

## SOSYAL HİZMET UZMANLARININ İŞ DOYUMLARI

### Job Satisfaction of Social Workers

**Vedat İŞIKHAN**

Dr. Hacettepe Üniversitesi  
Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Araştırma  
Görevlisi

Yazının Geldiği Gün: 14.09.1999

#### ÖZET

Çalışan bireylerin işlerinden elde ettikleri doyum, onların çalışma hayatlarıyla ilgili mutluluklarını, genel yaşamla ilgili her türlü tutum ve davranışlarını, diğer insanlarla olan ilişkilerini, kendi ruh ve fiziksel sağlıklarını olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Bu araştırmada, kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını etkileyen sosyo-demografik ve çalışma hayatıyla ilgili bazı etkenlerin neler olduğu incelenmiştir. Araştırma sonunda sosyal hizmet uzmanlarının ortalama iş doyum puanı 70 üzerinden 37 (orta düzey) olarak bulunmuştur. Aldığı ücreti yeterli gören ve kendini gerçekleştirmiş olarak kabul eden sosyal hizmet uzmanlarının

*iş doyumları yüksek çıkmıştır. Yönetici olarak çalışan, tıbbi ve psikiyatrik sosyal hizmet alanının dışında çalışan, amiri sosyal hizmet uzmanı olan, mesleki uygulamaları amiri tarafından övgüyle değerlendirilen, meslek dışı iş ve görevlere yöneltilmeyen sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları daha yüksek bulunmuştur.*

**Anahtar Sözcükler:** İş doyum, sosyal hizmet uzmanları

#### SUMMARY

*An individual's happiness, attitudes, behaviors, social relations, psychological and physical well being can be effected either positively or negatively by his level of job satisfaction. In this study, through survey method some of the socio-demographic and working life characteristic factors what could be effecting job satisfaction level of the social workers are investigated. At the result of the study ; the mean score of job satisfaction of social workers' according to 70 was found 37(middle level). The social workers who are satisfied with their income and accept themselves as self actualized are more satisfied with their jobs. Also, those social workers who are employed as administrators or worked are under the supervision, who is praised and promoted for his performance and who serve within the field of social work (except the field of psychiatric and medical social work) have higher level of job satisfaction.*

**Key Words:** Job satisfaction, social workers

#### GİRİŞ

Çalışan bireylerin işlerinden elde ettikleri doyum, onların çalışma hayatlarıyla ilgili mutluluklarını, genel yaşamla ilgili her türlü tutum ve davranışlarını, diğer insanlarla olan ilişkilerini, kendi ruh ve fiziksel

sağlıklarını olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilmektedir.

Bilindiği gibi iş ya da çalışma, insan yaşamının çok önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Birey toplumsal ve ekonomik gelişmelerin olumsuz etkisiyle zorlanırken, yaşadığı çevrenin doğal, fizyolojik, toplumsal kaynaklı zararlı etkenlerini de yüklenmek zorundadır. Bu yüzden çalışan insanın beden ruh sağlığını korumak, onun çalışmanın ve iş yerinin fizyolojik, toplumsal kaynaklı zararlı etkenlerinden uzak tutmak çağdaş bilimin temel amaçlarından biri olmuştur. Bu amacı gerçekleştirmek için kısaca: bireyin beden ve ruh sağlığını bozan zararlı etkenlerin ortadan kaldırılması, önlenmesi, çalışan insana ruhsal özelliklerine uygun iş alanlarının bulunması, işin insana, insanın işe uygun olması önerilmiştir (Köknel, 1988, 306-307).

Çalışan insanların iş doyumlarının saptanması, bunları olumlu veya olumsuz yönde etkileyen etmenlerin neler olduğunun bilinmesi büyük önem taşımaktadır. Bir toplumun daha sağlıklı, mutlu ve üretken olması, çalışanlarının üst düzeyde doyum sağlamalarıyla yakından ilişkilidir. Çünkü çalışma hayatı, insan yaşamının üçte birini oluşturmaktadır (Ergen, 1981).

"İş doyumunu", bireylerin yaptıkları işle ilgili duygu, düşünce inanç ve değerlendirmelerini içerir. İş doyumunu tek boyutlu bir kavram değildir. İşin pek çok yönü, olumlu ya da olumsuz olarak iş doyumunu etkiler. İşin yönetimi, ücret, çalışma koşulları gibi objektif özelliklerin yanısıra bireyin gereksinimleri, istekleri ve beklentilerinin etkisi de dikkate

alınmalıdır. İşten kaynaklanan olumlu ya da olumsuz durumlar, farklı bireyler tarafından farklı algılanabilir. Bir birey aynı şartlarda doyum sağlarken bir diğeri doyum sağlayamayabilir (Evans, 1969). İş doyumunu aynı zamanda işin kendisinden, ücretten, yükselme olanaklarından, çalışma arkadaşlarından ve yöneticiden duyulan doyumdan etkilenebilmektedir.

Genelde iş doyumunu ölçeklerinde bireye, çalışma ve işten elde ettiği doyumun derecesi sorulmaktadır. Ancak bu genel sorular, yeterli yanıtlar alınmasını engellemektedir. Örn: Bir kimse aldığı ücretten veya çalıştığı işten memnun iken, amirinden memnun olmayabilir. Bu nedenle alt sistemleri ölçen ölçekler geliştirilmiştir.

İş doyumunu ile ilgili literatüre dayanarak, Locke (1983, 1300-1309), iş doyumunu ya da doyumsuzluğa neden olan etmenleri şöyle belirtmiştir: 1.Yapılan işle (görevle) ilgili faaliyetler, 2. İşin oranı, 3. Düzensizlik, uyum, süregelenlik, 4. Başarı, 5. Yükselme, 6. Sorumluluk, 7. Sözel veya dolaylı olarak işin kabulü, 8. Ücret, 9. Kişisel atmosfer, 10. Fiziksel çalışma koşulları.

Kamu kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları (SHU)'nın bireysel ve mesleki uygulamalara dayanan etkinliklerinin saptanması, kurum yöneticilerinin, çalışanların iş doyumuna ya da doyumsuzluklarına neden olan etmenleri bilmesi açısından önemlidir. Böylece ortaya çıkan duruma yönelik uygun çözüm yollarının üretilebilmesi, yardımcı mekanizmaların oluşturulması, barışçıl ve hoşnut bir çalışma

atmosferinin yaratılabilmesi mümkün olabilecektir. Bu önlemlerin plan ve politikalara yansıtılması ise; SHU'larının iş doyumlarını, dolayısıyla yaşam doyumlarını önemli derecede etkileyebilecektir.

Bu araştırmada, ülkemizde 35 yıllık bir geçmişi bulunan sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan Sosyal Hizmet Uzmanları (SHU)'nın iş doyumlarını etkileyen etmenler incelenmektedir.

### KONU YA YÖNELİK KURAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu bölümünde: İş doyumunu ile ilgili kuramlara, iş doyumunu etkileyen etmenlere, iş doyumunun sonuçlarına ve SHU'larının iş doyumlarıyla ilgili yayın ve araştırmalara yer verilmiştir [Bu yazının sınırlı çerçevesi içinde iş doyumunu kuramlarının tümü yerine, araştırmada kullanılan İş Doyumu Ölçeği'nin kuramsal dayanağı kısaca sunulmuştur].

1. Porter-Lawler Beklenti-Değer Kuramı: Kuramın başlıca özelliği, daha önce ayrı ayrı ele alınan çok sayıdaki değişkeni bir araya getirip aralarındaki ilişkileri belirtmesidir. Bu değişkenler, 1) ödülün değeri, 2) algılanan "çaba-ödül" olasılığı 3) çaba, 4) yetenekler, 5) rol algıları, 6) iş başarısı, 7) ödüller, 8) algılanan denk ödüller ve 9) doyumdur.

Bu kuramın taslağını kullanarak yapılan bazı önemli araştırmalar vardır. Bunlardan Hackman ve Porter, kadın işçilerle yaptıkları bir araştırmada beklenti (B) x denge (D) değerine göre deneklerin güdülenmelerini ölçmüştür. Bunun

için, işgörenlerin sıkı çalışmaları halinde elde etmeyi bekledikleri 18 amaç (sonuç) saptanmış, sonra bu amaçları ne kadar beğenip beğenmedikleri (denge), bir de sıkı çalışırlarsa bu amaçlara ne ölçüde ulaşacakları (B) sorulmuştur. Sonuçta elde edilen toplamın, bu çeşitli iş başarının ölçüleriyle ilişkili olduğu görülmüştür. Bu ilişki büyük olmamakla beraber bu kuramı doğrulayacak ölçüdedir (Hackman, 1968). Beklenti kuramları içinde Hackman ve Porter'in bu araştırması beklenti kuramının işe olan etkileri sonucunda oluşan olumlu koşulların tartışılması açısından dikkate değer bir araştırma niteliğindedir.

Bu araştırmada kullanılan İş Doyumu Ölçeğinin kuramsal dayanağı beklenti kuramları içinde yer almaktadır. Hackman ve Oldham'in birlikte geliştirdikleri İş Tanımlayıcı Ölçeği (Job Diagnostic Survey)'nin kısa versiyonu olan İş Doyumu Ölçeği (Job Satisfaction Survey) araştırmaya katılanların işleriyle ilgili doyumlarının belirlenmesi amacıyla kullanılmıştır (Hackman, Oldham 1975). Bu ölçeğin diğer versiyonları ise çalışmaların işleriyle ilgili niteliklerini ve motivasyonlarını ölçme amacıyla geliştirilmiştir.

İş Doyumu Ölçeği ile bir bireyin işle ilgili elde ettiği genel doyumun derecesini elde etmek mümkündür. Bu iş doyumunu ölçeği ile 1) ücret ve diğer tazminatlar, 2) işin güvenliği, 3) çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler (sosyal doyum), 4) süpervizyon ve 5) bireysel gelişme için sağlanan olanaklardan elde edilen genel iş doyumunun düzeyini saptamak olasıdır (Sherer, 1991, 107).

İş Tanımlayıcı Ölçeği: İş dizaynı, motivasyon ve verimlikte karşılaşılan zorluklara dayalı bir kuramsal temel üzerine oturmaktadır. Ölçme aracının dayanağı olan bu kuramda: Çalışmanın sonuçlarını etkileyen beş önemli iş boyutu olduğu savunulmaktadır. Hackman ve Oldham'ın kuramına göre; bu genel doyum ve motivasyonu: 1) Becerilerin farklılığı, 2) görevin ifadesi, 3) görevin anlamı, 4) özellikle, bağımsız hareket etme ve 5) iş sonucunda oluşan ve işten gelen geri bildirim etkilemektedir. Bu boyutlar çalışanların bireysel ihtiyaçları arasında dengeleyici bir rol oynamaktadır. İş tanımlayıcı ölçeği ile sonuçta, işin amirlere, çalışanların kendi etkililikleri hakkında sağladıkları geribildirim yapı ve derecesi ve bireyin işindeki etkinlikleri sonucundaki doyum elde edilebilir (Sherer, 1991, 108).

2. İş Doyumunu Etkileyen Etmenler: İş doyumunu, birçok etmene bağlı kalınarak incelenebilir. İş doyumunu etkileyen sayısız etmen bulunmaktadır. Bu çalışmada, araştırmacının amaçları gözününe alınarak SHU'larının iş doyumlarını etkileyen etmenler iki ana grupta toplanmıştır:

2.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Özellikler: İlgili literatüre dayanarak bu çalışmada iş doyumunu etmeni olarak kabul edilen ve araştırmacının bağımlı değişkeni (iş doyumunu) üzerinden etkilerinin incelendiği bireysel özellikler; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, çalışanın kişiliği, medeni durum, ücret ve çalışma süresidir.

2.2. İş Doyumunu Etkileyen Çevresel Yada Örgütsel Özellikler (Mesleki

Uygulamalar): Bu çalışmada, SHU'larıyla ilgili çevresel ya da örgütsel özelliklerin: Statü, amirin mesleği, övülmek, amirinden hoşnutluk, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, meslek dışı iş ve görevlere yönlendirme, çalışma koşulları, kararlara katılma, işin sıkıcılığı, başarı duygusu, hizmet içi eğitim, mesleki örgüte katılım ve mesleğin seçimi, okuldaki eğitim ve meslekle özdeşleşmenin olabileceği belirlenmiştir.

3. İş Doyumunun Sonuçları: İş doyumunu fenomeni ile ilgilenilmesinin iki nedeni bulunmaktadır. Birincisi, iş doyumunu, mutlulukta, yaşamın hedeflerinde ve bunların sonucunda görülebilir. İkinci olarak, iş doyumunu diğer insanların tutum ve davranışlarına etki etmesinden dolayı bu konu üzerinde çalışılabilir. Etkisi bir çok araştırmaya konu olan bu fenomenin sağlayacağı varsayılan olumlu sonuçları birey ve örgüt açısından aşağıdaki gibi kısaca belirtmek olasıdır (Hersley, Blanchard, 1977 akt. Telman, 1988, 111).

a. Bireysel Açından İş Doyumu Duygusunun Sağlayacağı Varsayılan Olumlu Sonuçlar:

1. Bireyin arzu ve ihtiyaçları, çalıştığı örgütte karşılanabiliyor ise dengeli bir çalışma temposu kazanacaktır.
2. Bireyin işinde, kendisini geliştirip yeni şeyler öğrenmesi onu daha mutlu kılacaktır.
3. Birey, güvendiği bir grup içinde kaynaşmış grubun bir üyesi olarak benimsenmesinin ne derece önemli bir mutluluk kaynağı olduğunun bilincine varacaktır. Böylece, diğer

kişilerle uyumlu bir çalışma ve işbirliği ruhuna sahip olabilecektir.

b. Örgütsel Açıdan İş Doymu Duygusunun Sağlayacağı Varsayılan Olumlu Sonuçlar:

1. Birey ve diğerlerinin oluşturduğu gruplar, hizmet verdikleri gruplar, hizmet verdikleri kurumlar için daha verimli olacaklardır. Dolayısıyla örgütsel etkinliğin gerçekleşmesine katkıda bulunabileceklerdir.

2. İş doymu, örgütsel birimlerin ve örgüt üyelerinin birbirlerini yanlış anlama ve değerlendirmelerinden doğan işbirliği eksiklikleri giderilebilmesine ve örgütsel amaçlara daha iyi hizmet edecek bir güç birliği sistemi geliştirilmesine yardımcı olabilecektir.

3. İş doymu yüksek, sağlıklı örgüt üyeleri sağlıklı çocuklar yetiştirebilecek ve sağlıklı bir toplumun oluşumunu sağlayabileceklerdir.

4. SHU'larının İş Doymaları İle İlgili Yayın ve Araştırmalar: Sosyal hizmet literatüründe, iş doymu ile ilgili yapılan araştırmaların sayısı son yıllarda gittikçe artış göstermektedir (Berg, 1980, 30-37). Bu araştırmaların çoğunda metodolojik ve teorik zayıflıklar bulunmaktadır. İncelenen araştırmaların büyük bir kısmının, çalışma hayatında birbirine benzer konular üzerinde gerçekleştiği görülmektedir (Packard, 1989).

Buffum ve Ritvo, yaptıkları araştırma sonucunda sosyal hizmet kurumlarında alınan mesleki nitelikteki kararlara katılımı olan SHU'larının iş doymularının yüksek olduğu ve bunun iş doymu artırıcı

bir strateji olduğunu bulmuşlardır (Buffum, Ritvo, 1984, Akt. Burger, Winiberg, 1985, 59-72).

Butler (1987) , master derecesine sahip 404 SHU üzerinde, iş doymu ile ilgili yaptığı araştırmada, SHU'larının iş doymularının işin yoğunluğu, görevin anlam ve çeşitliliği, işten ayrılma ve şu an çalışılan işten karşılanan zorluklar ile anlamlı ilişki olduğunu bulmuştur.

McNeely (1988), 1337 SHU arasında yaptığı araştırma sonucuna göre, yaşlı SHU'larının iş doymularının genç SHU'larının iş doymularına göre daha yüksek olduğunu bulmuştur.

Martin (1988), Aile, Çocuk Refahı ve Psikiyatri alanında çalışan 200 SHU üzerinde yaptığı araştırma sonucunda: iş doymu ve tükenmişlik (burnout) boyutlarının normal düzeylerde olduğunu bulmuştur. Araştırma sonucunda SHU'larının özellikle amirleri tarafından övgü ve takdirlerden hoşnut olmadıkları ortaya çıkmıştır.

Rabin ve Zelher (1992) 9 farklı ruh sağlığı ortamlarında çalışan 87 SHU ile çalışmışlardır. İşte çalışırken kendine duyulan güven iş doymu için artırıcı bir etmen iken işte çalışılan yılın (deneyim) ise; iş doymunu olumsuz yönde etkilediği bulunmuştur.

Vinokur ve Kaplan (1990), gönüllü resmi nitelikteki çocuk refahı kurumlarında çalışan 413 SHU ile çalışmışlar ve sonuçta şu bulguları elde etmişlerdir: SHU'larının %60'ının şu anki işlerinde oldukça hoşnut oldukları görülmüştür. Bireysel, kurumsal ve müracaatçı ile

olan ilişkiler gibi faktörlerin iş doyumunu için öneminin büyük olduğu görülmüştür.

Ülkemizde ise; SHU'larının iş doyumları ile ilgili doğrudan yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır.

### ARAŞTIRMANIN AMACI

İş, bireyin sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarının karşılanmasına hizmet eden bir işleve sahiptir. Bir meslek seçme durumunda olan birey, kişisel ihtiyaç ve olanakları ile mesleğin gerektirdiği nitelik ve doyum kaynaklarını karşılaştırıp bir seçim yapma durumundadır. Bireyin gözünde işin anlamı, kendisi için önemli olan psiko-sosyal ihtiyaçlarının karşılanabildiği oranda artmaktadır.

İş doyumunu, insanların yaptıkları işe karşı tutumları olup, bilgi, inanç, duygu, davranış ve değerlendirmelerini içerir. İş doyumunu yüksek olan birey, işe karşı olumlu tutum içinde olur. Kurumlarda, SHU'larının çalışma başarısını etkileyen, onların mutluluklarının bir göstergesi olan ayrıca çalışılan ortamın sağlıklı bir yapı ve işleyişe sahip olup olmadığını gösteren en önemli etkenlerden biri iş doyumudur. SHU'larının iş doyumlarının bilinmesi ile elde edilebilecek somut yararlar neler olabilir? Sosyal hizmet yöneticileri SHU'larının iş doyumlarına bakarak, çalışılan ortamdaki sorunları görebilme olanağına sahip olabileceklerdir. Böylece bu sorunların giderilmesinde daha etkili bir rol üstlenebileceklerdir. Ayrıca iş doyumunun önemini bilen yöneticiler, SHU'larının doyumlarını

yükseltebilmek için çözümler arayabileceklerdir. Gerekli plan ve programların oluşabilmesinde etkili olabileceklerdir.

Bu çalışmada, kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları (SHU)'nın iş doyumlarını etkileyen bazı etmenler incelenmektedir.

Aşağıda bağımsız değişken olarak ele alınan ve çalışmada sınanmak istenen denenceler yer almaktadır.

### 1. SHU'larının Bireysel Özellikleri ile İş Doyumlarının Karşılaştırılmasına Yönelik Denenceler

- 1.1. Kadın SHU'larının iş doyumları, erkek SHU'larına göre daha yüksektir.
- 1.2. SHU'larının yaşları arttıkça, iş doyumları da yükselir.
- 1.3. Evli SHU'larının iş doyumları, diğerlerine göre daha yüksektir.
- 1.4. Lisansüstü eğitimi yapan SHU'larının iş doyumları, yapmayanlara göre daha yüksektir
- 1.5. Ücretlerini yeterli bulan SHU'larının iş doyumları ücretlerini yeterli bulmayanlara göre daha yüksektir.
- 1.6. SHU'larının hizmet süreleri arttıkça iş doyumları da yükselir.

### 2. SHU'larının Mesleki Uygulamaları ile İş Doyumlarının Karşılaştırılmasına Yönelik Denenceler

2.1. Yönetici pozisyonundaki SHU'larının iş doyumları, uygulayıcı olanlara göre daha yüksektir.

2.2. SHU'larının çalıştıkları alana göre iş doyumları arasında fark vardır.

2.3. Amiri SHU olan SHU'larının iş doyumları, amiri SHU olmayanlara göre daha yüksektir.

2.4. Mesleki uygulamaları amiri tarafından övgüyle karşılanan SHU'larının iş doyumları, amiri tarafından övgüyle karşılanmayanlara göre daha yüksektir.

2.5. Meslek dışı iş ve görevlere yöneltilen SHU'larının iş doyumları, yöneltilmeyenlere göre daha düşüktür.

2.6. Mesleki uygulamalar için uygun çalışma koşullarına/olanaklarına sahip SHU'larının iş doyumları, sahip olmayanlara göre daha yüksektir.

2.7. Çalıştığı kurumda alınan mesleki nitelikteki kararlara katılan SHU'larının iş doyumları, katılmayanlarınkine göre daha yüksektir.

2.8. Çalıştığı kurumda ekip çalışması olan SHU'larının iş doyumları, olmayanlara göre daha yüksektir.

2.9. Çalıştığı kurumda mesleki yöntemleri (sosyal kişisel çalışma, sosyal grup çalışması, toplumla çalışma, sosyal refah araştırması ve sosyal hizmet idaresi) uygulayan SHU'larının iş doyumları, uygulamayanlara göre daha yüksektir.

2.10. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine üye olan SHU'larının iş

doyumları, olmayanlara göre daha yüksektir.

### TEMEL BAZI TANIMLAR

Araştırmanın işe vuruk (operasyonel) tanımları aşağıda verilmiştir:

Sosyal Hizmet Uzmanı: Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına bağlı Sosyal Hizmetler Akademisi, Hacettepe Üniversitesi (H.Ü) Sosyal Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bölümü ve 1982 yılında H.Ü. Rektörlüğü'ne bağlanan H.Ü. Sosyal Hizmetler Yüksekokulu'nu bitirmiş olup; Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) ve bağlı kuruluşlarında, Aile Araştırma Kurumu ve Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü'nde ve Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarda çalışan meslek elemanını ifade eder.

İş Doyumu: Hackman ve Oldham'ın İş Doyum Ölçeği (Job Satisfaction Survey) ile ölçülen niteliklerdir. Hackman ve Oldham'ın kuramına göre; genel doyum ve motivasyonu etkileyen bu nitelikler: 1) Becerilerin farklılığı, 2) görevin ifadesi, 3) görevin anlamı, 4) özellikle, bağımsız hareket etme ve 5) iş sonucunda oluşan ve işten gelen geri bildirimdir.

İş Doyumu Puanı: İş Doyumu Ölçeği ile SHU'larının işlerinde elde ettikleri hoşnutluk ya da hoşnutsuzluğu gösteren değerlerdir. Bu ölçekten alınan puanın yüksek olması, bireyin işinden elde ettiği doyumun yüksek olduğunu göstermektedir.

### YÖNTEM

Araştırma nüfusu, veri toplama araçları ve verilerin çözümü ile ilgili bilgiler aşağıda sunulmuştur:

#### **Araştırmanın Nüfusu**

Araştırma nüfusu, Ankara'da Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) ve bağlı kuruluşları, Aile Araştırma Kurumu, Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşları ve Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü'nde çalışan SHU'lardır. Bu kurumlarda çalışan SHU'larının tümü ele alındığından araştırmada tam sayım yöntemi uygulanmıştır. Sonuçta, Ankara'da Başbakanlık ve Sağlık Bakanlığı'ndaki 188 SHU'ndan 160'ına, yani SHU'larının %85'ine ulaşılmıştır.

#### **Veri Toplama Araçları**

Bu araştırmada verileri toplamak amacıyla, 1) Anket Formu ve 2) İş Doyumu Ölçeği Kullanılmıştır.

Anket Formu: Anket formu, iş doyumunu ile ilgili literatürün taranması ve araştırmacının görüşlerine dayalı olarak, SHU'larının bireysel özellikleri ile mesleki uygulamalarına yönelik sorulardan oluşmaktadır.

İş Doyumu Ölçeği: İş Doyum Ölçeği (Job Satisfaction Survey), Hackman ve Oldman tarafından geliştirilen İş Tanımlayıcı Ölçeğinin (Job Diagnostic Survey) bir alt ölçeğidir (Hackman ve Oldham, 1980, akt. Güler, 1990, 92)

Bireyin işle ilgili değerlendirmesini ölçmede kullanılan İş Doyumu Ölçeği, 14 maddeden oluşmuş ve Likert tekniğine göre düzenlenmiştir.

Ölçekteki maddelerin hepsi olumlu yönde ve yarım bırakılmış olup çalışanların mantıksal yolla tamamlaması istenen cümlelerden oluşmaktadır. Örneğin; "işimin güvenliği..." biçiminde başlayan bir cümleye, çalışanlar 1) beni hiç tatmin etmez, 2) beni yeterince tatmin etmez, 3) kararsızım, 4) beni oldukça tatmin eder ve 5) beni çok tatmin eder, seçeneklerinden biriyle yanıtlama durumundadır.

Puanlama: Ölçekteki madde sayısı 14, seçenek sayısı da beş olduğundan ölçekten alınacak en yüksek puan 70, en düşük puan ise 14'dür. Puan genişliği 56'dır. Puanların düşmesi çalışan bireyin işinde düşük derecede doyum elde ettiğini, puanların yükselmesi ise çalışan bireyin işinde yüksek derecede doyum elde ettiğini ifade etmektedir.

#### **Verilerin Toplanması**

Yukarıda sözü edilen bilgi toplama araçları, ilgili kurumlardan gerekli hukuki izinler alındıktan sonra, araştırmacı tarafından SHU'ları ile yüz yüze görüşerek doldurulmuştur. Uygulama 19 günlük bir süreyi kapsamıştır.

#### **Verilerin Çözümlemesi**

Bu araştırmada denencelerin sınanmasında, denencelerin özelliklerine göre t testi, Pearson Çarpım Moment Korelasyonu (r) ve varyans analizi (F) kullanılmıştır.

#### **Bulgular ve Yorum**



### 1. SHU'larını Tanıtıcı Bulgular ve İş Doymu Ölçeğinden Aldıkları Ortalama Puanlar

Araştırma kapsamında bulunan SHU'larının büyük bir kısmının; kadın, evli, lisanüstü eğitime sahip olmadığı, ücretlerini yeterli görmediği, uygulayıcı pozisyonunda olduğu, amirlerinin sosyal hizmet uzmanı olduğu, amirlerinin mesleki uygulamaları övgüyle değerlendirdiği, amirlerinden hoşnut olduğu, meslek dışı iş ve görevlere yönlendirmediği, kararlara katıldığı, kurumlarında ekip çalışmasının olduğu ve Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine üye olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

### 2. Denencelerin Sınanması Sonucunda Elde Edilen Bulgular

Araştırmanın denenceleri ile elde edilen bulgular ayrı ayrı ele alınmıştır. Birinci bölümde; SHU'larının bireysel özellikleri, ikinci bölümde; SHU'larının mesleki uygulamaları ile iş doyumlarının karşılaştırılmasına yönelik bulgular ve yorumlar yer almıştır.

### Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bireysel Özellikleri ile İş Doyumlarının Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular ve Yorumu

**Cinsiyet:** Toplumumuzda, kadınların eşlik ve annelik rollerinin öncelikli olması nedeniyle, ev işleri, çocukların yetiştirilmesindeki sorumluluklar genelde kadınlara yüklenilmektedir. Bu durum onların fiziksel, psikolojik ve sosyal durumlarını etkileyebilir. Araştırma

kapsamındaki SHU'larının %37'sinin evlidir. Araştırma sonucunda cinsiyet farklılığı açısından SHU'larının iş doyum düzeyleri arasında bir farkın olmadığı ortaya çıkmıştır ( $p > 0.05$ ). Elde edilen bu sonuca kadın SHU'larının, ast-üst ilişkileri, meslektaşlarıyla yaşanan sorunlar, SHU'ların o kurumdaki algılanışı vb.nin de etkisi olmuş olabilir.

**Yaş :** SHU'larının buldukları yaş döneminin özellikleri, sosyal hizmet kurumlarında yükselme (terfi) şartları iş doyumlarını etkileyebilir. SHU'nın yükselme ve iş koşullarına yönelik beklentilerinin olması ya da iş seçimi ve iş güvencesine yönelik kuşkularının bulunması nedeniyle işlerinde daha az doyum sağlamaktadır. (SHU'larının ortalama yaşı 33 olarak bulunmuştur). Orta yaş ve üstündeki SHU'ları böyle bir sorunla karşı karşıya bulunmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarında memurların yükselme ve terfi koşulları, Barem Kanunu'na göre, memurun aylıkça ilerlemesi, üç yıllık süreyi doldurması ve yeteneğinin saptanmasına bağlıdır. Diğer kamu kuruluşlarında olduğu gibi SHU'larının sosyal hizmet kurumlarında yükselebilmesi için alanda uzun yıllar hizmet vermesi ve kadrosunun uygun olması gerekmektedir. SHU'larının yaşları arttıkça iş doyum düzeylerinin de yükselmesi beklenmiş ancak elde edilen bulgular denencenin desteklenmediğini göstermiştir ( $p > 0.05$ ). SHU'larının bu yükselme ve terfi olanaklarının kısıtlılığı bu sonucu etkilemiş olabilir.

**Medeni Durum:** Evli SHU'larının iş doyum düzeylerinin, bekar, ayrılmış

ve dul olanların iş doyum düzeylerinden daha yüksek olacağı beklenmekte iken, iki grubun iş doyum ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p > 0.05$ ). Bu sonucun elde edilememesi şöyle açıklanabilir: Evli SHU'larının anne ve baba rollerinin olması, bu rolü yerine getirirken (ev işleri, çocuk yetiştirme) karşılaştıkları güçlükler onların iş doyumlarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

**Eğitim:** Lisansüstü eğitim yapmış SHU'larının iş doyum düzeylerinin, lisansüstü eğitim, yapmamış SHU'larının iş doyum düzeylerinden daha yüksek olacağı beklenmiştir. Ancak iki grubun iş doyum puanı ortalaması arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p > 0.05$ ). Bu durum lisansüstü eğitim sonucunda

SHU'larının "kazançlarının ne olacağı" sorusunun yanıtına bağlanabilir. Lisansüstü eğitimi bitiren SHU'larının maaşlarında kısmi denecek ücret artışı sağlanmaktadır. Bu tür artışların yetersizliği, sonucu etkilemiş olabilir.

**Ücret:** Ücret çalışanların iş doyumunu ve motivasyonunu artıran en önemli değişkendir. Ücretlerini yeterli bulan SHU'larının iş doyum düzeyleri, yeterli bulamayanlarınkine göre daha yüksek çıkmıştır ( $p < 0.05$ ). Bu durumda, bulgular denenceyi destekler nitelikte çıkmıştır.

**Tablo: Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı Özellikler ve İş Doyumu Ölçeğinden Elde Ettikleri Ortalama Puanlar**

Özellikler	Sayı	%	İ. D. P. Ort
<b>Cinsiyet</b>			
Kadın	99	61.8	37.97
Erkek	61	38.2	40.98
<b>Medeni Durum</b>			
Evli	116	72.5	39.39
Bekar, Dul, Boşanmış	44	27.5	38.40
<b>Lisansüstü Eğitim</b>			
Var	21	13.1	40.90
Yok	139	88.9	38.35
<b>Ücreti Yeterli Görme</b>			
Evet	44	27.5	45.52
Hayır	112	70.0	36.43
<b>Pozisyon</b>			
Yönetici	46	28.7	42.45
Uygulayıcı	112	70.0	37.51
<b>Amirin Mesleği</b>			

Sosyal Hizmet Uzmanı	95	59.35	41.76
Diğer (Öğretmen, Psikolog, Doktor vb.)	63	39.37	35.41
<b>Amirin Mesleki Uygul. Övgüyle Değerlen.</b>			
Evet	107	66.8	41.65
Hayır	45	28.1	32.66
<b>Amirinden Hoşnutluk</b>			
Evet	123	79.8	41.64
Hayır	30	18.7	29.73
<b>Meslek Dışı İş ve Görevlere Yöneltime</b>			
Evet	68	42.5	34.97
Hayır	89	55.6	42.14
<b>Kararlara Katılım</b>			
Evet	113	70.6	41.04
Hayır	45	28.1	33.88
<b>Ekip Çalışmasının Varlığı</b>			
Evet	95	59.3	40.67
Hayır	59	36.8	36.79
<b>SHU Derneğine Üye Olma</b>			
Evet	109	68.1	40.30
Hayır	50	31.2	37.06
<b>Toplam</b>	160	100	

**Hizmet Süresi:** SHU'larının kurumdaki ortalama hizmet süreleri 9 yıldır. SHU'larının kurumlardaki hizmet süreleri arttıkça, kurumların işleyişi, bürokratik yapı, götürülen hizmetler, müdahale yaklaşımları, problem çözme becerilerini geliştirmeleri, dolayısıyla iş deneyiminde bir artış ve olgunlaşmanın olması beklenir. Böylece oluşan profesyonel tutum ve davranışlar, bireyin olgunlaşmasını ve kendini gerçekleştirme katkıda bulunabilir. Bu durum SHU'larının işlerinde elde edecekleri doyum etkileyebilir. SHU'larının hizmet süreleri arttıkça iş doyumlarının da artacağı beklenirken elde edilen bulgular, iki grup arasında önemli bir fark olmadığını göstermiştir ( $p > 0.05$ ). Bu sonucu, çalışılan alanın

birincil veya ikincil alan olması, SHU'larının hizmet sürelerinin düşük olması ve orta yaş düzeyinin bulunmaları vb. etki etmiş olabilir.

#### **Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ile İş Doyumlarının Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular ve Yorumu**

**Yönetsel Pozisyon:** Yönetici olarak çalışan SHU'ları, politikaların oluşturulmasında, kurumun yönetilmesinde, plan ve programların denetiminin yapılmasında etkin görevler almaktadır. Sorun gruplarıyla direkt çalışılmadığı için bu yapı içinde yöneticilerin iş doyumlarının yüksek olması beklenir. Araştırma kapsamındaki yönetici SHU'larının iş doyum düzeyleri, uygulayıcı

SHU'larının iş doyum düzeylerinden daha yüksek çıkmıştır ( $p < 0.05$ ).

**Çalışılan Alan:** Araştırma koordinasyon, sosyal hizmetler teftiş ve denetleme alanında çalışan SHU'larının iş doyum düzeyleri (44.94), diğer alanlarda (örn; tıbbi ve psikiyatrik sosyal hizmetlerde çalışanların iş doyum puanı ortalaması: 30.35, aile ve çocuk refahı alanında çalışanların iş doyum puanı ortalaması: 38.86 ... vb) çalışanların iş doyum düzeylerinden daha yüksek çıkarken, diğer gruplar arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. SHU'larının çalıştıkları alanlar ile iş doyumları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p < 0.05$ ). Tıbbi ve psikiyatrik sosyal hizmet alanında çalışan SHU'larının iş doyum düzeyleri diğer alanlarda çalışanların iş doyum düzeylerinden daha düşük çıkmıştır.

Denenceler dışında SHU'larının "çalıştıkları yere" göre iş doyum puanları arasında fark olup olmadığına yönelik t testi yapılmış ve şu sonuçlar elde edilmiştir. Başbakanlık SHÇEK'te çalışan SHU'larının iş doyum puan ortalaması (41.54), Sağlık Bakanlığı'nda çalışan SHU'larının iş doyum puanı ortalamasından (32.09) oldukça yüksek çıkmıştır. İki grubun iş doyum puan ortalamaları arasındaki fark t testi ile yapılan önem denetimi sonunda anlamlı bulunmuştur. ( $p < 0.01$ ;  $t = 4.78$ ). Başbakanlık'ta çalışan SHU'ları işlerinden daha fazla doyum elde ettiği belirlenmiştir.

**Amirin Statüsü:** Amiri SHU olan SHU'ların mesleki uygulamalarını,

faaliyetlerini, projelerini uygularken karşılaşılabileceği engellerin oranı daha az olabilmektedir. Fakat amiri SHU olmayan SHU'ları her türlü mesleki uygulamalarını, projelerini meslek dışındaki amirlere anlatma ve onay alma yönünde bir çok engellerle karşılaşabilmektedir. Amiri SHU olan SHU'larının iş doyum düzeyleri, amiri SHU olmayanlarınkine göre daha yüksek çıkmıştır ( $p < 0.05$ ). Bu durumda bulgular denenceyi destekler nitelikte bulunmuştur. Amiri SHU olan SHU'larının iş doyum düzeyleri, amiri SHU olmayanlarınkine göre daha yüksek çıkmıştır ( $p < 0.05$ ).

**Takdir:** Sosyal hizmet kurumlarında çalışan SHU'ları yaptıkları mesleki uygulamaları, projeler, götördükleri hizmetler sonucunda amirleri tarafından övülmeyi beklemektedirler. Amiri tarafından alınan her övgü, takdir, ve beğenilme onayı SHU'larının iş doyumlarını artırıcı bir nitelik taşımaktadır. Martin (1988), SHU'ları üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, amirleri tarafından övgü ve takdir alan SHU'larının iş doyumlarının oldukça yüksek olduğunu saptanmıştır (Martin, 1988). Mesleki uygulamaları amiri tarafından övgüyle karşılanan SHU'larının iş doyum düzeyleri, övgüyle karşılanmayanlarınkine göre daha yüksek bulunmuştur ( $p < 0.05$ ). Bu araştırmada elde edilen bulgular Martin (1988)'in araştırma bulguları ile paralellik taşımaktadır.

**Meslek Dışı İş ve Görevlere Yöneltilme:** Sosyal hizmet uygulaması kapsamına girmeyen bir takım işlerin SHU'larına yaptırılması, SHU'larının iş

doyumlarının düşmesine neden olmaktadır. Örneğin: Kuruluşun depo sorumluluğunun verilmesi, yuva çocuklarının çamaşırlarının saydırılması veya yuvaya yiyecek, giyeceklerin temini gibi. SHU'ları sosyal hizmet kurumlarında belli bir görevi ve sorumluluğu yerine getirmek için istihdam edilmektedir. Görev sorumlulukları, bireyle, grupla veya toplumla çalışma kapsamındaki sorun gruplarıyla ilgili çalışmalarda bulunmaktır. Görev ve sorumluluklarıyla ilgili işlerde çalışmaları halinde işlerinde doyum sağlayabileceklerdir. Bu yüzden bunların dışında herhangi bir iş veya göreve yönelttiklerinde işlerinde elde edecekleri doyumun da düşeceği söylenebilir. Meslek dışı iş ve görevlere yöneltilen SHU'larının iş doyum düzeyleri ile yöneltilmeyenlerin iş doyum düzeyleri arasındaki fark önemli çıkmıştır. Bu farkın ikinci grubun lehine olduğu bulunmuştur ( $p < 0.05$ ).

**Uygun Çalışma Koşullarına Sahip Olma:** Çalışanların çoğu, çalıştıkları binanın yeni, temiz, işleri için gerekli araç-gereçlerin uygun ve kullanılabilir olmasını istemektedirler. Bu olanakların sağlanması hem verimlilik hem de doyum için gereklidir (Başaran, 1982). Sosyal hizmet kurumlarında, SHU'larının mesleki uygulamalarını gerçekleştirebilmeleri için uygun mülakat odası, araç ve gereçlerin bulunması, SHU'larının çalışmalarından elde ettikleri doyumunu arttıracığı söylenebilir. Mesleki uygulamalar için uygun çalışma kolaylığına/olanağına sahip olan SHU'larının iş doyum düzeyleri,

sahip olmayanlarınkine göre yüksek çıkmıştır ( $p < 0.05$ ).

**Kararlara Katılma:** Çalıştığı kurumda alınan mesleki nitelikteki kararlara; yeni plan ve programların, yeni projelerin ve etkinliklerin oluşturulmasına katılan, söz hakkına sahip olan SHU'larının işlerinde elde ettikleri doyum yüksek olabilmektedir. Mesleki kararlara katılımı olan SHU'larının iş doyum düzeyleri, katılımı olmayanlarınkine göre daha yüksek çıkmıştır ( $p < 0.05$ ).

Buffum ve Ritvo (1984), sosyal hizmet kurumlarında alınan mesleki nitelikteki kararlara katılımı olan SHU'larının iş doyumlarının yüksek olduğu ve bunun iş doyumunu artırıcı bir strateji olduğunu bulmuştur. Elde edilen bulguların Buffum ve Ritvo'nun araştırma bulguları ile tutarlılık gösterdiği görülmüştür.

**Ekip Çalışması:** Sosyal hizmet kurumlarında ve diğer kurumlarda SHU'larının mesleki uygulamaları sırasında müracaatçı sisteminin iyiliği için sistemin sorunu ile ilgili bütün meslek elemanlarının bir disiplin içinde bir araya gelerek, konuyu görüşüp soruna birlikte teşhis koyarak, her birinin yapması gereken işleri saptayıp ona göre çalışma yaparak birbirlerine bilgi vererek sürdürdükleri ekip çalışmasına katılan SHU'larının iş doyumlarının da yüksek olduğu görülmüştür. Çalıştığı kurumda ekip çalışması olan SHU'larının iş doyum düzeyleri, ekip çalışması olmayanların iş doyum düzeylerinden daha yüksek çıkmıştır ( $p < 0.05$ ).

**Mesleki Yöntemleri Uygulama:**

Mesleki yöntemlerden sosyal kişisel çalışma yöntemini uygulayan SHU'larının iş doyum düzeyleri, bu yöntemi uygulamayanların iş doyum düzeylerinden daha yüksek çıkacağı beklenmiş ancak bulgular denenceyi destekler nitelikte çıkmamıştır ( $p > 0.05$ ).

Diğer yöntemlere göre en çok sosyal kişisel çalışma yöntemini kullanmalarına karşın beklenen sonucun elde edilmemesi şöyle açıklanabilir: SHU'larının sosyal kişisel çalışma yönteminin gereği olarak alanda yaptıkları çalışmalar, psikososyal nitelikli olmaktan çok sosyo-ekonomik nitelikli çalışmalardan oluşmuş olmasına dayandırılabilir. Bu nitelikteki çalışmalar sonucunda, SHU'na gelen geri bildirim, onay ve takdirin yetersiz olması da önemli olabilir.

Sosyal grup çalışması, toplumla çalışma ve sosyal refah araştırması yöntemini uygulayan SHU'larının iş doyum düzeyleri ile bu yöntemleri uygulamayanların iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p > 0.05$ ). Oysa denencelerde bu yöntemlerin uygulayanların lehine bir sonuç beklenmekte idi.

Sosyal hizmet kurumlarında sosyal grup çalışması yönteminin uygulama alışkanlığının olmaması elde edilen sonucu etkilediği söylenebilir ( $p > 0.05$ ). Toplumla çalışma yöntemi uygulanırken proje, program ve faaliyetlerinin üretilme sürecinin çok zaman alması, projelerin üst makamlarca gerçekleştirilmemesi ve çok

bekletilmesinin de sonucu etkilediği söylenebilir ( $p > 0.05$ ).

Ayrıca araştırmalar sonucunda elde edilen bulgulardan yararlanılmaması ve araştırmaların sonuçlarıyla birlikte rafa kaldırılması sosyal refah araştırması yöntemini uygulayan ile uygulamayanların iş doyumları arasında bir fark çıkmamasına neden olmuş olabilir. Sonuçta, bu yöntemlerin SHU'larının iş doyum düzeylerini etkileyen değişkenler olmadığı anlaşılmıştır.

Sosyal hizmet idaresi yöntemini uygulayan SHU'larının iş doyum düzeyleri, bu yöntemi uygulamalarına göre daha yüksek bulunmuştur ( $p < 0.05$ ).

**SHU Derneğine Üye Olma:** Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine üye olan SHU'larının iş doyum düzeyleri ile üye olmayanların iş doyum düzeyleri arasında önemli bir fark bulunamamıştır ( $p > 0.05$ ). Oysa bu denencede, birinci grubun lehine bir sonuç beklemekte idi. Araştırma sonucunda, SHU'larının mesleki örgüte katılımları, iş doyumlarını etkileyen bir değişken olmadığı anlaşılmıştır.

**SONUÇ**

Bu araştırmada elde edilen tüm bulguların ışığında erişilen genel sonuç şu şekilde özetlenebilir.

Bireysel özelliklerden ücret ve kendini gerçekleştirmiş olma; mesleki uygulamaları ile ilgili özelliklerden; yönetici olma, tıbbi ve psikiyatrik sosyal hizmetler alanında çalışmış olma, amirin SHU olması, mesleki uygulamaların amiri

tarafından övgüyle değerlendirimi, amirinden hoşnut olma, meslek dışı iş ve görevlere yöneltilmeme, mesleki uygulamalar için uygun çalışma koşulları/ olanaklarına sahip olma, kararlara katılma, ekip çalışmasının olması, sosyal hizmet idaresi yöntemini uygulama , mesleki uygulamaları sıkıcı bulmama, hizmet içi eğitim alma, okulda verilen eğitimi uygulama için yeterli görme ve sosyal hizmet mesleğiyle özdeşmiş olma SHU"larının iş doyumunu düzeyleri üzerinde olumlu etkide bulunan etmenler olarak dikkati çekmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını etkileyen bazı etmenleri inceleyen bu araştırma daha geniş bir evreni kapsayacak bir şekilde tekrarlanmalıdır. Ülkemizde 35 yıllık bir geçmişi bulunan sosyal hizmet mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının çalışmaları sonucunda işlerinden elde ettikleri iş doyumunu puanı ortalaması 37 olarak bulunmuştur. Bu oran orta düzeydedir. Oysa ülkemizde bu kadar yıldır etkinlikte bulunan bu mesleğin elemanlarının işlerinden elde ettikleri doyumun daha yüksek olması beklenirdi.

Sosyal hizmet mesleğinin toplumda daha iyi tanıtılması için artık ciddi ve kapsamlı çalışmalara ve müdahalelere gereksinim vardır. Bir meslek toplum tarafından tanınıp, kabul gördüğü taktirde işlevselliğini artırabilir. Farklı yol ve yöntemlerle, baskı grupları ile sosyal hizmet mesleğinin işlevselliği ve etkinliği (ulaşılamayan her türlü sorun gruplarına) artırılmalıdır. Böylece toplumda tanınan bir mesleğin uygulayıcılarının işlevselliği, mesleki

uygulamaları ve bunların geri bildirimini sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumlarını arttırıcı en baskın etmen olabileceği düşünülmektedir. (\*)

#### KAYNAKÇA

BAŞARAN, İ. E. **Örgütsel Davranış**, Ankara: A.Ü. E.F. Yayınları, 1982.

BERG, W. "Effects of Job Satisfaction on Practice Decisions: A linear Flow-Graph Analysis", **Social Work Research and Abstracts**, V. 16, 1980, p. 30-37.

BUNKER, D., M. WINJBERG. "The Supervisor as a Mediator of Organizational Climate in Puplic Social Service Organizations" **Administration in Social Work**, V. 9, 1985, p. 59-72.

BUFFUM, W., R. RITVO. "Work Autonomy and the Community Mental Health Professional: Guidllines for Management. **Administration in Social Work**, V. 8, 1984.

BUTLER, B. B. "Factors Associated With Job Satisfaction Among Social Workers", **Social Work Research and Abstracts**, 1987.

ERGEN, Alev. "İş Doyumunun Belirleyicileri Olarak Beklenti, Algılama Tutarsızlığı ve Çalışma Değerleri", **Yönetim Psikolojisi**, Ankara: 1981.

EVANS, M. G. "Conceptual and Operational Problems in the Measurement of Various Aspects of job Satisfaction", **Journal of Applied Psychology**, V. 53, 1969.

"HACKMAN, J. R., G. R. OLDHAM. **Work Redesign**. Addison Wesley Com.1980". Müzeyyen Güler. "Endüstride İşçilerin İş Doyumu ve İş Verimine Kaygı ve Diğer Bazı Değişkenlerin Etkisi", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, H.Ü. 1990, s. 92'deki Alıntı.

HACKMAN, J. R., L. W. PORTER. "Expectancy Theory Predictions of Work

(\*)Konu üzerine daha geniş bilgi için Bkz.Vedat Işıkhhan. Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumlarını Etkileyen Etmenler (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. H.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü), Ankara,1993

Effectiveness". **Organizational Behavior and Human Performance**, 3. 1968.

HACKMAN, R., G. R. OLDHAM.  
"Development of the Job Diagnostic Survey",  
**Journal of Applied Psychology**. V. 60, N. 2,  
1975.

"HERSEY, P., H. H. BLANCHARD.  
**Management of Organizational Behaviour Utilizing Human Resources**, Prentice Hall, Inc. New Jersey, 1977", Nursel Telman, Endüstride Görülen İş Tatminsizliği ve Bunun Yabancılaşma Duygusu ile Olan İlişkisi", Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 1988, 116'daki alıntı.

KÖKNEL, Özcan. **Zorlanan İnsan**. İstanbul: Altın Kitaplar, 1988.

LOCKE, E. A. "The Nature and Causes of job Satisfaction" **Handbook of Industrial and Organizational Psychology** (Ed): M. Dunnette, Jons Wiley and Sons, USA, 1983, p. 1300-1309.

MARTIN, U. M. "Determinants of Job Satisfaction and Burnout of Community Social Service Workers", **Social Work Research and Abstracts**, 1988.

MCNELLY, R. L. "Gender Job Satisfaction, Earnins and Other Characteristic of Human Service Workers During and After Midlife", **Administration in Social Work**, V. 3, N. 2. 1988.

PACKARD, T. "Participation in Decision Making Performance and Job Satisfaction in Social Work Bureaucracy", **Administration in Social Work**, V. 13, N. 1, 1989, p. 59-75.

RABIN, C., D. Zelher. "The Role of Assertiveness in Clarifying Roles and Strengthening Job Satisfaction of Social in Multidisciplinary Mental Health Settings", **The British Journal of Social Work**, V. 22, N. 1, 1992, p. 17-32.

SHERER, M. "Job Satisfaction Among Paraprofessionals in Israel", **Journal of Sociology and Social Welfare**, September, 1991.

VINOKUR, D., KAPLAN. "Job Satisfaction Among Social Worker in Puplic and Voluntary Welfare Agencies", **Child Welfare**, V.1, N. 70, 1990.

\*