmektedir. Buradan da anlaşılacağı gibi çocuk evlerinde genellikle 5 çocuk korunma ve bakım altında bulunmaktadır.

Günlük çalışma süresinin fazla olduğunu düşünen %34,9 kişi bulunmakta, bunun tam tersini düşünen kişi oranı % 65 olarak ortaya çıkmaktadır. Görüldüğü gibi katılımcıların yarısından fazlası günlük çalışma süresini yeterli bulmaktadır.

Hizmet verilen çocukların yaşadıkları sorunlara bakıldığında bakım elemanlarının yarısına yakını (%46,6) hizmet sundukları çocukların çeşitli davranış problemlerine sahip olduğunu belirtmişlerdir. Okul başarısının düşüklüğü hizmet verilen çocuklarda görülen ikinci önemli sorun olarak ortaya çıkmakta olup oranı %16,4'tür.

Katılımcılardan yaptığı görevde kendini yeterli bulanların oranı %95,4 olup bakım elemanlarının tamamına yakını yapılan görevde kendisinin yeterli niteliğe sahip olduğunu düşünmektedir.

Çocuk Evi Sorumluları Hakkında Elde Edilen Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan çocuk evi sorumlularına ilişkin sosyo-demografik bulgular Tablo 3 'de verilmiştir.

Tablo 3. Çocuk Evi Sorumluları Hakkında Sosyo-Demografik Bulgular

Değişken		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	24	64,9%
	Erkek	13	35,1%
Yaş	33 yaş ve altı	19	51,4%
	34 yaş ve üstü	18	48,6%
Medeni Durum	Bekar-boşanmış	9	25,0%
	Evli	27	75,0%
Eğitim Durumu	Lisans	25	67,6%
	Diğer	12	32,4%
Mezun Olduğunuz Bölüm	Sosyal hizmet	11	30,6%

	Öğretmenlik (zih.eng., türkçe, sınıf, din, almanca, okul öncesi)	10	27,8%
	Çocuk gelişimi	8	22,2%
	Sosyoloji	5	13,9%
	Psikoloji	1	2,8%
	Hemşirelik	1	2,8%
Gelir	Gelirim giderimden daha az	9	24,3%
	Gelirim giderimle dengeli	23	62,2%
	Gelirim giderimden daha çok	5	13,5%
Eşiniz çalışıyor mu?	Evet	21	75,0%
	Hayır	7	25,0%
Evinize giren toplam aylık gelir geçiminizi sağlamaya yetiyor mu?	Evet	31	83,8%
	Hayır	6	16,2%

Çalışmaya katılan 37 çocuk evi sorumlusunun %64,9'ü kadın, %35,1'i erkeklerden oluşmaktadır. Görüldüğü üzere çocuk evlerinde çocuk evi sorumlusu olarak çalışan meslek elemanlarının cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde, en fazla yüzdelik dilime sahip cinsiyet grubunun kadınlara ait olduğu ve genel olarak genç bir nüfusa sahip oldukları ve büyük çoğunluğunun evli olduğu ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde; %67,6' sını lisans mezunu, yüksek lisans ve doktora programına devam eden/mezun olanların oranı ise %32,4'tür. Çocuk evi sorumluları ağırlıklı olarak sosyal hizmet mezunlarından oluşmakta, bunu çeşitli dallarda öğretmenlikler takip etmektedir. Psikoloji bölümü mezunu yalnızca 1 kişi yer almaktadır. Buradan da anlaşılacağı üzere çocuk evi sorumlularının çalıştıkları kadrolar heterojen bir dağılım göstermektedir.

Katılımcıların gelir durumlarına yönelik yapılan analiz sonuçlarından anlaşılacağı üzere, çocuk evi sorumlularının % 62,2'lik kısmının aylık gelir durumlarının giderleriyle dengede olduğu, evli olan çocuk evi sorumlularının %75'inin eşlerinin de bir işte çalıştığı ve %83,8'inin evlerine giren toplam aylık gelirin geçimlerini sağlamak konusunda yeterli olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 4. Çocuk Evi Sorumlusu Olan Katılımcıların İş Yaşamına İlişkin Bulgular

Değişken	Sayı	Yüzde
Sorumlusu olduğunuz çocuk sayısı kaçtır?	10-11	14 37,8%
	4-5-6-9	10 27,0%
	15-20-26	13 35,1%
Sorumlu olduğunuz çocuk evi sayısının yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	evet	31 86,1%
	Hayır	5 13,9%
Hizmet verdiğiniz çocukların yaşadıkları sorunlar nelerdir?	Davranış problemleri	14 37,8%
	Psikiyatrik problemler	5 13,5%
	Çocuğun ailesine yönelik sorunlar	6 16,2%
	Okula gitmek istememe	3 8,1%
	Okul başarısının düşüklüğü	5 13,5%
	Evdeki diğer çocuklara şiddet	1 2,7%
	İzinsiz eşya alma	1 2,7%
	Hiçbiri	2 5,4%
Yaptığımız görevde kendinizi yeterli buluyor musunuz?	Evet	27 73,0%
	Hayır	10 27,0%

Katılımcılardan sorumlu olduğu çocuk sayısına bakıldığında her çocuk evinde ortalama 5 çocuğun kaldığı bilgisinden hareketle çocuk evi sorumluları ortalama 2 çocuk evinden sorumlu olmaktadır. Tablo 4'ten anlaşılacağı üzere çocuk evi sorumlularının %35,1'i 3 ile 5 arasında değişen sayıda evden sorumlu bulunmaktadır. Katılımcıların önemli çoğunluğu (%86,1) sorumlu olduğu çocuk evi sayısının yeterli olduğunu düşünmektedir.

Hizmet verilen çocukların yaşadıkları sorunlara ilişkin elde edilen bulgulara bakıldığında %37,8 oranla en fazla davranış problemleri (hırçınlık, saldırganlık, inatçılık, yalan söyleme, izinsiz başkalarının eşyalarını alma, argo konuşma, çocuk evinden izinsiz olarak ayrılma, tik-konuşma-yeme- uyku - işeme bozuklukları, tırnak yeme, parmak emme gibi) ile karşılaştığı; devamında ise okul başarısının düşüklüğünün (%13,5) geldiği görülmektedir.

Katılımcıların yaptığı görevde kendini yeterli bulanların oranı %73,0'tür. Buradan da anlaşılacağı üzere çocuk evi sorumlularının yarısından çoğu işinde kendini yeterli hissetmektedir.

Bakım Elemanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerine İlişkin Değerler

Araştırmada bakım elemanlarına yönelik kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ile JSS İş Doyumu Ölçeğinin korelasyon analizine ilişkin bulgulara Tablo 5’de yer verilmiştir.

Tablo 5. Ölçek Puanlarının İlişki Analizi (Korelasyon Analizi)

		İş do- yumu	Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarıda Düşme	
Spearman's rho	İş doyum	rho	1,000	,273**	,405**	,309**	-,294**
		P		,000	,000	,000	,000
		N	195	195	195	195	195
	Tükenmişlik	rho	,273**	1,000	,844**	,570**	,027
		P	,000		,000	,000	,707
		N	195	195	195	195	195
	Duygusal Tükenme	rho	,405**	,844**	1,000	,526**	-,326**
		P	,000	,000		,000	,000
		N	195	195	195	195	195
	Duyarsızlaşma	rho	,309**	,570**	,526**	1,000	-,494**
		P	,000	,000	,000		,000
		N	195	195	195	195	195
	Kişisel Başa- rıda Düşme	rho	-,294**	,027	-,326**	-,494**	1,000
		P	,000	,707	,000	,000	
		N	195	195	195	195	195

Yapılan Korelasyon Analizine göre; iş doyum ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki ($\rho=,273$ $p<0,05$); duygusal tükenme arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($\rho=,405$ $p<0,05$); duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($\rho=,309$ $p<0,05$) bulunmaktadır.

Tükenmişlik ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü çok güçlü bir ilişki ($\rho=,844$ $p<0,05$), duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($\rho=,570$ $p<0,05$) bulunmakta; duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($\rho=,526$ $p<0,05$), kişisel başarıda düşme

arasında negatif yönlü orta bir ilişki ($\rho=-,326$ $p<0,05$) bulunmakta; duyarsızlaşma ile kişisel başarıda düşme arasında negatif yönlü orta bir ilişki ($\rho=-,494$ $p<0,05$) bulunmaktadır.

Araştırmaya katılım sağlayan bakım elemanlarına yönelik kullanılan JSS İş Doymu Ölçeği ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin(MTÖ) alt ölçeklerinden (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme) aldıkları puanların aritmetik ortalamaları ve normallik analiz değerleri Tablo 6’da verilmiştir.

Çocuk Evi Sorumlularının Tükenmişlik ve İş Doymu Düzeylerine İlişkin Değerler

Araştırmada çocuk evi sorumlularına yönelik kullanılan MTÖ ile JSS İş Doymu Ölçeğinin korelasyon analizine ilişkin bulgulara Tablo 7’de yer verilmiştir.

Tablo 6. Ölçek Puanlarının İlişki Analizi (Korelasyon Analizi)

		İş doymu	Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarıda Düşme
İş doymu	R	1	,423**	,395*	,426**	-,214
	P		,009	,016	,008	,203
	N	37	37	37	37	37
Tükenmişlik	R	,423**	1	,885**	,904**	-,239
	P	,009		,000	,000	,155
	N	37	37	37	37	37
Duygusal Tükenme	R	,395*	,885**	1	,720**	-,592**
	P	,016	,000		,000	,000
	N	37	37	37	37	37
Duyarsızlaşma	R	,426**	,904**	,720**	1	-,216
	P	,008	,000	,000		,200
	N	37	37	37	37	37
Kişisel Başarıda Noksanlık	R	-,214	-,239	-,592**	-,216	1
	P	,203	,155	,000	,200	
	N	37	37	37	37	37

Çocuk evi sorumlularına yönelik yapılan Korelasyon Analizine göre; iş doyumu ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($r=,423$ $p<0,05$); duygusal tükenme arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($r=,395$ $p<0,05$); duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($r=,426$ $p<0,05$) bulunmaktadır.

Tükenmişlik ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü çok güçlü bir ilişki ($r=,885$ $p<0,05$), duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü çok güçlü bir ilişki ($r=,426$ $p<0,05$) bulunmakta; duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($r=,720$ $p<0,05$), kişisel başarıda noksanlık arasında negatif yönlü güçlü bir ilişki ($r=-,592$ $p<0,05$) bulunmaktadır.

Araştırmaya katılım sağlayan çocuk evi sorumlularına yönelik kullanılan JSS İş Doyumu Ölçeği ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt ölçeklerinden (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme) aldıkları puanların aritmetik ortalamaları ve normallik analiz değerleri Tablo 8'de verilmiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Son yıllarda sayısı hızla artış gösteren çocuk evlerinde çalışan ve araştırmamızın nüfusunu oluşturan 195 bakım elemanı ile 37 çocuk evi sorumlusunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin birbirinden farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Koşullar aynı olsa da kişiye özgü sebeplerle bazı kişiler tükenmişlik yaşarken, bazılarının tam tersine tükenmediği görülmektedir.

Bakım elemanlarına yönelik yapılan çalışmada yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, gelir durumu değişkenlerinin tükenmişlik ve iş doyumu üzerinde etkili olmadığı saptanmıştır. Bununla birlikte çocuk evlerindeki görev süresi, sorumlu olunan çocuk sayısı, günlük çalışma süresi, çocukların yaşadıkları sorunlar, yapılan işte kendini yeterli hissetme konularında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Buna göre görev süresi ve sorumlu olunan çocuk sayısı arttıkça iş doyumu azalmıştır. Ayrıca günlük çalışma süresinin fazla olduğunu düşünen bakım elemanlarının düşük iş doyumu ve yüksek duygusal tükenme ile duyarsızlaşma yaşadıkları saptanmıştır. Yapılan işte kendini yeterli bulmama değişkeninde ise düşük iş doyumu ve yüksek duygusal tükenme ile duyarsızlaşma ortaya çıkmıştır.

Çocuk evi sorumlularına yönelik yapılan çalışmada ise cinsiyet, eğitim ve gelir durumu değişkenlerinin tükenmişlik ve iş doyumu üzerinde etkili olmadığı saptanmıştır. Bununla birlikte yaş, çocuk evlerindeki görev süresi, medeni durumu, sorumlu olunan çocuk sayısı, günlük çalışma süresi, yapılan işte kendini yeterli hissetme konularında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Buna göre 33 yaş ve altında çalışanların tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarını yüksek düzeyde yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Çocuk evi sorumlularının görev sürelerine bakıldığında; 1 yılın altında çocuk evlerinde çalışanların duygusal tükenme yaşadıkları, çalışma süreleri 2 yılı geçtiğinde ise kişisel başarıda noksanlık hissini ortaya çıktığı görülmekte-

dir. Ev sorumlularının yarısından çoğunun çocuk evlerinde yeni çalışmaya başladıkları düşünüldüğünde yaşanan bu tükenmişlik hissinin önemi ortaya çıkmaktadır. Ayrıca sorumlu olunan çocuk sayısı arttıkça tükenmişlik düzeylerinden duyarsızlaşma boyutunun arttığı; günlük çalışma süresini fazla bulmaların duygusal tükenmişlik yaşadığı; yapılan işte kendini yeterli bulmayanların ise duygusal tükenme ile kişisel başarıda noksanlık hissi yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Çocuk evlerinde korunma ve bakım altında bulunan çocukların yaşadıkları sorunların personelin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerine olan etkisi ele alındığında; hizmet sunulan çocuklarda görülen okul başarısının düşüklüğü ve öfke kontrolü sorunları personelin duygusal tükenme yaşamasına; okula gitmek istememe, ev kurallarını ihlal etme ve çocuğun ailesine yönelik sorunlar ise kişisel başarıda düşme hissinin yaşanmasına neden olmaktadır.

Yukarıdaki bulgulardan anlaşılacağı üzere, çocuk evlerinde bakım altında olan çocukların yaşadıkları sorunlar personelin iş yaşamını olumsuz etkilemekte, ilgilenilen çocuk sayısının artması ve sorumluluğun fazla olması gibi etkenlerle çocukların problemleri gerektiği gibi çözüme kavuşturulamamakta, böylece tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarıda noksanlık boyutları giderek artan ölçüde kendini göstermeye başlamaktadır.

Sonuç olarak çocuk evlerinde görevli personelin temel sosyo-demografik özelliklerinin iş doyumuna ve tükenmişlik düzeyine etkisi genel anlamda zayıf olarak karşımıza çıkmaktadır. Bununla birlikte çalışma hayatıyla ilgili yaşanan sorunların bakım elemanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini, çocuk evi sorumlularının ise daha çok tükenmişlik düzeylerini olumsuz yönde etkilediği ortaya çıkmaktadır.

KAYNAKLAR

- Aktaş, H. ve Şimşek E. (2015). Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11 (24), 205-230.
- Atamtürk, E. (2010). Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ardıç, K., ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu: Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 10 (2) 69-96.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Arı, S., G. ve Bal, Ç., E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, Celal Bayar Üniversitesi, 15 (1), 131-148.

- Aydemir, P. ve Erdoğan, E. (2013). *İş Görenlerde Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı*. Bülent Ecevit Üniversitesi, Zonguldak: Kamu-İş, 13 (2).
- Balcıoğlu, İ., Memetali, S., Rozant, R. (2008). Tükenmişlik Sendromu. *Dirim Tıp Gazetesi*, 83, 99-104.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi.
- Çam, O. (1992). *Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliliğinin Araştırılması*. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül (155-159). Ankara: Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Çelebi, B. (2014). Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu: Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Dinç, K. (2008). Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu. Dönem Projesi. Ankara.
- Eğinli, T., E. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23 (3).
- Ergin, C. (1996). Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları. *3P Dergisi*, 4.
- Ertürk, E. ve Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 12 (1), 39-52, İzmir.
- Işıkhani, V. (1993). Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumları. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Işıkhani, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Ankara: Sandal Yayınları.
- Işıkhani, V., Körükçü, Ö., Çifçi, G., E. (2007). Toplum ve Sosyal Hizmet, 18 (1).
- Işıkhani, V. (2011). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma*. Ankara.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1), 29-32.
- Karasar, N. (1991). *Araştırmalarda Rapor Hazırlama*. Ankara: Nobel.
- Karasar, N. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın.
- Leiter, P., M ve Maslach, C. (1999). Six Areas of Worklife: A Model of the Organizational Context of Burnout. *Jhhsa Spring*, 472- 489.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5), 189-192.
- Maslach, C. ve Leiter, P., M.(b.t). Reversing Burnout Stanford Social Innovation Review (www. ssireview.com).
- Sığırı, Ü., Basım, N. (bt). İş Görenlerin İş Doyumu İle Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*.
- Yelboğa, A. (2012). Örgütsel Adalet İle İş Doyumu İlişkisi: Ampirik Bir Çalışma. *Ege Akademik Bakış*, 12 (2), 171-182.

Yetim, Ü. (bt.) Çalışma Yaşamında İş Doyumu ve İş Etiği. III. Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi ve Sergisi, 77-82.

Yıldız, G. ve Özsoy, E. (2013). Çalışanların Kişilik Özelliğine Göre İş Doyumu Farklılaşır Mı?. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5 (1).

Yılmaz, A. ve H. Dönmez, A. (2013). *İş Doyumunu Tayin Eden Bazı Psikolojik ve Demografik Değişkenler*. Türk Psikoloji Yazıları, 16 (31), 91-97.

Yücel, İ. (2012). İş Tatmini İle Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki ve Algılanan Örgütsel Desteğin Bu İlişki Üzerindeki Etkisi-Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi Dergisi*, 33.

Extended Abstract

The fact that professional careers are a significant part of human life necessitates a focus on the job satisfaction and burnout subjects. As a result of the experience gained through occupations which lead to accumulation of different emotions such as happiness, sadness and anxiety each and every day, persons build their positive or negative attitudes towards their jobs mentally and emotionally. Job satisfaction describes the happiness and pleasure that one experiences through their jobs and job-related factors. The accumulation of the negative emotions leads to unhappy employees with low level job satisfaction. Burnout Syndrome arises as a result of low level job satisfaction. Burnout is a negative emotion which emerges as a consequence of professional relationships and the deterioration of these relationships. In the employment areas which require intense interaction with people especially in the service sector, job dissatisfaction associated with the high level stress and high level of burnout emerges with the increasing needs of the globalized world and novelties of the information technology. The influence of the variables of age, gender, educational background, marital status and level of income on burnout and job satisfaction of the childcare staff have been studied. Besides, meaningful discrepancies have been found out in the subjects of occupational tenure at Children Homes, the number of the children whom the care staff and the personnel in charge of Children Homes are responsible for, daily working hours, the problems that the children experience, the perception of competence that the care staff and the personnel in charge of Children Homes possess. The higher the number of the children that the care staff and the personnel in charge of Children Homes are responsible for and the longer duty the care staff, the lower the job satisfaction becomes. Moreover, it has been found out that the care staff and the personnel in charge of Children Homes, who think that they have long working hours experience low job satisfaction, high emotional exhaustion and desensitization. The feeling of incompetence is also associated with the low job satisfaction and high emotional exhaustion and desensitization. The Child protection services have been studied many times and it has been concluded that the best form of care for the children who do not have a parent is childcare service given again in a family context. The positive impact of parental care for the children in order for them to undertake a healthy development is undeniable; however, because of several reasons, parental care for children is not always available. In this regard, employing care staff in Children Homes will decrease the problems of lack of a parent to a large extent for the children who have to stay at Children Homes. In Turkey, the personnel of Children Homes, who are assigned to one Children Home and responsible for all the childcare services at most four

Children Homes, are in charge of the care staff and the financial budgets of the Children Homes. They possess a very intense work life and they spend their days mostly at the Homes that they are responsible for. Being also responsible for the following-up on daily schedules of each child under their responsibility, the social lives of these personnel may be affected negatively. Three care staff are assigned to all Children Homes and they switch their shifts every 8 hours a day. In addition to provide care for all children staying at a Children Home, the care staff are also expected to do all household chores such as cleaning and cooking for the children by themselves. As children who stay and Children Homes experienced different types of traumas in the past and are deprived of parental care, they are in need of special attention and individual care. The staff of Children Homes try to care for each and every child under their responsibility and fulfill all the requirements in order for a smooth running of the system within the Children Homes. The stress levels of a person who work under these conditions are thought to be very high. The staff of Children Homes who are likely to feel inadequate to build appropriate strategies convenient for children are of a high risk of job dissatisfaction and burnout syndrome due to their workloads and high level of stress stemming from various reasons. The Children Homes Model was first implemented in 2000. Since then, the problems of the staff of the Children Homes who take care of the children staying at Children Homes, their problems and needs directly have been neglected. When the literature is analyzed, although many studies conducted regarding the children who stay at the Children Homes can be found, there is not any scientific studies conducted regarding the job satisfaction or burnout levels of the staff of the Children Homes. This situation necessitates a scientific study which inquires the problems, job satisfaction and burnout levels of the staff of the Children Homes has been conducted Ankara where the number of the Children Homes are the highest in order to contribute to the quality functioning of the childcare services. The main issue taken as the focus of this study is about not knowing the job satisfaction and burnout levels of the staff of the Children Homes who work 24/7 when necessary so as to prepare the children for a healthy future within the capacity of Children Homes. The main aim of this study is to identify the job satisfaction and the burnout levels of the coordinators of Children Homes and the caregivers working at the Children Homes who work closely with the children who are neglected and abused by their parents, acquaintances and social environments and have to stay at Children Homes. The objectives of the study are as follow To identify the job satisfaction and burnout levels of the staff of the Children Homes with respect to sociodemographic factors such as age, gender, income, marital status, educational background To analyze whether there is an association among the job satisfaction and burnout levels, and the perceptions, emotions and opinions of the staff of the Children Homes regarding their jobs (occupational experience, the problems of the children they are responsible for, daily work load, opinions on the adequacy of their salaries, feeling competent or not) To illustrate the difficulties that the staff of Children Homes encounter during work, and identify their expectations. With this study, gender, educational background and level of income variables are found to be irrelevant to the level of burnout and job satisfaction. However, age, marital status, daily working hours, the number of the children that the care staff are responsible for, the occupational tenure of the care staff, feeling of incompetence cause meaningful differences. With respect to this, the care staff of Children Homes who are under the age of 33 highly experience emotional exhaustion and desensitization which are the subcategories of burnout.