

Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi

The Effect of Social Workers' Social Support Perceptions on Burnout

Senay YÜRÜR¹, Muammer SARIKAYA²

ÖZET

Araştırmada, yönetici ve çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal desteğin, sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda araştırma, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine üye 152 sosyal çalışmacı üzerinde yürütülmüştür. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre, yöneticilerden algılanan sosyal desteğin, duygusal tükenme ve kişisel başarı olmak üzere tükenmişliğin iki boyutu üzerinde doğrudan etkisi vardır. Bununla birlikte çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal desteğin tükenmişliğin hiçbir alt boyutuna doğrudan etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu sonuç, özellikle sosyal desteğin tükenmişlik üzerindeki etkisinin destek kaynakları bazında (yönetici ve çalışma arkadaşları) farklılaşığına ilişkin daha önceki araştırma sonuçlarını desteklemektedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal destek, tükenmişlik, sosyal çalışmacı.

ABSTRACT

In this study, it is aimed to investigate the effect of perceived social support from supervisors and co-workers on social workers' burnout levels. In this context, this study conducted on 152 social workers who are members of Association of Social Workers. According to results, social support from supervisor has direct effect on two burnout dimensions, emotional exhaustion and personal accomplishment. However, perceived social support from co-workers has no direct effect on three dimensions of burnout. This result support the previous results that, social support's effect on burnout might be differentiate in accordance with its sources like co-workers and supervisors.

Keywords: Social support, burnout, social worker.

1. GİRİŞ

Hizmeti alanla veren arasındaki ilişkinin yoğunluğu, karşı karşıya kalınan karmaşık sosyal durumlar, değerlendirme kriterlerinin belirsiz olması, çok fazla rol çatışması yaşanması ve yüksek taleplere cevap verebilecek kaynakların yetersiz olması gibi koşullar, sosyal hizmetleri tükenmişlik riski yüksek bir meslek yapmaktadır (Söderfeldt, Söderfeldt ve Warg, 1995). Bu nedenle de sosyal çalışmacılarda tükenmişlik, bu alanda sıklıkla ele alınan bir araştırma konusudur (Oktay, 1992; Kahn, 1993; Gilbar, 1998; Martin ve Schinke, 1998; Abu-Bader, 2000; Lloyd, King ve Chenoweth, 2002; Ben-Zur ve Michael, 2007; Rai, 2010). Diğer taraftan işe bağlı gerginlik (Karasek, Konstantinos ve Sohail, 1982; Karasek ve Theorell, 1990), stres (Cohen ve Wills, 1985) ve tükenmişlikle (Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli, 2001) başa çıkmayı kolaylaştıran bir değişken olarak ele alınan sosyal destek, sosyal çalışmacılar için önemi sıklıkla vurgulanan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Pines ve Kafry, 1978; Himle, Jayaratne ve Thyne, 1991; Oktay, 1992; Poulin ve Walter, 1993; van Dierendonck, Schaufeli ve Buunk, 1998; Acker, 1999; Abu-Bader, 2000;

Nissly, Barak ve Levin, 2004; Brown vd., 2003; Collins, 2008). Tükenmişliği önlediği, yapılan araştırmalarla da doğrulanan (örn: Burke, Greenglass ve Schwarzer, 1996; Zellars ve Perrew, 2001) sosyal desteğin bu etkisinin, stresin sonuçları üzerinde ve stresörler üzerinde doğrudan etki ve stres ile sonuçları arasında aracı etki olmak üzere üç şekilde gerçekleştiği belirtilmektedir (House, 1981'den aktaran Fisher, 1985). Bu çalışmada sosyal desteğin tükenmişlik boyutları üzerindeki doğrudan etkisi incelenerek, ilgili yaklaşım ve modeller test edilmeye çalışılmıştır.

Sosyal destek ve tükenmişlik ilişkisini farklı mesleklerde inceleyen daha önceki araştırmalara rağmen bu ilişkiyi sosyal çalışmacılar örneğinde ele alan araştırma sayısı azdır (örn., Ben-Zur ve Michael, 2007; Brown vd., 2003; Himle vd., 1991). Ülkemizde ise tükenmişlik konusu, hemşireler (Metin ve Gök Özer, 2007; Altay, Gönener ve Demirkıran, 2010; Şeşen, Çetin ve Basım, 2011), hekimler (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001; Yaman ve Ungan, 2002; Sünter, Cambaz, Dabak, Öz ve Pekşen, 2006), öğretmenler (Peker, 2002; Gündüz, 2005; Otacıoğlu, 2008) ve üniversite akademik personeli (Budak ve Sürgevil, 2005)

¹Yrd. Doç. Dr., Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, s.yurur@yalova.edu.tr

²Yrd. Doç. Dr., Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, msarikaya@yalova.edu.tr

gibi mesleklerde incelenmiş olmakla birlikte, sosyal çalışmacılarda konuyu ele alan sadece bir araştırmaya rastlanmıştır (Basım ve Şeşen, 2005). Ancak bu araştırmada da sosyal çalışmacılar ile hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri karşılaştırılmış olup konu, sosyal desteğin etkisi açısından ele alınmamıştır. Diğer taraftan Türkiye’de tükenmişlik ve sosyal destek arasındaki ilişkileri inceleyen araştırma sayısının da sınırlı olduğu belirtilmektedir (Günüşen ve Üstün, 2010). Bu iki konuyu ele alan ve ülkemizde yürütülmüş olan çalışmalar incelendiğinde araştırmaların, hemşireler (Altay vd., 2010), acil servis hemşireleri (Ersoy-Kart, 2009), okul psikolojik danışmanları (Yıldırım, 2008) ve öğretmenleri (Gündüz, 2005; Mede, 2009) kapsadığı görülmektedir. Sonuç olarak yapılan yazın taramasında Türkiye’deki tükenmişlik ve sosyal destek arasındaki ilişkileri, sosyal çalışmacılar örneğinde inceleyen bir başka araştırmaya rastlanmamıştır. Tükenmişlik araştırmaları, bireylerin sahip oldukları kültürel farklılıkların, farklı sonuçlara yol açabildiğini göstermektedir (Pedrabissi, Rolland ve Santinello, 1993; Pines, 2003). Bu noktadan hareketle bu çalışmada tükenmişlik-sosyal destek ilişkisi, Türkiye’de farklı kültür, istihdam ve çalışma koşulu altında hizmet veren sosyal çalışmacılar üzerinde ele alınarak, ilgili yazına katkı sağlamak amaçlanmıştır. Ayrıca, Türkiye’de sosyal çalışmacıların tükenmişlik durumlarına yönelik yürütülen araştırma sayısının artırılmasıyla, konunun ülkemizde bu meslek grubu açısından daha iyi anlaşılmasına yardımcı olunabilecektir. Tüm bunlara ek olarak araştırmada sosyal destek kaynakları olarak çalışma arkadaşları ve yöneticiler ele alındığından, sosyal desteğin tükenmişlik üzerindeki etkisinin kaynaklarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı da incelendiğinden, ilgili yazınına katkı sağlanmış olmaktadır.

2. TEORİK ÇERÇEVE

2.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik bir çalışanın, duygusal çaba harcamayı gerektiren iş koşullarına uzun süre maruz kalması sonucunda ortaya çıkan fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak tanımlanmaktadır (Schaufeli ve Greenglass, 2001: 501). Maslach ve Jackson’ a (1981) göre tükenmişlik, artan duygusal tükenme hissi, diğerlerine karşı olumsuz ve alaycı tutumların geliştiği ve bireyin başarıma hissini azaldığı bir sendromdur. Tanım, tükenmişlik durumunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olmak üzere kabul edilen üç boyutunu da içermektedir. Buna göre duygusal tükenme, duygusal olarak aşırı yüklenmiş olma hissi ve bireyin

duygusal kaynaklarındaki tükenme olarak tanımlanmaktadır. Duyarsızlaşma, idealizmin kaybedilmesini de kapsayan, çalışanın diğer bireylere karşı olumsuz, katı ve ileri derecede mesafeli tepkilerini ifade etmektedir ve tükenmişliğin kişiler arası ilişki boyutu olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarının azalması ise, çalışanın işteki yetkinlik ve verimlilik duygularındaki azalmayı ifade etmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Tükenmişlik araştırmalarında genellikle her üç boyutun da ele alındığı görülmekle birlikte bazı araştırmaların, tükenmişliğin temel yapısını oluşturduğu gerekçeyle sadece duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını ele aldığı görülmektedir (Salanova, Peiro ve Schaufeli, 2002; Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006). Özellikle duygusal tükenme, diğer alt boyutlara nazaran tükenmişliğin gerçek yapısını en iyi açıklayan boyut olarak gösterilmektedir (Cropanzano, Rupp ve Byrne, 2003) ve tükenmişliği bir süreç olarak açıklayan yaklaşıma göre de bu sürecin ilk adımıdır (Leiter ve Maslach, 1988; Lee ve Asforth, 1993). Bu merkezi rolü nedeniyle de pek çok araştırmada sadece duygusal tükenme boyutunun ele alındığı görülmektedir (Stordeur, D’hoore ve Vandenberghe, 2001; Deery, Iverson ve Walsh, 2002; Aryee, Sun, Chen ve Debrah, 2008; Knudsen, Ducharme ve Roman, 2006; 2009). Bununla birlikte sosyal desteğin tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisinin farklılaşıp farklılaşmadığını tespit edebilmek amacıyla bu çalışmada üç boyut da değerlendirmeye alınmıştır.

İşgören devri, devamsızlık, düşük moral (Maslach ve Jackson, 1981), düşük örgütsel bağlılık (Jackson, Turner ve Brief, 1987; Leiter ve Maslach, 1988), müşteri ilişkileri kalitesinin azalması (Singh, 2000) ve iş tatminsizliği (Bacharach, Bamberger ve Conley, 1991; Piko, 2006) gibi çalışanlar, müşteriler ve örgütler için yarattığı ciddi sonuçları nedeniyle araştırmacılar tarafından ilgi gören bir konu olan tükenmişlik, özellikle sosyal hizmetler, sağlık, eğitim gibi hizmeti alanla hizmeti sunan bireyin karşılıklı ilişkisini gerektiren insan odaklı meslekler için tehlikeli bir durum olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Schaufeli, 1993; Maslach ve Goldberg, 1998). Bu zararlı durumu önlemek ya da olumsuz sonuçlarını en aza indirebilmek için konuyla ilgili pek çok araştırma, bu sendromu ortaya çıkaran nedenlere odaklanmıştır. Örgütlerde tükenmişliği yaratan nedenler ve kimlerin tükenmişlik yaşama riskini daha fazla taşıdığını ortaya koymaya çalışan araştırmaların, bireysel ve örgütsel nedenler üzerinde durduğu görülmektedir. Kişilik (Langelaan, Bakker, van Doornen ve Schaufeli, 2006; Bakker, van der Zee, Lewig ve Dollard, 2006), yaş, cinsiyet, kıdem

medeni durum gibi bireysel faktörlerin tükenmişlikle ilişkisini sorgulayan araştırmalar (Sun ve Pan, 2008; Bauer vd., 2006; Woodside, Miller, Floyd, McGowen ve Pfortmiller, 2008; Ahola vd., 2006), aynı örgütsel ortamdaki bazı çalışanların, diğerlerine nazaran tükenmişlik yaşamaya neden daha yatkın olduklarının anlaşılmasına katkı sağlamaktadır.

Diğer taraftan aşırı iş yükü, duygusal ve fiziksel iş talepleri, rol çatışması ve rol belirsizliği gibi tükenmişliğe yol açan örgütsel nedenler (Bakker, Demerouti ve Euwema, 2005; Bakker ve Heuven, 2006), Maslach ve Leiter (2008) tarafından altı örgütsel koşulda sınıflandırılmaktadır: İş yükü, kontrol, ödül, topluluk, eşitlik ve değerler. İş yükü, çalışanın sorumlu olduğu işin miktarı ve iş taleplerinin yoğunluğu ile ilgiliyken, kontrol, bireyin kendi işini etkileyen kararlara katılımına yönelik değerlendirmesidir. Ödül, davranışları şekillendiren pekiştirme gücü, topluluk ise sosyal destek ve bireyler arası çatışma koşulları olarak tanımlanmaktadır. Son olarak değerler, işe ilişkin hedef ve beklentilerin bilişsel-duygusal gücünü artıran koşullardır. Bu sınıflandırmaya göre iş-birey uyumsuzluğu ne kadar fazla olursa, tükenmişlik yaşama olasılığı o denli artmaktadır ve iş-birey uyumu ya da uyumsuzluğu, bu sıralanan altı boyutta ortaya çıkmaktadır (Leiter, 2005; Maslach ve Leiter, 2008; Leiter ve Maslach, 2009).

2.2. Sosyal Destek Kavramı ve Kaynakları

Sosyal destek, bireyin ortak bir yükümlülüğü paylaşan bir topluluğa ait olduğuna, bu topluluk tarafından ilgi gördüğüne, sevildiğine ve sayıldığına inanasına neden olan bilgi olarak tanımlanmaktadır (Cobb, 1995: 379). Bir başka tanımda sosyal destek, stresle başa çıkma aracı olarak ele alınmakta ve bireyin stresli bir durumda kullandığı 'sosyal sermaye' olarak tanımlanmaktadır (Thoits, 1995: 64). Stres ve tükenmişlik araştırmalarında genellikle sosyal desteğin iki yönünün ele alındığı görülmektedir: Sosyal destek türleri ve kaynakları (Fenlason ve Beehr, 1994: 158). Bireye sağladığı fayda açısından sosyal desteğin dört türde gerçekleşebileceği belirtilmektedir. Bunlar: duygusal destek, pratik yardım desteği (arçasal destek), bilgi desteği ve değerlendirme-geri bildirim desteğidir (House, 1981'den aktaran Himle vd., 1991).

Sosyal desteği sağlayanlar anlamında kullanılan sosyal destek kaynakları ise genel olarak aile, arkadaşlar ve özel biri (Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley, 1988), iş yaşamında da çalışma arkadaşları ve yöneticiler olarak ele alınmaktadır (Karasek vd., 1982; Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski ve Rhoades, 2002; Griffin, Patterson ve West, 2001;

Beehr, Jex, Stacy ve Murray, 2000; Ducharme ve Martin, 2000). Bir tanımda sosyal destek, kaynaklarını da belirtmek suretiyle 'işyerinde yönetici ve çalışma arkadaşlarıyla yaşanan yararlı sosyal etkileşimler' olarak tanımlanmaktadır (Karasek ve Theorell, 1990: 6). Yapılan araştırmalarda, çalışanların işe ilişkin yaşadıkları stres, gerginlik ve tükenmişlik durumlarını aile, arkadaşlar gibi iş dışındaki destek kaynaklarına nazaran, yönetici ve çalışma arkadaşları gibi işyerindeki destek kaynaklarının daha çok etkilediği tespit edilmiştir (LaRocco, House ve French, 1980; Brown, Prashantham ve Abbott, 2003). Bu çalışmada sosyal çalışmacıların mesleki tükenmişlikleri ele alındığından, destek kaynakları olarak bağlı oldukları yöneticiler ve çalışma arkadaşları alınmıştır.

2.3. Sosyal Desteğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Sosyal desteğin tükenmişliği önleyici etkisinin anlaşılmasına temel oluşturabilecek modellerden biri, Kaynakların Korunması Teorisi (Conservation of Resources Theory) (Hobfoll, 1989), diğeri ise tükenmişlik sürecini açıklamada kullanılan 'Talep-Kaynak Modeli'dir (Job Demands – Resources Model) (Demerouti vd., 2001; Bakker ve Demerouti, 2007). Kaynakların Korunması Teorisi, daha fazla kişisel ya da sosyal kaynağa (sosyal destek gibi) sahip bireylerin çevresel taleplerle daha kolay başa çıkabileceğini savunmaktadır (Hobfoll, 1989; 2001).

Talep-Kaynak Modeli ise, işe bağlı gerginliğin, işe ilişkin talep ve çalışana tanınan karar verme serbestliğinin ortak etkisiyle ortaya çıktığını vurgulayan Talep-Kontrol Modelini (Karasek, 1979) geliştirmektedir. Talep-Kontrol Modelinde işe ilişkin taleplerin stres üzerindeki etkisini azaltan faktör olarak, çalışanın işiyle ilgili karar verme serbestliği gösterilirken Talep-Kaynak Modelinde, bu kaynakların çok çeşitli olabileceği vurgulanmaktadır (Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004). Modelde Demerouti vd. (2001), tükenmişliğin işle ilgili iki temel koşulun sonucunda ortaya çıktığını ileri sürmektedir: İşe ilişkin taleplerin yüksek ve işe ilişkin kaynakların sınırlı olması durumu. Talep, çalışanın fiziksel ya da ruhsal çabasını gerektiren, işin fiziksel, ruhsal, sosyal ya da örgütsel koşullarıdır. Kaynak ise (a) hedefe ulaşmaya yardımcı olan; (b) işe ilişkin talepleri ve bununla ilişkili fiziksel ve ruhsal zararları azaltan ve (c) kişisel gelişimi artıran fiziksel, ruhsal, sosyal ve örgütsel iş koşullarıdır (Demerouti vd., 2001; Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2003; Schaufeli, Bakker ve Van Rhenen, 2009). Çalışanın işi üzerinde kontrol sahibi olması, karar verme süreçlerine katılım, görev çeşitliliği örgütsel kaynak-

lara örnek olarak gösterilirken, çalışma arkadaşları, aile ve eşlerden alınan destek, sosyal kaynak olarak tanımlanmaktadır. Bu kaynaklardan yoksun olması durumunda birey, aşırı iş yükü gibi işe ilişkin taleplerin üstesinden gelemeyecek ve vazgeçme davranışı sergileyecektir. Bunun uzun vadedeki sonucu ise tükenmişlik olacaktır (Demerouti vd., 2001).

Talep-Kaynak Modelinin temelinde iş baskısı, rol belirsizliği gibi işe ilişkin talep unsurlarının sağlık sorunları ve gerginlik gibi süreçleri uyardığı, buna karşılık sosyal destek, geri bildirim, otonomi gibi işe ilişkin kaynakların ise örgütsel bağlılık gibi sonuçları olan motivasyonel bir süreci tetiklediği görüşü vardır. Buna göre artan iş talepleri karşısında birey, mevcut performans düzeyini sürdürülebilmek ve durumu dengeleyebilmek için fazladan çaba harcamak zorunda kalmaktadır. Bu fazladan harcanan dengeleyici çaba bireyde bitkinlik, asabiyet gibi fiziksel ve ruhsal sonuçlar ortaya çıkarmakta, sürekli olması durumunda çalışanın enerjisini tüketebilmekte, tükenmişliğe neden olabilmektedir.

Buna karşılık işe ilişkin kaynaklar ise çalışanların öğrenme ve gelişmelerini sağlayarak ya da iş hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olarak içsel ve dışsal motivasyon sağlamaktadır. Örneğin bir kaynak olarak geri bildirim, bireyde öğrenme sağlayarak yetkinliği artırırken, karar verme serbestliği ve sosyal destek ise sırasıyla otonomi ve ait olma ihtiyaçlarını tatmin ederek içsel motivasyon yaratmaktadır. Bunun yanı sıra bu kaynakların sağlandığı bir iş çevresi, sahip oldukları çaba ve becerileri işlerine adanmaları konusunda çalışanları teşvik edecektir. Böyle bir koşulda da, çalışanlar görevlerini başarıyla yerine getirebilecek ve muhtemelen hedeflerine ulaşabileceklerdir. Bu da işe ilişkin kaynakların dışsal motivasyon etkisini açıklayan bir durum olarak gösterilmektedir (Schaufeli ve Bakker, 2004; Bakker ve Demerouti, 2007; Schaufeli vd., 2009).

Sosyal destek, stres ve tükenmişliği önleyen kaynaklar arasında en çok bilinen ve ele alınan durumsal değişkenlerden biridir (Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2003; Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli ve Schreurs, 2003; Schaufeli ve Bakker, 2004; Bakker, 2005). Sosyal desteğin iş stresi üzerindeki etkileri ile ilgili yazında bu etkinin, doğrudan ve tampon etki olmak üzere iki şekilde ortaya çıkabileceği belirtilmektedir (Cohen ve Wills, 1985). Doğrudan etki (a) stresin sonuçları üzerinde ve (b) stresörler üzerinde olmak üzere iki şekilde gerçekleşebilmektedir. Tampon etkisi ise sosyal desteğin, stres ile stresin sonuçları arasındaki ilişkideki aracılık etkisini ifade etmektedir

(House, 1981'den aktaran Fisher, 1985).

Doğrudan etki modeline göre sosyal destek, bireylerin daha az üzüntülü ve daha sağlıklı olmalarını sağlarken (stresin sonuçları üzerindeki doğrudan etki), duruma ilişkin değerlendirmelerini de etkileyebilmektedir (stresörler üzerindeki doğrudan etki). Sosyal destek alması durumunda bireyin, içinde bulunduğu duruma ilişkin algıladığı tehdit azalacak ve duruma ilişkin faktörleri stres faktörü olarak görmeyecektir (Fisher, 1985; Fenlason ve Beehr, 1994). Diğer bir ifadeyle, doğrudan etki modelinde sosyal desteğin stres faktörlerinden bağımsız olarak, bazı sağlık değişkenleri üzerinde pozitif etkisi olduğu vurgulanmaktadır. Tampon etki modelinde ise sosyal destek, problemleri yeniden tanımlamasına ve çözmeye yardımcı olarak bireyi stresin olumsuz etkilerine karşı korumaktadır (Cohen ve Wills 1985).

Yapılan pek çok araştırmada sosyal desteğin tampon etkisi ele alınmakla birlikte (örn: Hagerty ve Williams, 1999; Lee, Koeske ve Sales, 2004; Himle vd., 1991; Loscocco ve Spitze, 1990) doğrudan etkisinin yeterince incelenmediği ve öneminin yeterince vurgulanmadığı belirtilmektedir (Thoits, 1982; Abbey, Abramis ve Caplan, 1985). Bu çalışmada sosyal çalışmacıların yöneticileri ve çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki doğrudan etkisi ele alınmaktadır. Cohen ve Wills'e (1985) göre sosyal desteğin gerginlik unsurları üzerindeki doğrudan etkisinin nedeni, sosyal desteğin bireye sağladığı sosyal kabul algısının, bireyin sağlığı üzerinde olumlu etkileri olan özsaygıyı artırmasıdır. Bu doğrudan etki, çeşitli konularda yapılan araştırmalarla da doğrulanmaktadır. Fisher (1985), çalışma arkadaşları ve yöneticilerden algılanan sosyal desteğin, stres, bağlılık ve tatmin üzerinde doğrudan ve güçlü bir etkiye sahip olduğunu vurgulamaktadır. Dean, Kolody ve Wood (1990) sosyal desteğin depresyonu doğrudan etkilediğini, ancak kötü yaşam olayları ve finansal sıkıntılar gibi stres unsurları ile depresyon arasında herhangi bir tampon etkiye sahip olmadığını ifade etmektedir. Buna göre yüksek düzeyde sosyal destek algısı, daha az depresyon belirtisine neden olmaktadır. Ganster, Fusilier ve Mayes (1986) sosyal desteğin stres ve gerginlik arasındaki ilişkide tampon etkisinin olmadığını belirterek, gerginlik üzerinde doğrudan etkisinin olabileceği yorumunu yapmaktadır. Benzer şekilde LaRocco ve Jones (1978) çalışma arkadaşları ve yöneticilerden algılanan sosyal desteğin gerginlik üzerinde tampon etkisinin değil, doğrudan etkisinin olduğunu tespit etmiştir.

Sosyal desteğin tükenmişlik üzerindeki etkisine ilişkin yazında, hem doğrudan hem de tampon etkisinin olduğu vurgulanmaktadır (Leiter, 1991; Greenglass, Burke ve Konarski, 1998; Maslach ve Goldberg, 1998; Schaufeli ve Greenglass, 2001; Jenkins ve Elliott, 2004). Sosyal destek tükenmişliği azaltmakta ya da bireyleri bu durumdan korumaktadır çünkü çalışanlara bilgi desteği, yardım desteği, geribildirim ve duygusal destek sağlayarak kendilerini durum üzerinde daha fazla kontrol sahibi hissetmelerini sağlamaktadır (Schaufeli ve Greenglass, 2001). Leiter (1991) tükenmişlik modelinde, çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal desteğin, duyarsızlaşma ve kişisel başarı gibi tükenmişlik alt boyutları üzerinde etkisi olduğunu belirtmektedir. Yapılan diğer iki çalışmada ise, sosyal destekten yoksun olmanın, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde doğrudan etkiye sahip olduğu vurgulanmaktadır (Bakker vd., 2004; Prins vd., 2007). Gündüz (2005) ilköğretim öğretmenleri üzerinde yürüttüğü çalışmada, sosyal destek almayan öğretmenlerin alanlara göre daha fazla tükenmişlik belirttiklerini tespit etmiştir. Yıldırım (2008), okul müdürü, meslektaşlar ve arkadaşlardan alınan sosyal desteğin, psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ile negatif ilişkiye sahip olduğunu belirtmektedir. Benzer şekilde üniversitede çalışan İngilizce okutmanları üzerinde yürütülen çalışmada, yönetici ve meslektaşlardan alınan sosyal desteğin, tükenmişlik alt boyutlarıyla ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Mede, 2009).

Gerek mesleki, gerekse örgütsel koşulları nedeniyle tükenmişlik yaşama riski yüksek olan sosyal çalışmacılar (Maslach ve Schaufeli, 1993; Söderfeldt vd., 1995; Acker, 1999; Gilbar, 1998; Evans vd., 2006) üzerinde yürütülen tükenmişlik araştırmalarında sosyal desteğin doğrudan (El-Bassel, Guterma, Bargal ve Su, 1998) ve tampon etkisi (Himle vd., 1991; Koeske ve Koeske, 1989; Um ve Harrison, 1998) doğrulanmaktadır. Himle vd. (1991) çalışma arkadaşları ve yöneticilerinden algıladıkları bilgi desteğinin ve yardım desteğinin, sosyal çalışmacıları tükenmişlikten koruduğunu belirtmektedir. Koeske ve Koeske (1989), özellikle çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal desteğin, aşırı iş yükünün tükenmişlik üzerindeki olumsuz etkisini azalttığını ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle aşırı iş yükünün, tükenmişlik üzerindeki etkisi, sosyal desteğin düşük düzeyde olması durumunda çok daha fazla olmaktadır. El-Bassel vd. (1998) çalışma arkadaşları desteğinin, sosyal çalışmacıların duygusal tükenme düzeyleri üzerinde doğrudan etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Brown vd. (2003) sosyal desteğin özellikle duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma üzerinde önemli etkisi olduğunu ifade etmektedir.

Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı, sosyal çalışmacıların yöneticileri ve çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları üzerindeki doğrudan etkisini incelemektir.

Bu amaç doğrultusunda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

H1: Sosyal çalışmacıların yöneticilerinden algıladıkları sosyal desteğin duygusal tükenme düzeyleri üzerinde negatif etkisi vardır.

H2: Sosyal çalışmacıların çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin duygusal tükenme düzeyleri üzerinde negatif etkisi vardır.

H3: Sosyal çalışmacıların yöneticilerinden algıladıkları sosyal desteğin duyarsızlaşma düzeyleri üzerinde negatif etkisi vardır.

H4: Sosyal çalışmacıların çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin duyarsızlaşma düzeyleri üzerinde negatif etkisi vardır.

H5: Sosyal çalışmacıların yöneticilerinden algıladıkları sosyal desteğin kişisel başarı düzeyleri üzerinde pozitif etkisi vardır.

H6: Sosyal çalışmacıların çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin kişisel başarı düzeyleri üzerinde pozitif etkisi vardır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Örneklemi

Araştırma, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine üye sosyal çalışmacılar üzerinde yürütülmüştür. Veri toplama aracı olarak kullanılan soru formu, adı geçen derneğin web sayfasında duyurulmuş ve 152 geri dönüş sağlanmıştır. Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların %52'si kadın, %48'i erkek, %58,6'sı evli, %41,4'ü ise bekar. Yaş grubu açısından bakıldığında araştırma kapsamındaki çalışanların çoğunluğunun 26-32 ve 33-40 yaş aralığında olduğu görülmüştür (sırasıyla %26,3 ve %36,8). Araştırma kapsamındaki sosyal çalışmacıların %30,3'ünün 2 ile 6 yıl, %17,1'inin 7 ile 12, %25'inin 13 ile 19 ve %19,1'inin ise 20 yıl ve üstü mesleki kıdeme sahip olduğu, tümü lisans mezunu olmakla birlikte %21,7'sinin yüksek lisans, %2'sinin ise doktora derecesine sahip olduğu görülmüştür.

3.2. Veri Toplama Araçları

Tükenmişlik Ölçeği

Sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeylerinin belirlenebilmesi için Ergin (1992) tarafından Türkiye’de geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan ifadelere 5’li Likert formatında yanıt istenmiştir, buna göre; (1) “hiçbir zaman”, (5) “daima” ifade etmektedir. Ölçeğin tümüne ilişkin bu çalışmada hesaplanan Cronbach alfa değeri ,74 olup, alt ölçeklerin güvenilirlik değerleri, duygusal tükenme için ,88; duyarsızlaşma için ,74 ve kişisel başarı için ,79’dur (bkz. Tablo 2). Ergin (1992) tarafından yapılan çalışmada tükenmişlik alt ölçeklerinin güvenilirlik katsayıları duygusal tükenme için ,83, duyarsızlaşma için ,65 ve kişisel başarı için ,72 olarak hesaplanmıştır.

Sosyal Destek Ölçeği

Sosyal destek algısını ölçmek için Peeters, Buunk ve Schaufeli’nin (1995) geliştirdiği daha sonra van Dierendonck, Schaufeli ve Buunk (1998) tarafından kullanılan ölçek Türkçeye çevrilerek kullanılmıştır.

Ölçek her bir sosyal destek türünü (duygusal, bilgi, pratik yardım ve değerlendirme-geribildirim) ölçen iki ifade olmak üzere toplam sekiz ifadeden oluşmaktadır. Bu ifadeler iki sosyal destek kaynağına yönelik algıyı ayrı ayrı ölçebilmek amacıyla “bağlı olduğum yöneticim” ve “çalışma arkadaşlarım” şeklinde ikişer defa yöneltilmiştir. Cevaplayıcılardan işyerinde algıladıkları sosyal destek türlerine ilişkin düzeyi her bir kaynak için belirtmeleri istenmiştir. Ölçek 5’li aralıkta düzenlenmiş olup (1) “hiçbir zaman”, (5) “daima”yı ifade etmektedir. Ölçeğin, sosyal destek türlerine ilişkin yapısını belirlemek amacıyla yapılan faktör analizi sonucunda sosyal destek türlerinin tek bir boyutta yer aldığı görülmüştür. Buna göre ölçek sosyal desteği, duygusal destek, bilgi desteği, pratik yardım desteği ve değerlendirme-geribildirim desteği olmak üzere dört farklı türde ölçmemektedir. Bu sonucu destekler şekilde Thoits (1995) sosyal destek türlerinin genellikle yüksek düzeyde korelasyona sahip olduğunu ve ‘algılanan’ ya da ‘alınan sosyal destek’ şeklinde tek bir boyutta şekillendiğini belirtmektedir. Bu çalışmada ölçeğin, yöneticiden ve çalışma arkadaşlarından algı-

Tablo 1: Sosyal Destek Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Rotated Component Matrix^a

	Boyutlar	
	Yöneticiden algılanan sosyal destek	Çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal destek
Bağlı olduğum yöneticim duygularıma önem verir	,897	
Bağlı olduğum yöneticim beni sevdiğini belli eder	,850	
Bağlı olduğum yöneticim işimde bana yardımcı olur	,887	
Bağlı olduğum yöneticim üzerimdeki işleri hafifletir	,807	
Bağlı olduğum yöneticim işimin üstesinden gelebilmem için bana önerilerde bulunur	,836	
Bağlı olduğum yöneticim işimle ilgili karşılaştığım bir probleme yönelik görüşlerini benimle paylaşır	,837	
Bağlı olduğum yöneticim iş yapma şeklimi dikkate	,856	
Bağlı olduğum yöneticim görevimi yerine getirme şeklimi takdir eder	,836	
Çalışma arkadaşlarım duygularıma önem verir		,690
Çalışma arkadaşlarım beni sevdiklerini belli ederler		,815
Çalışma arkadaşlarım işimde bana yardımcı olurlar		,884
Çalışma arkadaşlarım üzerimdeki işleri hafifletirler		,840
Çalışma arkadaşlarım işimin üstesinden gelebilmem için bana önerilerde bulunurlar		,837
Çalışma arkadaşlarım işimle ilgili karşılaştığım bir probleme yönelik görüşlerini benimle paylaşırlar		,906
Çalışma arkadaşlarım iş yapma şeklimi dikkate alır		,760
Çalışma arkadaşlarım görevimi yerine getirme şeklimi takdir ederler		,784

lanan sosyal destek olmak üzere iki faktörlü bir yapı sergilediği görülmüştür (Tablo 1). Bu iki faktörlü yapı toplam varyansın %70,81'ini açıklamaktadır. Yönetici desteği alt boyutunda yer alan ifadelerin faktör yükleri ,807 ile ,897 arasında değişmekte olup toplam varyansın %46,33'ünü açıklamaktadır. "Bağlı olduğum yöneticim duygularıma önem verir", "Bağlı olduğum yöneticim işimde bana yardımcı olur" bu boyutta yer alan ifadelerdir. Çalışma arkadaşları alt boyutunda yer alan ifadelerin faktör yükleri ,690 ile ,906 arasında değişmekte olup, toplam varyan-

sın %24,48'ini açıklamaktadır. "Çalışma arkadaşlarım duygularıma önem verir" ve "Çalışma arkadaşlarım işimde bana yardımcı olurlar" bu boyutta yer alan ifadelerdir. 'Algılanan sosyal destek' olarak adlandırılabilir ölçüğün tümüne ilişkin Cronbach alfa değeri ,92 olup, yönetici desteğine ilişkin katsayı ,95, çalışma arkadaşları desteğine ilişkin iç tutarlılık değeri ,92'dir (Bkz. Tablo 2). Van Dierendonck, Schaufeli ve Buunk (1998) yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteğine ilişkin iç tutarlılık katsayılarının sırasıyla ,89 ve ,85 olduğunu belirtmektedir.

Tablo 2: Betimsel İstatistik Değerleri

Sosyal Destek Türleri	Ort.	s	DT	D	KB	YD	ÇAD
Duyusal Tükenme (DT)	2,80	,861	(,88)***	,612*	-,457**	-,472**	-,246**
Duyarsızlaşma (D)	2,00	,697		(,74)	-,454**	-,092	-,106
Kişisel Başarı (KB)	3,80	,569			(,79)	,220*	,123
Yönetici Desteği (YD)	2,89	1,108				(,95)	,305*
Çalışma Arkadaşları Desteği (ÇAD)	3,60	,823					(,92)

*** Güvenilirlik değerleri parantez içinde verilmiştir.

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3.3. Analizler

Verilerin analizinde korelasyon ve çoklu regresyon analizlerinden yararlanılmış, veriler SPSS 16 paket programında analiz edilmiştir.

3.4. Bulgular

3.4.1. Betimsel İstatistikler

Tablo 2'deki değişkenlere ilişkin ortalama değerlere bakıldığında, araştırma kapsamındaki sosyal çalışmacıların genel olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin ortalamasının altında, buna karşılık kişisel başarı düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir. Bu da genel olarak tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğuna işaret etmektedir. Basım ve Şeşen (2005), sosyal çalışmacılarla hemşirelerin tükenmişliklerini karşılaştırdıkları çalışmalarında, sosyal çalışmacıların hemşirelere nazaran daha düşük oranda tükenmişlik yaşadıklarını ifade etmektedir. Burada özellikle dikkat çeken nokta hem bu çalışmada hem de Basım ve Şeşen'in (2005) çalışmasında, sosyal çalışmacıların duyarsızlaşma düzeylerine ilişkin ortalamasının diğer tükenmişlik boyutlarına göre daha düşük olmasıdır (Bu çalışma için duyarsızlaşma ortalama değeri 2,00 dir. Diğer çalışmada 0-6 arasında değişen 7'li Likert ölçeği kullanılmış olup duyarsızlaşma ortalama değerinin 0,71 olduğu belirtilmiştir). Bu sonuç, sosyal çalışmacıların

tükenmişlik düzeylerinin düşük olması ile birlikte özellikle duyarsızlaşma yaşamadıkları anlamına gelmektedir.

Yönetici desteği ve çalışma arkadaşlarından algılanan desteğe ilişkin ortalamalara bakıldığında ise sosyal çalışmacıların, yöneticilerinden çok çalışma arkadaşlarından sosyal destek aldıklarını belirttikleri görülmektedir. (YD Ort= 2,89; ÇAD Ort= 3,60).

Korelasyon analizi sonuçlarına göre sosyal çalışmacıların yöneticilerinden algıladıkları sosyal desteğin tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile negatif, kişisel başarı ile pozitif ilişkili olduğu görülmektedir. Bununla birlikte yöneticiden algılanan sosyal desteğin duyarsızlaşma ile anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı görülmektedir.

Sosyal çalışmacıların çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin sadece duygusal tükenme ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu, buna karşılık diğer tükenmişlik alt boyutlarıyla ilişkisinin anlamlı olmadığı görülmektedir.

Tükenmişlik alt boyutları arasındaki korelasyon değerlerine bakıldığında, tüm değerlerin anlamlı olduğu, bununla birlikte duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutları arasındaki korelasyon değerinin görece olarak daha yüksek olduğu (,612) görülmektedir. Bu sonuç, duygusal tükenmenin duyarsızlaşma-

ya neden olduğu, bu nedenle de, duyarsızlaşmanın duygusal tükenmeyle başa çıkma tekniği olarak ele alınabileceğini vurgulayan araştırmalarla tutarlılık göstermektedir (Maslach vd., 2001).

3.4.2. Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisine İlişkin Bulgular

Sosyal çalışanların yöneticileri ve çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin duygusal tükenme düzeylerine etkisinin belirlenebilmesi için çoklu regresyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3'de verilmiştir. Buna göre modelin genel olarak anlamlı olduğunu söylemek mümkündür ($F=18,897$; $p<0,001$). Yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteği değişkenleri duygusal tükenme düzeyindeki değişimin %22'sini açıklayabilmektedir.

Tablo 3: Sosyal Destek Kaynakları ve Duygusal Tükenme Arasındaki Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

	$R^2=,232$	Uyr. $R^2=,22$	$F= 18,897$	$P=,000$
Bağımsız Değişkenler	Beta	t	p	
Yönetici Desteği	-,441	-5,384	,000	
Çalışma Arkadaşları Desteği	-,099	-1,20	,232	
Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenme				

hipotezinin reddedildiği söylenebilir.

Bağımsız değişkenlerin Beta katsayıları ve anlamlılık seviyelerine bakıldığında çalışma arkadaşları desteği bağımsız değişkeninin, duygusal tükenmeyi açıklamada anlamlı olmadığı görülmektedir. Buna karşılık yönetici desteğinin Beta katsayısına bakıldığında güçlü ve negatif bir etki görülmektedir. Buna göre sosyal çalışanların algıladıkları yönetici desteğindeki bir birimlik artış, duygusal tükenme düzeylerinde %44'lük bir azalışa neden olmaktadır. Bu sonuçlardan yola çıkılarak araştırmamızın "Sosyal çalışanların yöneticilerinden algıladıkları sosyal desteğin duygusal tükenme düzeyleri üzerinde negatif etkisi vardır" şeklindeki birinci hipotezinin kabul edildiği buna karşın "Sosyal çalışanların çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin duygusal tükenme düzeyleri üzerinde negatif etkisi vardır" şeklindeki ikinci

Sosyal çalışanların yöneticileri ve çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin duyarsızlaşma düzeylerine etkisinin belirlenebilmesi için çoklu

Tablo 4: Sosyal Destek Kaynakları ve Duyarsızlaşma Arasındaki Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

	$R^2=,016$	Uyr. $R^2=,001$	$F= 1,08$	$P=,343$
Bağımsız Değişkenler	Beta	t	p	
Yönetici Desteği	-,080	-,878	,382	
Çalışma Arkadaşları Desteği	-,079	-,875	,383	
Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma				

regresyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4 incelendiğinde yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteği değişkenlerinin, duyarsızlaşma değişkenindeki değişimin sadece %0,1 gibi çok küçük bir bölümünü açıklayabildiği, modelin genel olarak anlamsız olduğu söylenebilir. İki bağımsız değişkenin de duyarsızlaşma bağımlı değişkenini etkilemediği görülmektedir. Bu durumda araştırmamızın 3. ve 4. Hipotezlerinin reddedildiği söylenebilir.

Son olarak yönetici ve çalışma arkadaşları desteğinin kişisel başarıya olan etkisinin belirlenebilmesi amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 5'de verilmektedir. Modeldeki bağımsız değişkenlerin kişisel başarı değişkenindeki değişimi dü-

şük düzeyde açıklayabildiği görülmektedir (Uyr. $R^2=,032$). Bununla birlikte kurulan model %5 düzeyinde anlamlıdır ($F= 3,116$; $P=,048$). Bağımsız değişkenlerin Beta katsayıları incelendiğinde yönetici desteği bağımsız değişkenine ait değer in istatistiki olarak anlamlı ($Beta=,187$; $p=,041$), buna karşın çalışma arkadaşları desteğine ilişkin değer in anlamsız olduğu görülmektedir ($Beta=,069$; $p=,445$). Bu durumda araştırmamızın 5. Hipotezinin kabul edildiği, 6. Hipotezinin reddedildiğini söylemek mümkündür. Diğer bir deyişle sosyal çalışanların yöneticilerinden algıladıkları sosyal destek kişisel başarı algılarını pozitif yönde etkilerken, çalışma arkadaşlarının desteğinin kişisel başarı algılamaları üzerinde herhangi bir etkisi yoktur denilebilir.

Tablo 5: Sosyal Destek Kaynakları ve Kişisel Başarı Arasındaki Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

	$R^2=,047$	Uyr. $R^2=,032$	$F= 3,116$	$P=,048$
Bağımsız Değişkenler	Beta	t	p	
Yönetici Desteği	,187	2,06	,041	
Çalışma Arkadaşları Desteği	,069	,766	,445	
Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı				

4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sosyal çalışmacıların yöneticileri ve çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin, tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin belirlenebilmesi amacıyla yapılan bu araştırmada yönetici desteğinin, sosyal çalışmacıların tükenmişlikleri açısından önemli bir 'kaynak' sayılabileceği görülmüştür. Çünkü yönetici desteği sosyal çalışmacıların hem duygusal tükenmeleri hem de kişisel başarıları üzerinde doğrudan etkiye sahiptir. Gerek kaynakların korunması teorisinde, gerekse talep-kaynak modelinde sosyal desteğin, işe ilişkin taleplerle başa çıkmayı kolaylaştırarak, sonuçlarından bireyi koruyabileceği belirtilmektedir. Bu araştırmada elde edilen sonuç yöneticilerden alınan sosyal desteğin tükenmişliği doğrudan da etkileyerek azaltılabileceğini göstermektedir.

Araştırmada dikkat çeken sonuç, yönetici desteğinin tükenmişliğin iki alt boyutu üzerinde etkili olmasına karşın, çalışma arkadaşları desteğinin tükenmişliğin hiçbir alt boyutu üzerinde etkili olmasıdır. Konuyla ilgili yazında sosyal desteğin çalışanlar üzerindeki etkisinin, kaynağına bağlı olarak değişebileceği belirtilmektedir (Dean vd., 1990; Baker, Israel ve Schurman, 1996). Ancak araştırma sonuçları, yönetici ve çalışma arkadaşlarından alınan desteğin görece önemleri konusunda tutarlılık göstermemektedir. Bazıları çalışma arkadaşlarından alınan desteğin etkisinin daha fazla olduğunu belirtirken (LaRocco vd., 1980; Greenglass, Fiskenbaum ve Burke, 1996; Greenglass, Burke ve Konarski, 1997; Haddad, 1998; Arens vd., 2001; Susskind, Kacmar ve Borchgrevink, 2007), bazıları yönetici desteğinin daha önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Wells, 1982; van der Doef, Maes ve Diekstra, 2000; Ng ve Sorensen, 2008; Huffman, Watrous-Rodriguez ve King, 2008). Susskind vd. (2007) restoranda çalışan servis elemanları üzerinde yaptıkları araştırmada servis elemanlarının müşteri odaklı davranışlarını çalışma arkadaşları desteğinin etkilediğini, yönetici desteğinin bu davranış üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığını belirtmektedir. Haddad (1998) okul psikolojik danışmanları üzerinde yürüttüğü çalışmasında, yöneticiden algılanan sosyal desteğin tükenmişliğin hiçbir boyutu üzerinde etkisinin olmadığını, çalışma arkadaşları desteğinin kişisel başarı üzerinde etkili olduğunu tespit etmiştir. Yönetici ve çalışan arasındaki emir-komuta ilişkisinin, taraflar arasındaki ilişkiyi daha resmi kılmaya nedeniyle, çalışma arkadaşlarından alınan sosyal desteğin etkisinin daha fazla olması mantıklı görülebilirse de bunun aksini doğrulayan araştırmalar çelişki yaratmaktadır. Ng ve Sorensen (2008) algılanan yönetici desteğinin iş tatmini, duy-

gusal bağlılık ve işten ayrılma niyetini, çalışma arkadaşları desteğinden daha fazla etkilediğini tespit etmiştir. Van der Doef vd. (2000) ulusal ve bölgesel gazetede ilan yoluyla dağıtılan anketlerin doldurulması sonucunda ulaşılan 4000 çalışan üzerinde yaptığı araştırmada, çalışanların sahip oldukları kontrolün işe bağlı gerginliği azalttığını, ancak bu etkinin daha çok yönetici desteğinin olması durumunda ortaya çıktığını vurgulamaktadır. Diğer bir ifadeyle yönetici desteği olduğunda kontrolün işe bağlı gerginlik üzerindeki etkisi daha da belirginleşmektedir. Huffman vd. (2008) iş tatmini üzerindeki etkileri açısından çalışma arkadaşları, yönetici ve örgüt desteğini karşılaştırdıkları araştırmalarında, sadece yönetici desteğinin iş tatmini ile ilişkisinin anlamlı olduğunu tespit etmişlerdir. Glasberg, Eriksson ve Nordberg (2008) sağlık personeli üzerinde yürüttüğü araştırmada, çalışanların istedikleri halde yeterince hizmet veremiyor olmalarının yarattığı stresi yöneticilerinden aldıkları desteğin azalttığını, buna karşılık aile/arkadaş ve çalışma arkadaşları desteğinin bu durum üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığını tespit etmişlerdir. Russell, Altmaier ve Van Velzen (1987) öğretmenler üzerinde yürüttükleri araştırmada, yönetici desteğinin tüm tükenmişlik boyutlarıyla ilişkili olduğunu buna karşın çalışma arkadaşları desteğinin hiçbirleriyle ilişkili olmadığını tespit etmişlerdir.

Bu araştırmada tükenmişliği çalışma arkadaşları yerine, yöneticilerinin desteğinin etkilemesinin bir nedeni, sosyal çalışmacıların yöneticilerini işlerinde karşılaştıkları problemlerin çözümüne daha yakın görmeleri olabilir. Çünkü sosyal çalışmacıların, işte karşılaştıkları durumlara ilişkin sıklıkla yöneticilerinin yardımına başvurdukları belirtilmektedir (Lloyd vd., 2002). Bu nedenle de sosyal çalışmacılar için yöneticilerinin desteği, işe ilişkin problemlerin çözümünde önemli bir destek şekli olmaktadır. Bu sonucun aynı zamanda işe ilişkin sosyal destek kaynaklarının işe ilişkin sonuçlar üzerinde, buna karşın iş dışındaki destek kaynaklarının daha genel sorunlar üzerinde etkili olduğu (LaRocco vd., 1980; Huffman vd., 2008) görüşünü desteklediği söylenebilir. Her ne kadar çalışma arkadaşları işteki destek kaynaklarından biri olarak görülse de, Frone (2000), Fisk'in Sosyal İlişkiler Teorisinden yola çıkarak yaptığı araştırmada, çalışanların yöneticileriyle aralarındaki çatışmanın, işe ilişkin algılarını etkilediğini, çalışma arkadaşlarıyla yaşadıkları çatışmaların ise kendileri ile ilgili algılarını etkilediğini belirtmektedir. Frone'a (2000) göre çalışma arkadaşları ile ilişkiler, Sosyal İlişkiler Teorisindeki 'toplumsal paylaşım' grubuna girmektedir ve bu gruptaki ilişkilerde dayanışma ve birlik ruhu esastır.

Buna karşılık yönetici ile ilişkiler Teorideki 'yetki sınırlandırması' grubuna girmekte ve böyle bir ilişki içindeki ast genellikle, saygı ve itaat davranışı sergilemek durumunda olmaktadır (Fiske, 1993). Yönetici, çalışan tarafından doğrudan işle ilişkilendirilmekte ve negatif ilişkiler çalışanın işe ve örgüte olan duygularını etkilemektedir. Buna karşılık çalışma arkadaşları desteği daha kişiseldir ve kişisel sonuçlar üzerinde etkilidir. Bu açıdan bakıldığında sosyal çalışmacıların çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteği, işe ilişkin bir sonuç olarak ele alınan mesleki tükenmişliklerini etkileyen bir faktör olarak görmemeleri anlamlı görülebilir.

Ülkemizdeki araştırmalara bakıldığında, bu araştırmada elde edilen bulgularla tutarlılık gösteren araştırmalara rastlanmaktadır. Gündüz (2005) okul psikolojik danışmanından destek alan ilköğretim öğretmenlerinin en az tükenmişlik yaşayan grup olduğunu belirtmekte, bu sosyal destek kaynağının, aile ve eş desteğinden daha önemli olduğunu vurgulamaktadır. Bu sonuç, tükenmişlik açısından bakıldığında, işteki sosyal destek kaynaklarının iş dışındaki kaynaklardan daha önemli olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde Altay vd. (2010) hemşireler üzerinde yürüttüğü araştırmada tükenmişlik ve aile desteği arasında anlamlı bir ilişki olmadığını belirtmektedir. Buna karşılık okul psikolojik danışmanları üzerinde yürütülen bir araştırmada, çeşitli sosyal destek kaynakları arasında yönetici ve meslektaşlardan alınan sosyal desteğin, üç tükenmişlik boyutu üzerinde etkili olduğu bulunmuştur (Yıldırım, 2008).

Araştırmada elde edilen bir diğer sonuç ise, ne yönetici ne de çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal desteğin, tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu ile anlamlı ilişkiye sahip olmamasıdır. Diğer bir ifadeyle sosyal çalışmacıların yöneticileri ve çalışma arkadaşlarının desteği, onların diğer bireylere karşı olumsuz, katı ve mesafeli tepkiler göstermelerini etkilememektedir. Bu sonuç Talep-Kaynak Modelinden hareketle, işe ilişkin taleplerin daha çok duygusal tükenme ile kaynakların ise duyarsızlaşma ile ilişkili olduğuna dair görüşle tezatlık göstermektedir (Leiter, 1991; Demerouti, Bakker, Nachreiner

ve Schaufeli, 2000). Ayrıca bu çalışmada bir kaynak olarak ele alınan sosyal desteğin, duyarsızlaşma ile negatif ilişkiye sahip olduğunu gösteren araştırmalar da (Brown vd., 2003; Kahn, Schneider, Jenkins ve Moyle, 2006; Mede, 2009) bu araştırmada elde edilen sonuçla uyumlu değildir. Buna karşılık tükenmişlik araştırmalarında genellikle, ele alınan değişkenlerle duygusal tükenme boyutunun, duyarsızlaşma boyutuna nazaran çok daha güçlü bir ilişkiye sahip olduğu (Maslach ve Schaufeli, 1993; Lee ve Ashforth, 1996; de Rijk, Le Blanc, Schaufeli, de Jonge, 1998), hatta duyarsızlaşma boyutunun herhangi bir ilişkisinin olmadığı belirtilmektedir (Van Dierendonck vd., 1998). Duygusal tükenmenin, diğer iki tükenmişlik alt boyutunun gelişmesinde oynadığı merkezi rol (Leiter, 1991) bu sonucun bir nedeni olarak görülebilir. Örgütsel stres faktörleri bireyde duygusal tükenmeye neden olmakta, duygusal tükenme de duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması sonuçlarını ortaya çıkarmaktadır. Diğer bir ifadeyle örgütsel stres faktörlerinin duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları üzerinde doğrudan etkisi oldukça azdır. Bunun yerine bu faktörler duygusal tükenme yoluyla duyarsızlaşma tepkisine neden olmaktadır. Bu nedenle bu çalışmada sosyal desteğin duyarsızlaşma üzerinde doğrudan etkisinin bulunmamış olmasının bir nedeni, duygusal tükenme değişkeninin bu iki değişken arasındaki aracılık rolü olarak görülebilir. Bu noktadan hareketle ileride yapılacak araştırmalarda, duygusal tükenmenin sosyal destek-duyarsızlaşma ilişkisinde aracı rolü oynayıp oynamadığının incelenmesi önerilebilir.

Sosyal destek kaynaklarından yönetici ve çalışma arkadaşlarının tükenmişlik üzerindeki görece önemini ortaya koymasından bu araştırmacının hem tükenmişlik hem de sosyal destek yazınına katkı sağladığı söylenebilir. Bu sonuç özellikle sosyal destek araştırmaları açısından, farklılaşan etkileri nedeniyle sosyal destek kaynaklarının ayrı ayrı değerlendirilmesi gereğine işaret ettiğinden önemli görülebilir. Ayrıca Talep-Kaynak Modeli ve Kaynakların Korunması Teorisinin farklı bir meslek grubuna da uyarlanabileceğini göstermesi ve Türkiye koşullarında incelenmiş olması açısından araştırmacının ilgili yazına katkı sağladığı söylenebilir.

SON NOTLAR

*Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'nün yayımladığı genelgeyle (2007/09), ilgili meslek elemanlarının "sosyal hizmet uzmanı" olarak

kullanılan kadro unvanları "sosyal çalışmacı" olarak değiştirilmiştir.

KAYNAKLAR

- Abbey, A., Abramis, D.J. and Caplan, R.D. (1985) "Effects of Different Sources of Social Support and Social Conflict on Emotional Well-Being" *Basic and Applied Social Psychology*, 6(2):111-129.
- Abu-Bader, S.H. (2000) "Work Satisfaction, Burnout, and Turnover among Social Workers in Israel: A Causal Diagram" *International Journal of Social Welfare*, 9:191-200.
- Acker, G.M. (1999) "The Impact of Clients' Mental Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout" *Health & Social Work*, 24(2):112-119.
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., Aromaa, A. and Lönnqvist, J. (2006) "Burnout in the General Population" *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiol*, 41:11-17.
- Altay, B., Gönener, D. ve Demirkıran, C. (2010) "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Aile Desteğinin Etkisi" *Fırat Tıp Dergisi*, 15(1):10-16.
- Ariens G., Bongers P, Hoogendoorn W.E., Houtman, I.L.D., van der Wal, G. and van Mechelen, W. (2001) "High Quantitative Job Demands and Low Coworker Support as Risk Factors for Neck Pain: Results of a Prospective Cohort Study" 26:1896-1901.
- Aryee, S., Sun, L., Chen, Z.X.G. and Debrah, Y.A. (2008) "Abusive Supervision and Contextual Performance: The Mediating Role of Emotional Exhaustion and the Moderating Role of Work Unit Structure" *Management and Organization Review*, 4(3):393-411.
- Bacharach, S.B., Bamberger, P. and Conley, S. (1991) "Work-Home Conflict among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work" *Journal of Organizational Behavior*, 12:39-53.
- Baker, E., Israel, B. and Schurman, S. (1996) "Role of Control and Support in Occupational Stress: An Integrated Model" *Social Science & Medicine*, 43 (7):1145-1159.
- Bakker, A.B. (2005) "Flow among Music Teachers and Their Students: The Crossover of Peak Experiences" *Journal of Vocational Behavior*, 66:26-44.
- Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2007) "The Job Demands-Resources Model: State of The Art" *Journal of Managerial Psychology*, 22(3):309-328.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. and Euwema, M. (2005) "Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout", *Journal of Occupational Health Psychology*, 10:170-180.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. and Schaufeli, W.B. (2003) "Dual Processes at Work in a Call Centre: An Application of The Job Demands – Resources Model" *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4):393-417.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Taris, T.W., Schaufeli, W.B. and Schreurs, P.J.G. (2003) "A Multigroup Analysis of the Job Demands-Resources Model in Four Home Care organizations" *International Journal of Stress Management*, 10(1):16-38.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. and Verbeke, W. (2004) "Using The Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance" *Human Resource Management*, 43(1):83-104.
- Bakker, A.B. and Heuven, E. (2006) "Emotional Dissonance, Burnout, and In-Role Performance among Nurses and Police Officers" *International Journal of Stress Management*, 13(4):423-440.
- Bakker, A.B., van der Zee, K.I., Lewig, K.A., Dollard, M.F. (2006) "The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors" *The Journal of Social Psychology*, 146(1):31-50.
- Basım, H.N. ve Şeşen, H. (2005) "Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma" *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2):57-69.
- Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wissing, K., Muller, U., Wirsching, M. ve Schaarschmidt, U. (2006) "Correlation between Burnout Syndrome and Psychological and Psychosomatic Symptoms among Teachers" *Int Arch Occup Environ Health*, 79:199-204.
- Ben-Zur, H. and Michael, K. (2007) "Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses: The Role of Challenge/Control Appraisals" *Social Work in Health Care*, 45(4):63-82.
- Beehr, T.A., Jex, S.M., Stacy, B.A and Murray, M. A. (2000) "Work Stressors and Coworker Support as Predictors of Individual Strain and Job Performance" *Journal of Organizational Behavior*, 21:391-405.
- Brown, N.C., Prashantham, B. J., Abbott, M. (2003) "Personality, Social Support and Burnout among Human Service Professionals in India" *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 13:320-324.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005) "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine

İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama” Dokuz Eylül Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2):95-108.

Burke, R.J., Greenglass, E.R. and Schwarzer, R. (1996) “Predicting Teacher Burnout Over Time: Effects Of Work Stress, Social Support, And Self-Doubts On Burnout And Its Consequences” *Anxiety, Stress, And Coping: An International Journal*, 9(3):261-275.

Cobb, S. (1995) “Social Support as a Moderator of Life Stress” Toward an Integrated Medicine, Classics From Psychosomatic Medicine 1959-1979, American Psychiatric Press, Inc., USA:377-398.

Cohen, S. and Wills, T. A. (1985) “Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis” *Psychological Bulletin*, 98:310-357.

Collins, S. (2008) “Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences” *British Journal of Social Work*, 38:1173–1193.

Cropanzano, R., Rupp, D.E. and Byrne, Z.S. (2003) “The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors” *Journal of Applied Psychology*, 88:160-169.

Dean, A., Kolody, B. and Wood, P. (1990) “Effects of Social Support from Various Sources on Depression in Elderly Persons” *Journal of Health and Social Behavior*, 31(2):148-161.

Deery, S., Iverson, R. and Walsh, J. (2002) “Work Relationship in Telephone Call Centers: Understanding Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal” *Journal of Management Studies*, 39(4):471-496.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W.B. (2000), “A Model of Burnout and Life Satisfaction amongst Nurses” *Journal of Advanced Nursing*, 32(2):454-464.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W. B. (2001) “The Job Demands-Resources Model of Burnout” *Journal of Applied Psychology*, 86(3):499-512.

De Rijk, A.E., Le Blanc, P.M., Schaufeli, W.B. and de Jonge, J. (1998) “Active Coping and Need for Control as Moderators of the Job Demand-Control Model: Effects on Burnout” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71:1-18.

Ducharme, L.J., Martin, J.K. (2000) “Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction A Test of the Buffering Hypothesis” *Work and Occupations*, 27(2):223-243.

Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. and Rhoades, L. (2002) “Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention” *Journal of Applied Psychology*, 87(3):565–573.

El-Bassel, N., Guterman, N., Bargal, G. and Su, K.H. (1998) “Main and Buffering Effects of Emotional Support on Job and Health-Related Strains: A National Survey of Israeli Social Workers” *Employee Assistance Quarterly*, 13:1–18.

Ergin, C. (1992) “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması” Bayraktar, R., Dağ, İ (Edt.), VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.

Ersoy K.M. (2009) “Relations among Social Support, Burnout, and Experiences of Anger: An Investigation among Emergency Nurses” *Nursing Forum*, 44(3):165- 174.

Evans, S., Huxley, P., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Medina, J., Kendall, T. and Katona, C. (2006), “Mental Health, Burnout and Job Satisfaction Among Mental Health Social Workers in England and Wales” *British Journal of Psychiatry*, 188:75- 80.

Fenlason, K.J., Beehr, T.A. (1994) “Social Support and Occupational Stress:Effects of Talking to Others” *Journal of Organizational Behavior*, 15:57-175.

Fisher, C.D. (1985) “Social Support and Adjustment to Work: A Longitudinal Study” *Journal of Management*, 11(3):39-53.

Fiske, A.P.(1993) “Social Errors in Four Cultures: Evidence about Universal Forms of Social Relations” *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 24(4): 463-494.

Frone, M.R. (2000) “Interpersonal Conflict at Work and Psychological Outcomes: Testing a Model Among Young Workers” *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2):246-255.

Ganster, D.C, Fusilier, M.P. and Mayes, B.T. (1986) “Role of Social Support in the Experience of Stress at Work” *Journal of Applied Psychology*, 71(1):102-110.

Gilbar, O. (1998) “Relationship between Burnout and Sense of Coherence in Health Social Workers” *Social Work in Health Care*, 26(3):39-49.

Glasberg, A.L., Eriksson, S. and Nordberg, A. (2008), “Factors Associated with ‘Stress of Conscience’ in Healthcare”, *Scand J Caring Science*, 22:249–58.

Greenglass, E.R., Burke, R.J. and Konarski, R.

(1997) "The Impact of Social Support on the Development of Burnout in Teachers: Examination of a model" *Work & Stress*, 11(3):267-278.

Greenglass, E., Burke, R. J. and Konarski, R. (1998) "Components Of Burnout, Resources And Gender-Related Differences" *Journal of Applied Social Psychology*, 28:1088-1106.

Greenglass, E., Fiksenbaum, L. and Burke, R.J. (1996) "Components of Social Support, Buffering Effects and Burnout: Implications for Psychological Functioning" *Anxiety, Stress & Coping*, 9 (3):185-197.

Griffin, M.A., Patterson, M.G., West, M.A. (2001) "Job Satisfaction and Teamwork: The Role of Supervisor Support" *Journal of Organizational Behavior*, 22:537-550.

Gündüz, B. (2005 "İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik" *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1):152-166.

Günüşen, N.P. ve Üstün, B. (2010), "Türkiye'de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi" *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 3(1):40-51.

Haddad A. (1998) "Sources of Social Support among School Counselors in Jordan and Its Relationship to Burnout" *International J. for the Advancement of Counseling*, 20(2):113-121.

Hagerty, B.M., Williams, A.R. (1999) "The Effects of Sense of Belonging, Social Support, Conflict, and Loneliness on Depression" *Nursing Research*, 48 (4):215-219.

Hakanen, J.J., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. (2006) "Burnout and Work Engagement among Teachers" *Journal of School Psychology*, 43:495-513.

Himle, D.P., Jayaratne, S. ve Thyness, P. (1991), "Buffering Effects of Four Social Support Types on Burnout among Social Workers" *Social Work Research & Abstracts*, 27(1):22-28.

Hobfoll, S.E. (1989) "Conservation Of Resources A New Attempt At Conceptualizing Stress" *American Psychologist*, 44(3):513-524.

Hobfoll, S.E. (2001) "The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Recess: Advancing Conservation of Resources Theory" *Applied Psychology: An International Review*, 50(3):337-421.

Huffman, A.H., Watrous-Rodriguez, K. and King, E.B.(2008) "Supporting a Diverse Workforce: What Type of Support is Most Meaningful for Lesbian and

Gay Employees?" *Human Resource Management*, 47:237-253.

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

Jayarathne, S. and Chess, W.A. (1984) "Job Satisfaction, Burnout, and Turnover: A National Study" *Social Work*, September-October:448-453.

Jenkins R. and Elliott P. (2004) "Stressors, Burnout and Social Support: Nurses in Acute Mental Health Settings" *Journal of Advanced Nursing*, 48(6):622-631.

Kahn, W.A. (1993) "Caring for the Caregivers: Patterns of Organizational Caregiving" *Administrative Science Quarterly*, 38(4):539-563.

Kahn, J.H., Schneider, K.T., Jenkins, T.M. and Moyle, L.L. (2006) "Emotional Social Support and Job Burnout among High-School Teachers: Is it All due to Dispositional Affectivity?" *Journal of Organizational Behaviour*, 27:793-807.

Karasek, R.A. (1979) "Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign" *Administrative Science Quarterly*, 24(2):285-308.

Karasek, R.A., Konstantinos P.T. and Sohail S.C. (1982), "Coworker and Supervisor Support as Moderators of Associations between Task Characteristics and Mental Strain" *Journal of Occupational Behaviour*, 3(2):181-200.

Karasek, R.A. and Theorell, T. (1990) "Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life" New York: Basic Books.

Kim, H. and Stoner, M. (2008), "Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support" *Administration in Social Work*, 32(3):5-25.

Knudsen, H. K., Ducharme, L.J. and Roman, P.M. (2006) "Counselor Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Therapeutic Communities" *Journal of Substance Abuse Treatment*, 31:173-180.

Knudsen, H.K., Ducharme, L.J. and Roman, P.M. (2009) "Turnover Intention and Emotional Exhaustion 'at the top': Adapting the Job Demands- Resources Model to Leaders of Addiction Treatment Organizations" *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1):84-95.

Koeske, G. And Koeske, R. (1989) "Workload and Burnout: Can Social Support and Perceived Accomplishment Help?" *Social Work*, May: 243-248.

Langelaan, S., A. B. Bakker, L. J. P. van Doornen, W. B. Schaufeli (2006) "Burnout and Work Engagement:

Do Individual Differences Make a Difference?" *Personality and Individual Differences*, 40:521-532.

LaRocco, J.M., House, J.S., French, Jr., John, R.P. (1980), "Social Support, Occupational Stress, and Health" *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3):202-218.

LaRocco, J.M., Jones, A.P. (1978) "Coworker and Leader Support as Moderators of Stress-Strain Relationships in Work Situations" *Journal of Applied Psychology*, 63(5):629-634.

Lee, J., Koeske, G.F., Sales, E. (2004) "Social Support Buffering of Acculturative Stress: A Study Of Mental Health Symptoms Among Korean International Students" *International Journal of Intercultural Relations*, 28:399-414.

Lee, R.T. and Ashforth, B.E. (1993) "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model" *Journal of Organizational Behavior*, 14:3-20.

Lee, R.T. and Ashforth B.E. (1996) "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout" *The Journal of Applied Psychology*, 81(2):123-33.

Leiter, M.P. (1991) "Coping Patterns as Predictors of Burnout: The Function of Control and Escapist Coping Patterns" *Journal of Organizational Behavior*, 12(2):123-144.

Leiter, M.P. (2005) "Perception of Risk: An Organizational Model of Occupational Risk, Burnout, and Physical Symptoms" *Anxiety, Stress & Coping*, 18(2):131-144.

Leiter, M.P. and Maslach, C. (1988) "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment" *Journal of Organizational Behavior*, 9(4):297-308.

Leiter M.P. and Maslach C. (2009) "Nurse Turnover: The Mediating Role of Burnout" *Journal of Nursing Management*, 17 (3):331-339.

Lloyd, C., King, R. and Chenoweth, L. (2002) "Social Work, Stress and Burnout: A Review" *Journal of Mental Health*, 11(3):255-265.

Loscocco, K.A. and Spitze, G. (1990) "Working Conditions, Social Support, and the Well-Being of Female and Male Factory Workers" *Journal of Health and Social Behavior*, 31(4):313-327.

Martin, U. and Schinke, S.P. (1998) "Organizational and Individual Factors Influencing Job Satisfaction and Burnout of Mental Health Workers" *Social Work in Health Care*, 28(2):51-62.

Maslach, C. and Goldberg, J. (1998) "Prevention of Burnout: New Perspectives" *Applied & Preventive Psychology*, 7:63-74.

Maslach, C. and Jackson, S.E. (1981) "The Measurement of Experienced Burnout" *Journal of Occupational Behaviour*, 2:99-113.

Maslach, C. and Leiter, M.P.(2008) "Early Predictors of Job Burnout and Engagement" *Journal of Applied Psychology*, 93:498-512.

Maslach, C. and Schaufeli, W. B. (1993) "Historical and Conceptual Development of Burnout" Schaufeli, Wilmar B., Christina Maslach, T. Marek (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Taylor & Francis, Washington, D.C., 1-16.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001), "Job Burnout" *Annual Review of Psychology*, 52:397-422.

Mede, E. (2009), "An Analysis of Relations among Personal Variables, Perceived Self-Efficacy and Social Support on Burnout among Turkish EFL Teachers" *İnönü University Journal of The Faculty Of Education*, 10 (2):39-52.

Metin, Ö. and Gök, Ö.F. (2007) "Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi" *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10 (1):58-66.

Ng, T.W.H. and Sorensen, K.L. (2008) "Toward a Further Understanding of the Relationships Between Perceptions of Support and Work Attitudes" *Group Organization Management*, 33(3):243-268.

Nissly, J.A., Barak, M.M. and Levin, A.(2004) "Stress, Social Support, and Workers", Intentions to Leave Their Jobs in Public Child Welfare" *Administration in Social Work*, 29(1):79-100.

Oktay, J.S. (1992) "Burnout in Hospital Social Workers Who Work with AIDS Patients" *Social Work*, 37(5):432-439.

Otacıoğlu, S.G. (2008) "Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu Ve Etkileyen Faktörler" *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15):103-116.

Pedrabissi, L., Rolland, J. P. and Santinello, M. (1993), "Stress and Burnout among Teachers in Italy and France" *The Journal of Psychology*, 127(5):529-535.

Peeters, M.W., Buunk, B.P. and Schaufeli, W.B. (1995) "Social Interactions, Stressful Events and Negative Affect at Work: A Micro-analytic Approach" *European Journal of Social Psychology*, 25:391-401.

Peker, R. (2002) "İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerine Etki Eden Bazı Faktörler" *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi*

Dergisi, 15(1):305-318.

Piko, B.F. (2006) "Burnout, Role Conflict, Job Satisfaction and Psychological Health among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey" *International Journal of Nursing Studies*, 43:311-318.

Pines, A.M. (2003) "Occupational Burnout: A Cross-Cultural Israeli Jewish-Arab Perspective and Its Implications for Career Counselling" *Career Development International*, 8(2):97-106.

Pines, A. and Kafry, D. (1978) "Occupational Tedium in the Social Services" *Social Work, November*, 499-507.

Poulin, J. and Walter, C. (1993) "Social Worker Burnout: A Longitudinal Study" *Social Work Research & Abstracts*, 29(4):5-11.

Prins, J.T., Hoekstra-Weebers, J.E.H.M., Gazendam-Donofrio, S.M., Van de Wiel, H.B.M., Sprangers, F., Jaspers, F.C.A. and van der Heijden, F. M. M. A. (2007) "The Role of Social Support in Burnout Among Dutch Medical Residents" *Psychology, Health & Medicine*, 12:1-6.

Rai, G.S. (2010) "Burnout Among Long-Term Care Staff" *Administration in Social Work*, 34:225-240.

Russell, D., Altmaier, E. and Van Velzen, D. (1987) "Job-Related Stress, Social Support, and Burnout Among Classroom Teachers" *Journal of Applied Psychology*, 72(2):269-274.

Salanova, M., Peiro', J.M. and Schaufeli, W.B. (2002) "Self-Efficacy Specificity and Burnout among Information Technology Workers: An Extension of the Job Demands-Control Model" *European Journal on Work and Organizational Psychology*, 11:1-25.

Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. (2004) "Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study" *Journal of Organizational Behavior*, 25:293-315.

Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Van Rhenen, W. (2009) "How Changes in Job Demands and Resources Predict Burnout, Work Engagement, and Sickness Absenteeism" *Journal of Organizational Behavior*, 30:893-917.

Schaufeli, W.B. and Greenglass, E.R. (2001) "Introduction to Special Issue on Burnout and Health" *Psychology and Health*, 16:501-510.

Singh, J. (2000) "Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations" *The Journal of Marketing*, 64(2):15-34.

Söderfeldt, M., Söderfeldt, B. and Warg, L. (1995)

"Burnout in Social Work" *Social Work*, 40(5):638-646.

Stordeur, S., D'hoore, W. and Vandenberghe, C. (2001) "Leadership, Organizational Stress, and Emotional Exhaustion among Hospital Nursing Staff" *Journal of Advanced Nursing*, 35(4):533-542.

Sun, L. and Pan, W. (2008) "HR Practices Perceptions, Emotional Exhaustion, and Work Outcomes: A Conservation-of-Resources Theory in the Chinese Context" *Human Resource Development Quarterly*, 19(1):55-74.

Susskind, A.M., Kacmar, M.K. and Borchgrevink, C.P.(2007) "How Organizational Standards and Coworker Support Improved Restaurant Service" *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 48:370-379.

Sünter, A.T., Canbaz, S., Dabak, Ş., Öz, H. ve Pekşen, Y. (2006), "Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İş Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri" *Genel Tıp Dergisi*, 16(1), s.9-14.

Şeşen, H., Çetin, F. and Basım, H. N. (2011) "The Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behaviour: The Mediating Role of Job Satisfaction" *International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences*, 1(1):40-64.

Thoits, P. A. (1982) "Conceptual, Methodological, and Theoretical Problems in Studying Social Support as a Buffer Against Life Stress" *Journal of Health and Social Behavior*, 23(2):145-159.

Thoits, P.A. (1995) "Stress, Coping, and Social Support Processes: Where Are We? What Next?" *Journal of Health and Social Behavior, Extra Issue*, 53-79.

Um, M. and Harrison, D. F. (1998) "Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction: A Stress-Strain-Outcome Model and an Empirical Test" *Social Work Research*, 22(2):100-115.

Ünal, S., Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001) "Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi" *Klinik Psikiyatri*, 4:113-118.

Van der Doef, M., Maes, S., Diekstra, R. (2000) "An Examination of the Job Demand-control-Support Model with Various Occupational Strain Indicators" *Anxiety, Stress & Coping*, 13(2):165-185.

Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B. and Buunk, B.P. (1998) "The Evaluation of an Individual Burnout Intervention Program: The Role of Inequity and Social Support" *Journal of Applied Psychology*, 83(3):392-407.

Wells, J.A. (1982) "Objective Job Conditions, Social Support and Perceived Stress among Blue Collar Wor-

kers” *Journal of Organizational Behavior*, 3 (1):79–94.

Woodside, J.R., Miller, M.N., Floyd, M.R., McGowen, K.R. and Pfortmiller, D. T. (2008) “Observations on Burnout in Family Medicine and Psychiatry Residents” *Academic Psychiatry*, 32:13–19.

Yaman, H. ve Urgan, M. (2002) “Tükenmişlik: Aile Hekimliği Asistan Hekimleri Üzerinde Bir İnceleme” *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49):37 – 44.

Yıldırım, İ. (2008) “Relationships between Burnout,

Sources of Social Support and Sociodemographic Variables” *Social Behavior and Personality*, 36(5):603-616.

Zellars, K.L. and Perrewé, P.L. (2001) “Affective Personality and The Content of Emotional Social Support: Coping in Organizations”, *Journal of Applied Psychology*, 86(3):459-467.

Zimet, G.D., Dahlem, N.W., Zimet, S.G. and Farley, G.K.(1988) “The Multidimensional Scale of Perceived Social Support” *Journal of Personality Assessment*, 52(1):30-41.