

**Sosyal Hizmet Uzmanlarında Merhamet Yorgunluğu***Compassion Fatigue In Social Workers*

## Yazar / Authors

Emine AKBAŞ

Sosyal Hizmet Uzmanı / Social Worker

Herhangi bir kuruma bağlı değildir. / Not affiliated with any institution.

[emine.akbass34@gmail.com](mailto:emine.akbass34@gmail.com)<https://orcid.org/0000-0002-3050-300X>

Doç. Dr. Sümeyye Beyza ABAY ALYÜZ

Sağlık Bilimleri Üniversitesi – İstanbul / Türkiye / University of Health Sciences – İstanbul / Türkiye

[sbeyzaabay@gmail.com](mailto:sbeyzaabay@gmail.com)<https://orcid.org/0000-0002-5974-4560><https://ror.org/03k7bde87>

## Makale Bilgisi | Article Information

Makale Türü / Article Types	Araştırma / Research Article
Geliş Tarihi / Received	10 Temmuz / July 2025
Kabul Tarihi / Accepted	29 Ağustos / August 2025
Yayın Tarihi / Published	31 Aralık / December 2025
Yayın Sezonu / Pub Date Season	Aralık / December 2025
Sayı / Issue	27
Sayfa / Pages	12–31

## Atıf / Cite as

Akbaş, Emine, Alyüz. Sümeyye Beyza Abay. “Sosyal Hizmet Uzmanlarında Merhamet Yorgunluğu”. Çekmece Sosyal Bilimler Dergisi 27 (Aralık 2025), 12–31.

<https://doi.org/10.55483/cekmece.1739439>

## Yayıncı / Published by

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi / İstanbul Sabahattin Zaim University

## Telif Hakkı / Copyright

Dergide yayımlanan makalelerin telif hakkı yazarlara, ticari kullanım hakkı ise dergimize aittir. Çalışmalar CC-BY-NC-ND lisansı altında açık erişim olarak yayımlanır. *The copyright of the articles published in the journal belongs to the author(s), while the commercial usage rights belong to our journal. The works are published as open access under a CC-BY-NC-ND license.*

## Etik Beyan / Ethical Statement

Çalışmanın konusunun araştırmaya uygun olduğuna dair Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulunun 18.11.2022 tarihli 2022/25 toplantı sayılı ve 25/26 karar sayılı izni alınmıştır. *The approval confirming that the subject of the study is suitable for research was obtained from the Ethics Committee of Scientific Research at Hamidiye University of Health Sciences, dated 18.11.2022, meeting number 2022/25, decision number 25/26.*

## Yapay Zeka Kullanımı / Use of Artificial Intelligence

Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde yapay zeka tabanlı herhangi bir araç veya uygulama kullanılmamıştır. Çalışmanın tüm içeriği, yazar(lar) tarafından bilimsel araştırma yöntemleri ve akademik etik ilkelere uygun şekilde üretilmiştir. *No artificial intelligence-based tools or applications were used in the preparation of this study. The entire content was produced by the author(s) in accordance with scientific research methods and academic ethical principles.*

# SOSYAL HİZMET UZMANLARINDA MERHAMET YORGUNLUĞU<sup>1</sup>

## ÖZ

Merhamet yorgunluğu, travmatik olaylar yaşayan bireylere danışmanlık veya bakım hizmeti vermekten kaynaklı olarak ortaya çıkan riskli bir durumdur. Kadın, çocuk, yaşlı ve engelli gibi farklı alanlarda çalışmalar gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanlarında bu riskli durumla karşı karşıya gelebilmektedir. Merhamet yorgunluğu yaşayan uzmanlar zamanla tükenmişlik yaşayabilir ve işlerine karşı motivasyonunu kaybedebilirler. Bu problemlerden kaynaklı olarak alanda çalışan uzmanların merhamet yorgunluğuna karşı korunması, güçlendirilmesi, farkındalıklarının artırılması ve desteklenmesi önem arz etmektedir. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı, merhamet yorgunluğunun farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarında da görülebileceğini açığa çıkarmaktır. Çalışmada nitel araştırma yöntemi ve kartopu örneklem tercih edilerek 12 kadın 8 erkek olmak üzere toplam 20 sosyal hizmet uzmanıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle temalara ayrılmıştır. Çalışmanın bulgularına göre sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla travmatik öykülere maruz kaldığı, merhamet yorgunluğu hakkında farkındalığı olmadığı ve çalıştıkları sosyal hizmet kurumlarının merhamet yorgunluğuna dair önleyici çalışmaların yapılmadığı görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** *Merhamet, Merhamet Yorgunluğu, Sosyal Hizmet, Sosyal Hizmet Uzmanı*

## COMPASSION FATIGUE IN SOCIAL WORKERS

### ABSTRACT

Compassion fatigue is a risky condition that arises from providing counseling or care to individuals who have experienced traumatic events. Social workers working in diverse fields, such as women, children, the elderly, and people with disabilities, can also face this risk. Professionals experiencing compassion fatigue can experience burnout and lose motivation for their work over time. Due to these problems, it is crucial to protect, empower, raise awareness, and support professionals working in the field against compassion fatigue. Therefore, the purpose of this study is to reveal the possibility of compassion fatigue among social workers working in various social service institutions. Qualitative research methods and snowball sampling were employed in the study. Semi-structured interviews were conducted with a total of 20 social workers (12 women and 8 men). The data obtained were categorized into themes using descriptive analysis. The findings of the study revealed that social workers are frequently exposed to traumatic stories, lack awareness of compassion fatigue, and lack preventive measures against compassion fatigue in the social service institutions they work in.

**Keywords:** *Compassion, Compassion Fatigue, Social Work, Social Worker*

---

<sup>1</sup> Bu makalede, 2023 yılında sunulan “Sosyal Hizmet Uzmanlarında Merhamet Yorgunluğu” adlı yüksek lisans tezinin verilerinden yararlanılmıştır.

## 1.Giriş

Merhamet yorgunluğu kavramı günümüzde sıklıkla kullanılan riskli bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kavram “travmatize olmuş bireylere yardım ve destek sağlamaktan dolayı kaynaklan olumsuz bir durum olarak” tanımlanmaktadır (Kuzucu ve diğerleri, 2025:8). Özellikle güçlü empatiye sahip olan bireyler bu riskle karşı karşıya kalmaya en yakın gruplardır. Ani gerçekleşen ölümler, kazalar, yas, deprem gibi hayatımızı derinden etkileyen olaylar danışanların veya hastaların yaşadıkları bu durum sebebiyle dolaylı yoldan yardım edenler etkilenmektedir. Öğretmen, sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, polisler ve sağlık çalışanları gibi insan ilişkilerini ön planda tutan meslekler de olabileceği öngörülmektedir. (Showalter, 2010:239).

Bu durumlara istinaden yardım mesleklerinin başında gelen sosyal hizmet; kadın, yaşlı, çocuk, engelli gibi toplumda dezavantajlı gruplardan sayılan müracaatçılarıyla mikrodan makroya birçok açıdan çalışma yapan önemli bir meslek grubudur. Yapılan çalışmalarla sahada farklı müracaatçı gruplarıyla bir araya gelinmesi, farklı öz yaşam hikayeleri dinlenilmesi ve dinlenen travmatize olaylarla baş edilememesi sosyal hizmet uzmanlarını zor bir sürece sürüklemektedir. Dolayısıyla farklı alanlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları üzerinde merhamet yorgunluğu bir risk olarak düşünülmektedir (Akbaş, 2023:2).

Çalışanların üstündeki fazla yük iş başarısını, iş doyumunu ve motivasyonu etkilemektedir. Tüm bunların üstesinden gelmenin yolu merhamet duygusuna bağlıdır. Merhamet, insanlar arasındaki güçlü bağı kuran ve birçok duyguyu kendi bünyesinde barındıran en önemli insani duygulardandır. Bu duygu sadece insanlara karşı vicdani veya acıma duygusu beslemenin yanı sıra naif, şefkatli olmak, sevgi göstermek gibi kavramlarla ilişkilendirilmektedir (Sarıaydın,2021: 241-242).

Merhamet yorgunluğu yaşayan profesyonellerde fiziksel, duygusal ve mental olarak tükenme yaşanabilmektedir. Ancak işlerinin gereği olarak danışanlarına ve hastalarına hizmet sunmaya devam etmektedir. Bu çalışanların çoğu insanlara yardım etmenin önemli ve ruhsal açıdan tatminkâr olarak düşünerek işe başlamış olup zamanla artan nüfus, evrak talepleri, koruyucu ve önleyici sosyal hizmet uygulamalarının eksikliği, işleriyle ilgili yaşanan tatminsizlik stresin daha fazla artmasına sebebiyet vermektedir (Showalter, 2010:240).

Farklı alanlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları hastane gibi ortamlarda tıbbi sosyal hizmet uzmanları olarak görev almaktadır. Ancak yapılan çalışmalar doktor ve hemşireler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Hastanelerde görev yapan tıbbi sosyal hizmet uzmanları tedavi gören hastalara psikolojik destek verme ve hastalığın olası etkilerini azaltmada önemli roller oynamaktadırlar. Ancak karşılaştıkları olaylardan ötürü dolaylı travmatizasyona maruz kalabilmektedirler. Bu konuyla ilgili ABD’de pediatrik onkolojisinde görev yapan 27 sosyal hizmet uzmanıyla yapılan nitel araştırmada merhamet yorgunluğunun sonucu olarak mesleklerinin bir getirisi olarak bu durumla ilgili baş etme stratejisine ihtiyaçları olduğu tespit edilmiştir (Yi ve diğerleri:2018).

Bu araştırmanın amacı bir sorun olarak ele alınan merhamet yorgunluğunun sosyal hizmet uzmanlarında da görülebileceği ve bu konuya dair deneyimleri ilk ağızdan dinleyerek sorunu derinlemesine açığa çıkarmaktır. Merhamet yorgunluğu, yardım eden ve yardım alan arasında gerçekleşen bir durumdur. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasında geçen bu etkileşim sonucunda geriye sosyal hizmet uzmanları üzerinde travmatik olaylar etki bırakmaktadır. Bu etkiyle birlikte sosyal hizmet uzmanları merhamet yorgunluğu riskine karşı açık hale gelmektedir. Tüm bunlardan dolayı sosyal hizmet uzmanlarından merhamet yorgunluğuna dair deneyimlerini dinlemek ve bunu açığa çıkarmak önemlidir. Böylece yapılan bu çalışma ile merhamet yorgunluğu kavramını görünür hale gelmesi ve başka çalışmalara kaynak olması hedeflenmektedir.

## 2. Merhamet Yorgunluğu

Merhamet yorgunluğu kavramı içinde bulunduğumuz çağın getirdiği birçok durumdan ötürü kaynaklanabilen riskli bir durumdur. Bu kavram özellikle son yıllarda araştırmalara konu olmaya devam etmektedir. Sürekli olarak insanlarla iç içe çalışmalar sürdüren meslek gruplarında ortaya çıkan tükenmişliğin birikiminden meydana gelmektedir. Daha çok başta sağlık çalışanları, öğretmenler, psikologlar, sosyal hizmet uzmanları, polisler ve itfaiye ekipleri gibi meslek hayatları boyunca travmaya maruz kalabilecek meslek gruplarında bu durum oldukça artmaya devam etmektedir (Nas ve Sak,2020:67).

Merhamet yorgunluğu kavramı ilk kez Joinson tarafından 1992 yılında yayımlanan “Coping With Compassion Fatigue” adlı çalışmasında acil servis hemşireleri üzerindeki stres, memnuniyetsizlik, kaygı ve mesleki baskılar gibi durumları ele almak adına tükenmişlik çalışmaları yaparken karşılaşmıştır ancak tam anlamıyla tanımını yapmamıştır (Şeremet ve Ekinci, 2021:332). Daha sonra bu çalışmalar Figley tarafından geliştirilerek kavramsal olarak tam olarak tanımlanmıştır.

Figley, merhamet yorgunluğu kavramını detaylı bir şekilde ortaya koyarak resmi olarak kavramı; *“travmatik olayları yeniden yaşama, travmatik olayların hatırlatıcılarından kaçınma ya da sürekli uyarılma gibi bir ya da birden fazla yolla kendisini gösteren, kümülatif stresin/tükenmişliğin etkilerinin de eklendiği, bireysel ya da kümülatif travma hikayeleri ile ilgili bir gerginlik ve endişe durumu”* olarak tanımlamıştır (Şeremet ve Ekinci, 2021:332). Dolayısıyla merhamet yorgunluğu yaşayan bireylerin ortak noktası travmaya ve stres durumuna maruz kalmaları sonucunda ortaya çıkmasıdır. Literatür incelendiğinde merhamet yorgunluğunu açıklayabilmek adına çeşitli kavramlar bulunmakla birlikte, bu durumun nasıl oluştuğuna dair açıklanabilmesi önemlidir. Bu kavram tükenmişlik, sekonder travmatik stres, post travmatik stres ve dolaylı travmatizasyon kavramları ile ele alınacaktır.

-Tükenmişlik: Tükenmişlik çalışma yaşamı ve çalışılan işin stresinden dolayı kaynaklanan bireylerin işine karşı amacını terk etmesi, duygusal olarak yorgunluk ve hislerinin yitimi olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik kavramı iş hayatının getirdiği olumsuz bir durumken merhamet yorgunluğu ise yapılan işin sonucunda doğal olarak ortaya çıkan negatif bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır (Konal ve Ardahan; 2020:12)

-Sekonder (İkincil) Travmatik Stres: Sekonder travmatik stres acı çeken hastaların yaşadıkları olaylara şahit olan sağlık çalışanlarının yaşadığı bir sorundur. Hastanelerin yoğun bakım ünitelerinde ağırlıklı olarak yaşam savaşında olan hastaların yaşadıklarına karşı hizmet vericilerin sıkıntılı duruma düşmesidir. Bu kavram kimi zaman merhamet yorgunluğuna benzetilmektedir ancak aralarında ufak bir ayırım bulunmaktadır. Sekonder travmatik stres travma yaşayan insanların yaşadıklarına tanık olmasından kaynaklanmaktadır. Merhamet yorgunluğu ise bu durumu yaşayan insanlara karşı merhametli olup acılarını anlamak amacıyla güçlü empati hissinden kaynaklanıp yardım edememesinden doğan güçsüzlük hissidir. (Kışmır ve İrge, 2020:5-5).

-Post Travmatik Stres: Post travmatik stres doğrudan ya da dolaylı olarak strese maruz kalındığında vücudun psikolojik veya fizyolojik tepki vermesidir. Tükenmişlik ve post travmatik stres bozukluğundan kaynaklanan durumlarda merhamet yorgunluğu meydana gelmektedir (Konal ve Ardahan, 2020:12).

-Dolaylı Travmatizasyon: Dolaylı travmatizasyon kavramı McCann ve Pearlman tarafından geliştirilmiş olup “başkalarının yerine deneyimlenen travma” olarak tanımlanmaktadır. Dolaylı travmatizasyon travma geçiren kişilerin yaşadıklarına dair bakım verenin empati kurmasından kaynaklanan bir durumdur. Mağdurun yaşadığı travmaya maruz kalan profesyoneller risk altındadır. Travmalı bireylerin sayısı arttıkça yardım eden profesyonellerin de aynı şekilde bu duruma daha fazla maruz kalacağı düşünülmektedir (Şirin ve Yurttaş, 2015: 131).

Merhamet yorgunluğu tanımlandığı üzere travma yaşayan bireylere empatik yaklaşım yardım eden profesyonellerin yaşadığı olumsuz bir durumdur. Dolayısıyla Figley bu durumun nasıl oluştuğuna dair “Merhamet Yorgunluğu Şeması” oluşturmuştur (Akbaş, 2023: 11).

İnsan içinde bulunduğu koşullar neticesinde biyo-psikososyal bir varlıktır. Bundan kaynaklı olarak merhamet yorgunluğunun yaşanması kişiyi her açıdan etkilemektedir. Bu riskler bireylerin üzerinde fiziksel, davranışsal ve duygusal olarak üçe ayrılıp ele alınmaktadır. Fiziksel belirtiler; kişide enerjinin yok olması, baş ağrısı, yorgunluk, düşük nabız, mide ve bağırsak sorunları, ani kilo değişimleri görülebilir. Davranışsal belirtiler ise işiyle ilgili hata yapmaya meyilli olma, öz bakımını yapmak istememe, önceden zevk aldığı eğlendiği aktiviteleri yapmak istememe ve zevk alamama. Duygusal belirtiler, öfke, sinirlilik, anksiyete, duygusal çöküntü, aşırı hassaslaşma, umutsuzluk ve huzursuzluk ve son olarak işle ilgili belirtiler, işe gitmek istememe, işle ilgili zorluklar yaşama danışanına veya hastayla empati kuramama, yardımcı olma isteğinin azalması ve hastaları umursama gibi davranışlar oluşmaktadır (İrge ve Kışmir, 2020: 3).

Bu durumu yaşayan profesyoneller enerjilerini ve motivasyonlarını bir işe veya vakaya harcadıklarında merhamet yorgunluğuna maruz kalabilmektedirler. Merhamet yorgunluğuna iten sebeplerin başında merhamet gösterilen bireylerin destek olunacak kişiye karşı olumsuz tutumlar sergilenmesinden kaynaklanabilmektedir. Tüm isteğiyle karşısındaki kişiye destek vermeye çalışan profesyonelin, aniden gösterilen tepkilerle kişilerin merhamet korkusu yaşamasına neden olmaktadır (Nas ve Sak,2020:68).

Araştırmanın alt amaçları şu şekildedir;

- 1.Sosyal hizmet uzmanlarının merhamet yorgunluğuyla ilgili bakış açılarını keşfetmek,
- 2.Merhamet yorgunluğuna neden olan temel etmenler travmatik anılara maruz kalma ve müracaatçılarla kurulan empatik ilişkinin sonucunda sosyal hizmet uzmanları üzerindeki etkilerini deneyimleri ışığında ele almak,
- 3.Sosyal hizmet uzmanlarının merhamet yorgunluğuna dair neler düşündükleri, nasıl anlamlar atfedikleri ve konuyla ilişkileri deneyimlerinin neler olduğunu anlayabilmek,
- 4.Sosyal hizmet uzmanları merhamet yorgunluğu gibi durumlar karşısında destekleyici olarak neye sahipler veya değiller, bunun sonucunda ne hissediyorlar ve neler düşünüyorlar bu durumlar arasındaki ilişkileri belirlemeyi amaçlamaktadır

### 3. Yöntem

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma, ele alınan probleme ilişkin yorumlayıcı, sorgulayıcı ve problemin doğal ortamında gözlem yapılabilen bir araştırma yöntemidir (Baltacı, 2019:369). Bundan kaynaklı olarak merhamet yorgunluğu riskinin sosyal hizmet uzmanlarındaki etkileri ve deneyimlerini ilk ağızdan dinlemek ve katılımcıları çalışma ortamında gözlem yapabilmek amacıyla tercih edilmiştir. Çünkü nitel araştırma sayısal verilerden ziyade olaylara, olgulara ve deneyimlere odaklanmaktadır. Araştırmacıya ise merhamet yorgunluğu probleminin doğal ortamında gözlem yapmasına, keşfetmesine ve alınan cevaplarla verilerin işlenmesine daha rahat kolaylık sağlamaktadır. Nitel araştırma yöntemi tercih edilmesinin bir diğer sebebi ise araştırma yönteminin “neden” ve “nasıl” sorularına ilişkin cevaplar aramasıdır. Bu özelliğinden ötürü merhamet yorgunluğunun sosyal hizmet uzmanları üzerinde araştırılması konusunda daha farklı boyutların ortaya çıkabileceği düşünüldüğünden tercih edilmiştir.

Nitel araştırma, doğası gereği araştırmacıya gözlem yapabilme olağanın kolaylıkla sağlanması, araştırmanın odak noktasını oluşturan merhamet yorgunluğunun sosyal hizmet uzmanlarıyla yapılan birebir görüşmelerle araştırma sorularına net bir cevap bulunması konusunda destek sağlamaktadır. Yapılmış olan çalışma farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları üzerinde gerçekleştiği için merhamet yorgunluğunun etkileri ve merhamet yorgunluğuna ilişkin çıkarımlarına rahatlıkla belirlenebilmesi amacıyla tercih edilmiştir.

Tez çalışmasının konusunun araştırmaya uygun olup olmadığına dair Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulunun 18.11.2022 tarihli 2022/25 toplantı sayılı ve 25/26 karar sayılı izni alınmıştır.

### **3.1 Veri Toplama Araçları**

Bu çalışmada araştırmacı tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” ve araştırmacının, araştırma sorularına yönelik olarak hazırlanan “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” kullanılmıştır.

Araştırmacı tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” kapsamında; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalışma alanı ve çalışma deneyimi soruları sorularak katılımcıları tanımaya ve iş hayatlarına ilişkin verilerin elde edilmesi hedeflenmiştir.

Araştırmacı tarafından belirlenen araştırma sorularına yanıt bulmak için hazırlanan “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” toplam 21 soru içermektedir. İlgili literatür kaynak olarak kullanılarak sorular altı kategoriye ayrılarak ilgili yerlerin altına yerleştirilmiştir. Bu kategoriler; sosyal hizmet uzmanlarının demografik bilgileri, sosyal hizmet mesleğini neden seçtikleri, müracaatçılarıyla aralarındaki ilişki, empatiye yükledikleri anlam ve ilişkisi, merhamet yorgunluğuna dair neler düşündükleri ve önleyici çalışmaların olup olmadığı ele alınmıştır.

### **3.2 Araştırma Örneklemine Belirlenmesi ve Verileri Toplama Süreci**

Bu araştırmada örneklem çeşidi olarak kartopu örneklem kullanılmıştır. Kartopu örneklem nitel araştırmalarda en çok kullanılan örneklem çeşididir. Bu örneklem çeşidinde amaç konuyla ilgili kişiye ulaştıktan sonra diğer bağlantılı olan kişilere daha kolay yoldan erişim sağlamaktır (Yağar ve Dökme, 2018:5). Bundan kaynaklı olarak katılımcılara kolay yoldan erişebilmek amacıyla tercih edilmiştir. çalışmada kullanılan katılımcıların özellikleri şöyledir; Türkiye'nin farklı şehirlerinde ve farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan kamu, sivil toplum kuruluşu ve özel sektörde çalışan sosyal hizmet uzmanlarından oluşmaktadır. Görüşme yapılacak katılımcıların müracaatçı sistemleriyle birebir görüşme yapılmasına önem gösterilmiştir. Bunun yanı sıra belirlenecek katılımcıların en az altı ay çalışmasına ve lisans sosyal hizmet mezunu olmasına dikkat edilmiştir. 12'si kadın 8 erkek 20 sosyal hizmet uzmanıyla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kadın, engelli, yaşlı, psikiyatri ve mülteci alanında çalışan katılımcılar dahil edilmiştir. Buradaki amaç araştırmayı veri açısından zengin hale getirmek ve merhamet yorgunluğu kavramını farklı alanlarda çalışanlar üzerinde değerlendirebilmektir.

Araştırmanın verileri ise yarı yapılandırılmış görüşme ile toplanmıştır. Araştırmaya katılım sağlamak isteyen katılımcılara kartopu örnekleme ile ulaşılmıştır. Görüşmeler Aralık 2022 Nisan 2023 tarihleri arasında gerçekleşmiştir. Katılımcılar ile görüşmeler hem yüz yüze hem de çevrimiçi olarak yapılmıştır. Yapılan görüşmeler nitel araştırmaya uygun olarak sessiz bir ortamda yapılmış ve formda belirlenen sorular yöneltmiştir. Ortalama 53 dk süren görüşmeler katılımcılara göre farklılık göstermiştir.

### **3.3 Verilerin Analizi**

Katılımcılardan alınan izin çerçevesinde görüşme sırasında alınan ses kayıtları araştırmacı tarafından yazılı dokümana kelimesi kelimesine çevrilmiştir. Elde edilen 1073 dk ses kayıtları betimsel analiz yöntemiyle analize tabi tutulmuştur. Betimsel analiz yöntemi yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen veri setlerinin düzenli ve akıcı bir biçimde okuyucuya sunulmasına olanak sağlamaktadır (Akbaş, 2023:38). Bu yöntem ile literatür arka plan baz alınarak daha öncesinden hazırlanmış olan temaların altlarına yerleştirilir. İlgili görüşme alıntıları bulgular kısmına yerleştirilerek sahadan elde edilen veri setleri okuyucuya probleme ilişkin cevaplar verilmiş olmaktadır. Analiz yöntemi vermiş olduğu kolaylık ve verilerin düzenli yerleştirilmesinden ötürü tercih edilmiştir.

## 4. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde sahadan elde edilen verilerin merhamet yorgunluğunun sosyal hizmet uzmanlarındaki etkileri ve deneyimlerine ilişkin olan ilgili veri setleri, ilişkili olan temaların altlarına yerleştirilecektir. Bulgular adı altında, sosyal hizmet uzmanlarının mesleği seçme nelerine, neyin etkisi veya etkilerin olduğu, görüşmeler sonra nasıl hissettikleri, merhamet yorgunluğuna karşı bilinçlendirmelerinin olup olmadığı, nasıl bir anlam atfettikleri, en çok hangi vakalardan ve durumlardan etkilendikleri, neler hissettikleri, bu kavrama ilişkin destekleyici ve destekleyici bağlamlara sahip olup olmadığına ilişkin sorulara yanıt bulunacaktır.

### 4.1 Katılımcıların Demografik Bilgileri

Araştırma kadın, yaşlı, engelli, mülteci, psikiyatri, sosyal yardımlar ve sosyal destek alanlarında çalışan toplam 20 sosyal hizmet uzmanı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya dahil olan sosyal hizmet uzmanlarının yaş bilgileri ele alındığında 7 katılımcının 20-25 yaş aralığında, 10 katılımcının 25-30 yaş aralığında, 3 katılımcının 30 yaş üzeri olduğu görülmektedir. Araştırmaya dahil olan sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet dağılımları incelendiğinde ise 12 kadın 8 erkek olduğu görülmüştür. Araştırmaya dahil olan sosyal hizmet uzmanlarının çalışma alanlarına bakıldığında ise 1'i mülteciler, 3'ü kadın, 3'ü sosyal yardım, 2'si sosyal destek, 5'i yaşlı, 2'si engelli, 2'si çocuk, 1'i psikiyatri, 1'i saha personeli olduğu açığa çıkmıştır. Araştırmaya dahil olan sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumları incelendiğinde ise 14'ünün lisans mezunu olduğu, 6'sının yüksek lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya dahil olan sosyal hizmet uzmanlarının alanda çalışma deneyimlerine bakıldığında ise 4'ünün 0-1 yıl arası çalıştığı, 12'sinin 2-5 yıl arası çalıştığı, 4'ünün 6 yıl ve üzeri sahada aktif olarak çalıştıkları belirlenmiştir. Katılımcıların 6'sının herhangi bir sivil toplum kuruluşunda çalıştığı, 12'sinin kamu da çalıştığı, 2'sinin ise özel sektörde çalıştığı görülmektedir.

### 4.2 Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Mesleğini Seçme Nedenleri

Verilen bu tema altında sosyal hizmet uzmanlarına neden sosyal hizmet mesleğini seçtiğine ilişkin olarak verdikleri cevaplar yer almaktadır. Araştırmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanları farklı sosyal hizmet kurumlarında ve farklı alanlarda çalışan meslek elemanlarından oluşmaktadır. Her birinin mesleği seçme motivasyon kaynakları farklı olabilmektedir. Merhamet yorgunluğunun başlangıç noktası müracaatçıya maruz kalınmasıyla başlamaktadır. Bundan ötürü uzmanların mesleğe giriş dürtüsü önem arz etmektedir. Bu tema altında bu ilişki değerlendirilecektir.

Mülteciler alanında çalışma sürdüren U1 mesleği tercih etme nedenini şu şekilde açıklamaktadır: *“Öncelikle yakın bir arkadaşım benden önce sosyal hizmet bölümünü okumaya başlamıştı ondan etkilendim, bölümü araştırdım, bana bir uygun meslek gibi geldi. Çünkü insanlara bir şekilde dokunuyorsun yardım ediyorsun evet mesleğimizin amacı yardım etmek değil insanların güçlü yanlarını çıkartmak, aslında kendi başlarına bir şeylerin yapmasını sağlamak çaba göstermek bununla ilgili. Ama bu yine de beni etkilemişti yada çocuklarla ilgili mesela şu da etkiledi nasıl desem kadına şiddet olayı, çocukların ihmali işte bunun gibi çoğu toplumda konuştuğumuz şeyler. Hani sürekli bunlardan şikayet ediyoruz bunlar neden oluyor ne yapıyor diye konuşuyoruz ben daha çok bunu alanın içerisinde olup biraz bu çalışan insanlardan olmak istedim hani biraz farkındalık eem nasıl desem açıkçası bu sebeple o dezavantajlı grupla çalışmak istediğim için.”* (U1, Sivil Toplum Örgütü, Çalışma Alanı: Mülteciler).

Engelliler alanında çalışmalarını sürdüren U11 de benzer görüşlere sahip olarak sosyal hizmet mesleğini seçmedeki nedenini kişilik özelliklerine bağlayarak şöyle aktarıyor:

*“...ben kesinlikle insanlarla iç içe olabileceğim bir alanda çalışmalıyım ben masada oturup sayılarla uğraşmak istemiyorum. Ben insanlara dokunmak istiyorum yoluyla bir yola çıktım son sınıfta da sosyal hizmet diye bir bölümün varlığını lise sonda fark ettim. Ya psikolojik danışmanlık*

ya da sosyal hizmet ee üzerine 2 tane yol belirledim kafamda ama hep bir sonraya kadar sosyal hizmet sosyal hizmet...” (U11, Bakım Merkezi, Çalışma Alanı: Engelliler).

Bir bakanlık bünyesinde çalışan U19 ise farklı bir söylemde bulunarak sosyal hizmet mesleğini tercih etmesinde en önemli sebebinin merhametli ve vicdanlı bir yapıya sahip olduğunu ve kendi ailesinde dezavantajlı bireylerin var olmasından dolayı hem sosyal hizmet mesleğini seçtiğini hem de bu yüzden engelliler alanında çalıştığını aktarıyor:

“...çevremde dezavantajlı bireylerin olması engelli olması yaşlı olması birinci derecede akrabalarım da vesaire onların da etkisi var bir de küçüklükten beri ben insanlara yardım yani küçük yaştan beri 5-6 yaşından beri insanlara yardım etmeyi seven bir kişiliğe sahibim. Merhametli vicdanlı bir kişiliğe sahibim yani övmek gibi değil de o kişilik özelliklerimin de etkisi var. İnsanlara yardım etmeye küçüklükten beri seviyorum doyumunu da arttırıyor hayata da bağlıyor seni. İnsanlarla bağ kurmak onun etkisi var diye düşünüyorum hepsi etkili yani kişilik özellikleri iş durumu vesaire.” (U19, Bakanlık, Çalışma Alanı: Engelli ve Yaşlı).

Verilerden elde edilen sonuca göre sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet mesleğini seçmedeki en çok ön plana çıkan dürtüler zor durumda olan kişilere yardım etme arzusu, kişilik özelliklerinin mesleğe uygun olduğunun düşünülmesi ve insanlarla iletişim kurma konusunda bireyin kendisini uygun görmesi olduğu görülmektedir.

### 4.3 Sosyal Hizmet Uzmanı Müracaatçı Etkileşimi

Merhamet yorgunluğu kavramının sosyal hizmet uzmanları üzerindeki başlangıcı müracaatçı ile iletişim kurmakla başlamaktadır. Sosyal hizmet mesleğinin doğası gereği sosyal hizmet uzmanları her bir müracaatçısının sorunlarına çözüm üretmekle sorumludur. İlgili tema altında sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki etkileşime değinilecektir.

İnsani hizmetlerle ilgili alanlarla çalışmak merhamet yorgunluğunun oluşumunda ilk sıralarda yer almaktadır. Özellikle sosyal hizmet uzmanları gibi insani yardım hizmetlerinde müracaatçılarla birebir görüşmeler sağlamak ve problemlerine çözüm üretmek merhamet yorgunluğu riskinin oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Mikro, makro ve mezzo çalışmalar sürdüren sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların yaşam hikayelerinden etkilenecek ikincik travma, tükenmişlik ve merhamet yorgunluğuna maruz kalabilmektedir (Allday ve diğerleri, 2018:5). Sahadan elde edilen veriler doğrultusunda merhamet yorgunluğunun başlangıcı olarak ele alınan müracaatçı etkileşimiyle ilgili olarak sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları hakkındaki görüşleri, düşünceleri, nasıl bir anlam yüklediklerinin keşfedilmesi amaçlanmaktadır.

Travmatik müracaatçılar ile görüşme yapıldıktan sonra hissettikleri sorulduğunda kadın alanında yaklaşık 2 yıldır çalışmalarını sürdüren U2 zorlayıcı görüşmelerin ardından duygusal olarak yaşadıklarını ve hissettiklerini şu şekilde aktarmaktadır:

“Yani şöyle tabii ki bazı görüşmeler bazı dinlediğim hikayeler öyküler hani kalıyor hatta o unuttun yani belki yıllar geçince unutmayacağım yıllar geçtikçe de unutmayacağım şeyler de olabilir bunlar yani kaldığında tabii ki. Kendimi kötü hissediyorum üzüliyorum vesaire ama hani bir süre sonra da şey oluyorum açıkçası kendime sorgulamaya giriyorum hani sen elinden geleni bu kişi için yaptın mı hani bütün o sınırlarını zorladın mı ve hani zorlamana rağmen yapip yapabileceklerin oldu mu olmadı mı vesaire vesaire gibi böyle şeyler. Ama hani duygusal olarak tabii ki yıpratıyor yoruyo. Yani bununla ilgili de nasıl etkiliyor diyebilirim ben sadece üzüliyorum bazı geceler diyebilirim.” (U2, Bakanlık, Çalışma Alanı: Kadın).

Benzer şekilde yine kadın alanında çalışmalar sürdüren U4 travmatik görüşmelerin ardından öfke duyduğunu dile getirmektedir. Bu öfkenin sebeplerinin neler olduğunu değinen U4 ek olarak benzer hikayeleri iş dışındaki hayatına da yansıdığını söylemektedir. Aynı zamanda bu durumun kendi üzerinde “duygusal yükler” oluşturduğunu ve ne yaşadığını şöyle aktarmaktadır:

“Ya mesela hep kadınla çalışıyor ve yani şiddete maruz kalan kadınlara çalışıyor olmak aslında ikinci travmaya çok açık bir alan ve haliyle. Özellikle de Türkiye’deki bu güncel durumda işte haberlerde dizilerde televizyonlarda sosyal medyada sağa dönme sola dön aslında biraz bununla

çok benden bağımsız olarak da bu konunun giderek tırmandığı ve hani daha görünür olduğu bir pozisyon söz konusu. Ben zaten gün içerisinde uzunca bir zamandır hep şiddete maruz kalan kadınlarla dayanışma kurduğum için bazen bu 2 taraf birbiriyle çok çarpışa biliyor gün içinde burada dinlediğim ya da çalışmayı sürdürdüğüm bir konuya dair akşam haberlerde de benzerini görmek yorgunluk öfke ya da üzüntü yaratıyor ..... şu sıralar ama ya öyle şeyler getiriyor böylesi duygusal yorgunluklar ve yükler getirebiliyor. Hep bir şey dinliyorsun işte psikolojik olarak sistematik anlamda nasıl şiddete maruz kaldıklarını anlatan bir kadına ya da başka türleri haberleri bi açıyorsun işte öldürülen kadınlar sokak ortasında olanlar bilmem ne bunlar böyle hani ciddi bir yükü böylesi bi yerden getirmiş oluyo. Çok iyi tarifte edemedim ama hani biraz öyle sıkışıklıklar yani. (U4, Sivil Toplum Örgütü, Çalışma alanı: kadın). Bu şekilde aktarım sağlayan U4'ün ek olarak gün içerisinde dinlemiş olduğu hikayelere başka yerler de karşılaşması sonucunda “çaresizlik” hissettiği de görülmektedir. Aynı zamanda öfke duymasının bir diğer sebebi ise kendisinin de kadın olmasından kaynaklı “özdeşleştirme” yaptığı anlaşılmaktadır.

Çocuk alanında çalışmalarını sürdüren U17 travmatik durumlara maruz kaldığında üzerinde “yük” oluşturduğunu ve özellikle de ihmal ve istismar vakalarındaki sorunları çözemediğinde bu durumların kendisiyle kaldığını, özel hayatına da kötü etkilerinin olduğunu açıkça aktarmaktadır: “Çok fazla yaşıyoruz uzmanlar yani. Yani şöyle yaşamak gerekiyor mu bence gerekiyor yani o zaman insan olmayız diye düşünüyorum ben her şekilde düşünen bir canlıyız biz ya da iyi bir sosyal hizmet uzmanı olmayız. Aslında onu görmek gerekiyor yani. Hani çünkü ya işte kurumdan çıkıyorum ve dosyası orada kalıyor gibi bir şey söz konusu değil. Çünkü yani o çocuğu sokakta da görüyorsun o aileyi sokakta da görüyorsun ya ben çokça karşılaşıyorum hep çalıştığım bölgede oturmama rağmen aslında o insanlarla bazen denk geliyoruz bazen akşam vaktinde göz göze geliyoruz. O tanımamazlığa vuruyor ben tanımamazlığa vuruyorum ama hayat devam ediyor. Fakat yani düşünmeden de edemiyor getirmiyor yani çünkü yani geliyor bir saat seninle görüşüyor sonra o çocuk o öyle gidiyor tekrardan o yaşamına devam ediyor. O çocuk o ortama geri dönüyor belki yaşadığı o kötü ortama. Öyle takdirde yani düşünmeden ya çocuk şu anda ne yapıyor nasıl ya da neler yapabilirim aslında sürekli onu düşünüyorsun. Nasıl daha kolay bir yol vardır o çocuğu oradan kurtarmak için destek olmak için o halde hangi yollar vardır mesela biraz da bunlara çok kafa yoruyorsun düşünüyorsun bu da etki ediyor maalesef yani bu yapılan bir işin sonucu...” yaşanan bu sonuçların kötü hissettirdiğini de ekleyerek devam ediyor “...yani bu gibi olumsuz duygular insanı kötü hissettiriyor maalesef bu da kişinin kendi hayatını da etkisi oluyor.” (U17, Kamu, Çalışma Alanı: Çocuk).

Aynı şekilde meslekte 8. Yılıını dolduran U16 mesleki deneyiminin arttıkça müracaatçılarının travmatik deneyimlerinden ötürü zamanla “duyarsızlaşmaya” doğru evrildiğini aktarmaktadır. “tamamen duyarsızlaşıyoruz yani zamanla olumlu anlamda bir duyarsızlaşma olduğunu düşünüyorum. Her seferinde çünkü ilk baştaki o kendimize verdiğimiz zarar şu anki aklımıza vermiyoruz. Yani ilk başta benim bazı vakalarım gece rüyalarım kadar giriyordu mesela yani şu an hiç öyle bir şey olduğunu düşünmüyorum. Hatta belki yardımcı olamadığım noktalar da olabiliyor artık ama bu konuda hiç hani o işte ne bileyim aşırı düşünme overthinking dediğimiz olaya geçmiyor artık. O gün içerisindeki bırakıp ben bunu sonraki gün tekrar farklı bir sistem deneyerek devam edebiliyorum bence birçok meslektaşımız zamanla buna evriliyor zaten.” (U 16, Kamu, Çalışma alanı:Psikiyatri).

U11 engellilere palyatif bakım sağlandığı bir kurumda çalışma yaparken karşılaştığı ölüm vakasından etkilendiğini şu şekilde aktarmaktadır:

“Yani etkileyen ilk yani kurumdaki ilk vefat beni etkilemişti. Çünkü hep onlarlayım hep birlikteyim birinci yılım doluyor muydu doldu mu öyle bir şeydi yani bir sene falan oldu herhalde işe başlayalı...kimseye bir zararı yoktu ve böyle hiç ölmesine ihtimal vermediğim bir adamdı. Ben bir üzüldüm bir üzüldüm kuruma gittim modum düşük ama herkes için bu çok normal onu fark ettim diğer personellerin hiçbir şeyi yok...” (U 11, Özel sektör, Çalışma alanı: engelli).

Daha öncesinden farklı gruplarla çalışmalar yapan U 16 en çok uzuvlarını kaybetmiş olan hasta gruplarından etkilendiğini şöyle anlatıyor:

*“Olumsuz kesinlikle Kemik Hastanesi’ndeki süreç orada dediğim gibi fiziksel uzuvlarını kaybediyorlardı kendi parçanı kaybetmek konusunu düşünmek bile insana ağır geliyor. Yani hayatı boyunca bir parçanın olmaması bir parçadan yararlanamamak hep bir birilerine bakıp birilerinin bakımına ihtiyaç duyma hali çok daha fazla ve mesleğin ilk yılları olduğu için belki şu an çalışsam o kadar da etkilemez. Ama o zaman o bu oluşumdan etkiliyordu...” (U 16, Kamu, Çalışma alanı Psikiyatri).*

Yukarıda verilen doğrudan alıntılar hem özel sektör hem de kamu kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarıyla sıklıkla travmatik öyküleriyle bir araya geldiği görülmektedir. Bu travmatik öyküler, kanser hastaları, ölüm, ihmal ve istismar gibi durumlara karşı karşıya geldiği görülmektedir. Kimi sosyal hizmet uzmanları müracaatçı etkileşimin ardından travmatik öykülerin üzerlerinde “duygusal yük”, “kötü hissetme” ve “çaresizlik hissi” uyandırdığını ifade etmişlerdir.

#### **4.4 Sosyal Hizmet Uzmanlarının Empatiye Yüklelediği Anlamlar**

Sosyal hizmet mesleği ve empati arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişkiden kaynaklı olarak sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların sorunlarına çözüm üretirken sıklıkla bu ilişkiden yararlanmaktadır. Empati, sosyal hizmet uzmanlarına müracaatçısının ne hissettiğini, nasıl hissettiğini gösteren ve iç dünyalarında neler yaşadıklarının anlamlandırılmasında önemli bir araçtır (Tuncay ve İl, 2009: 42).

Ancak her ne kadar sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları değerlendirme için önemli bir kavram olsada merhamet yorgunluğuna maruz kalınmasına sebep olabilmektedir. Kurulan empatik etkileşimin doğru yönetilememesi sosyal hizmet uzmanları üzerinde strese neden olarak merhamet yorgunluğuna karşı savunmasız hale getirebilmektedir. Figley (1995) göre merhamet yorgunluğunun başlangıç noktası danışana maruz kalmakla başlayıp empatiyle devam etmekten meydana gelmektedir. Bu durumdan ötürü bu tema ile sahadan elde edilen verilerle sosyal hizmet uzmanlarının empatiyle olan ilişkilerinin keşfedilmesi amaçlanmıştır.

U2’ye göre empati müracaatçıyı “doğru anlamak” için gerekli olduğunu dile getirmekte aynı zamanda empati kurmanın bazı dönemlerde “yordugunu” ifade etmektedir:

*“tabi ki yani empati kurmak demek aslında şöyle karşıdakini çok dikkatli bir şekilde dinlemek demek. Jest mimiklerini ona göre ayarlamak oturmanı ortamını ona göre ayarlamak demek ve bunlarla ciddi emek isteyen şeyler ve hani görüşme odasını ona göre planlayacaksın sesinin tonunu bile ona göre ayarlaman lazım. Çünkü karşıdaki kişi çeşitli travmalar yaşamış olabilir ve senin ses tonundan bile tetiklenebilir. Yani o yüzden o kişiye doğru anlayabilmek ve hani ona göre bir ses tonu belirleyip ona göre bir bakış ona göre oturuş. Hani işte onu belirlemek hepsi emek isteyen şeyler evet empati kurmak beni yoruyor zaman zaman” ve empati kurmaktan kaynaklı olarak dönem dönem yorgunluk yaşadığını ve kendisi üzerindeki fark ettiği etkileri şöyle aktarmaktadır:*

*“Yani fiziksel etkilerini çok hissediyorum ben. Hani akşam eve gittiğimde mesela hiç kimseyle konuşmak istemiyor kimseyi dinlemek istemiyorum. Hani telefonlara cevap vermek istemiyorum mesela. Hani biri bana bir şey anlatırken hani mesela ailemden biri olabilir arkadaşarımdan biri olur hani gerçekten onu dinlemek istemiyorum. Yani farklı bir sosyal sorun duymak tahammülüm kalmıyor. Hani ona hani bu fiziksel olarak adlandırabiliriz hani psikolojik olarak tahammülüm kalması bence psikolojik bir şey ama mesela hani kimseyle konuşmak istememek ışıkları kapatıp karanlıkta böyle oturmak istemekte bence fiziksel etkileri diyebilirim yani.”(U2, Kamu, Çalışma alanı: kadın).*

Benzer şekilde U6’da empati kurmanın yorgun hissettirdiğini ve müracaatçının sorunlarına anlamada empati kurmanın önemli olduğunu şöyle aktarmaktadır:

*“tabii ki yani tabii yoruyor şimdi müracaatçının hayatına dokunabilmek için müracaatçının yaşadığı şeyi bir kere anlamak gerekiyor. Yani o ağır vakaysa tabii ki de etkileniyor insan yani etkilenmemesi mümkün mü?”* ve daha sonrasında empati kurmanın üzerinde etkinin “yetersizlik” duygusu yaşattığını belirtmektedir:

*“Ya hiç duymadığın şeyleri bazen duyuyorsun ya insan bunu da yaşar mı dediğin şeyleri bazen duyuyorsun ve sonra mesleğini küçümsüyorsun işin açığı. Yani mesleğimi küçümsüyorsun yani hani sesim şunu soruyor yani yetemiyorum diyorum. Bu kişi sosyal yardım alsa ne olur almasa ne olur diyorum yani her şeyi parayla çözemiyorsun.”* (U6, Sivil toplum örgütü, Çalışma alanı: Sosyal yardım).

U9 ise görüşmelerinde empati kurmaktan kaçınarak daha çok “empatik tepki” ile karşılık verdiğini dile getirmektedir. Empati kurmamamın sebebini ise “duygusal bağ” oluşturduğunu düşünmektedir. Ve şöyle açıklamaktadır:

*“... yani istismar istismar mağduru kişinin yerine koymamam gerektiğini düşünüyorum. Çünkü bu sefer tamamen duygusal bir bağ oluşacak. Bu da aslında profesyonellikten çıktığımız anlamına geliyor karşıdaki kişiye bakarken acımamız gerekiyor kişinin bunu anlamaması gerekiyor en temelde aslında bahsettiğim şeyler bunlar. Ama bu ona hiçbir şekilde de gaddarca yaklaşacağımız anlamına da gelmiyor tam olarak empatik tepki dediğim şey bu aslında. Ben istismar mağduru yerine kendimi koyamıyorum ya empati kuramıyorum. Çünkü karşıdaki kişinin cinsiyeti bambaşka yaşadığı hayat yaşı bambaşka empati kurmak rol o yüzden bana çok yanlış geliyor. Aslında ben kendimi onun hissettiklerini aynı şeyi hissedersen işte duygusal ve ben oluşur ve bu yanlış çok yanlış yerlere gidebiliyor ya yani bunun iyi bir yanı olduğunu düşünmüyorum...”* (U9, Kamu, Çalışma alanı: sosyal destek).

U18 ise empati kurmanın müracaatçıyı anlayabilme noktasında “motivasyon kaynağı” ve “yoldaş” olarak nitelendirmektedir. Bu kapsam da şu sözlerle açıklık getirmektedir:

*“empati şöyle söyleyeyim empati de başta olmak üzere yani vicdani sorumluluk ondan sonra bir şey yapabilme isteği kişinin iyilik halinin korunması gibi bu şekilde yani. Bizim mesleki etiğimiz tamamı aslında bende bir yorgunluk oluşturmaktan ziyade aslında sorunu çözmede bir motivasyon kaynağı diyebilirim bunlar. Yani zaten elimizde bir müracaatçıya müracaatçıya dair bildiğimiz kadar hayatı ve elimizdeki mesleki etik ahlak kuralları ya da aldığımız eğitim var. Kendi içimizdeki o muhasebesi var kendimizi anlatabildiğimiz bunun dışında da zaten başka yanımız da kimse yok o yüzden ben bunu da tam tersine kendime bir pranga gibi ya da engelli koşu koşsa yüz metre zaten engeller var. Bir de araya engel niye atayım tam tersine onlar aslında engeli yok etmedi ki aslında en büyük motivasyonum diyebilirim. Yani bu noktada da aslında müracaatçı neredeyse tam olarak oradan bakmadan sağladığımız aslında sosyal hizmet uygulaması müdahalesi ya da o denge de bizim yanımızda destekçi diyebiliriz bir yoldaşımız.”* (U19, Kamu, Çalışma alanı: engelli ve yaşlı).

U13 ise empatinin sempati ile arasındaki dengenin iyi kurulmasını gerektiğini belirtmektedir. Bunun dışında U13’te diğer meslektaşları gibi empati kullanımının önemini vurgulamaktadır:

*“... empati yapabilirsiniz belki bunu fazlalaştırabilirsiniz ama sonrasında mesleğin kendi alanın ait olan alanınıza böldüğünüzde evet onu raporunuzda sosyal hizmet modellerimizde çok çok çok daha fazla yansıtmanız gerekir. Bu sefer şey olur alandan çıkmış olursunuz. O empati gitgide sempatiye dönmüş olur. Yani onun dozajını iyi ayarlamak gerekir. Ama çözüm buluna esnasında evet empati yapabilirsiniz müracaatçınızla çözüm bulduktan sonra artık daha fazla empati yapmamanız lazım. O o vakadan sıyrılamazsınız yoksa yani sizin meslekte daha çok bu şey yapar demoralize eden bir durum olur daha fazla evet var.”* U13 bahsetmiş olduğu bu dengeyi yaşamış olduğu bir vakasında koruyamayıp sempatiye evrildiğini ve bu durumun hayatına etki ettiğini şöyle aktarmaktadır:

*“Empati sempatiye doğru döndürmeseydim dediğim olaylar oldu ve karşı taraftan da şey yedim yani verdi mi diyeyim ya ben ne diyelim ona daha böyle meslek dışı talepler başladı. Daha fazla göstermiş olduğum belki de o empati sonucunda oldu yani. O da belki çözümsüzlüğünden*

*kaynaklanmış olabilir yani. Bir şeyleri çözüme kavuşturmadık ben daha fazla empati göstermiş oldum ve bir baktım karşı taraftan artık daha farklı talepler geliyor artık orada mesleğinizi ve uzmanlığınızı yapamayı yapamadığınızı anlıyorsunuz.” (U13, Kamu, Çalışma alanı engelliler)* Kadın alanında çalışan U3 ise kimi noktalarda empati kurarken duygularının karıştığını fark ettiğini şöyle aktarmaktadır:

*“... o kadının mağduriyeti karşılığında daha ete kemiğe bürünmüşse onunla daha empati kurmaya çalışıyorsun daha onla şey oluyorsun. Ama birazcık daha böyle dik duran böyle daha aslında yardıma ve desteğe ihtiyacı yokmuş gibi davranan kadına belki sen de çok sıradan bir hizmet modeli çiziyorsun. Ama belki de öyle değil. Orda aslında insani duyguları bir kenara bırakmayı zaman içerisinde bende öğreniyorum.” (U3, Kamu, Çalışma alanı: kadın).*

Sahadan elde veriler ışığında sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçının sorunlarına çözüm üretirken sıklıkla empatiden yararlandığı görülmüştür. Merhamet yorgunluğuna sebep olan etmenlerin başında gelen empatiyi kullanan sosyal hizmet uzmanlarının bu duruma karşı savunmasız olabilecekleri de düşünülmektedir. Aynı zamanda bu empatik ilişkiden kaynaklı olarak sosyal hizmet uzmanları “yorgunluk” yaşadıklarını ifade etmişlerdir.

#### **4.5 Merhamet Yorgunluğuna Yüklenen Anlam**

Merhamet yorgunluğuna karşı alınması gereken önlemlerden biri kavramın ne olduğu, nasıl oluştuğu ve belirtileri gibi genel olarak hakkında bilgi sahibi olmaktır. Merhamet yorgunluğuna karşı farkındalıkları bulunmayan sosyal hizmet uzmanları merhamet yorgunluğuna maruz kalabilmektedir. Hem mesleki hem de özel hayatları üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilmektedir (Akbaş, 2023:57-58). Bu kapsamda bu tema altında sosyal hizmet uzmanlarının merhamet yorgunluğuna nasıl bir anlam yükledikleri, kavramı nasıl ifade ettikleri ve hangi durumlarla ilişki kurduklarının anlaşılmasına ilişkin veri setlerine yer verilecektir.

U1 merhamet yorgunluğunu, “merhamet” kelimesinden dolayı “olumlu” bir kavram olarak anlam yüklediğini ve alanda insanla çalışmanın getirdiği “olumlu etkiler” olarak nitelendirdiğini aktarmaktadır:

*“Biraz şey olarak düşündüm hassasiyetli dezavantajlı gruplarla çalışıyoruz ve bunun bizim üzerimizde bıraktığı biraz merhamet olumlu bi kavram ya olumlu etkileri hakkında konuşacağımızı düşündüm”. U1’in merhamet yorgunluğuyla ilgili olarak farkındalığının olmadığı görülmekle birlikte daha önce karşılaşmadığını bildirmektedir. Devamında şöyle söylemektedir: “Yani aslında şeyi düşünmeye başlıyorsun insan ilişkileri çok fazla. İnsanla birebir çalıştığın için o insanın sende bıraktığı etkileri merhamet deyince hissetmeye başladım açıkçası düşünmeye başladım. Çünkü bunu düşünmüyorsun çalışırken danışanın sana ne yaptığını ya da senin ne yaptığını pek düşünmüyorsun. Evet bi görüşme tekniği var bi şeyler kendine belirliyorsun alan olarak ama açıkçası acaba bi düşündüm ben kimle empati yapıyorum şu an görüşme yaptıkça bunları düşünmeye başladım.” (U1, Sivil toplum örgütü, Çalışma alanı: mülteciler). İş yoğunluğundan ötürü müracaatçıyla arasındaki etkileşimden kaynaklanabilecek olumsuz etkilerinin düşünmediğini belirtiyor aynı zamanda çalışmanın çıktılarında merhamet yorgunluğuna karşı farkındalık geliştirmediğini de dile getirmektedir.*

U4 merhamet kelimesine “olumlu anlam” yüklediğini ifade ederek merhamet kelimesinin daha çok olumlu taraftan baktığı ve merhametin müdahaleleri konusunda yardımcı konumunda olduğunu aktarmaktadır:

*“...sanırım şöyle yani bu görüşmeden ziyade daha hani ilk temas kurduğunuz andaki başlığı gördüm gitmeye çalışayım mesela özellikle kadın alanına dair ve az önceki yanıtlarla da birleştirmeye çalışacak olursam şiddete maruz kalan kadınlara dair işte ah yazık vah yazık ama onunla ne kadar da mağdur edilmiş hemen de derleyip toplayalım da sarıl sarıp sarmalayalım gibi bir perspektifte olabiliyor.” U4 merhamet kelimesi ve mesleği birleştirdiğinde duygusal bir anlam ifade ettiğini aktarmaktadır. Ancak kendisinin gerçekleştirdiği çalışmalarında daha çok ortada bir yerde ele alındığını şöyle ekliyor: “çünkü ilk okuduğumda biraz buralara dair şeylere*

çağırmişti. Acaba bu tarafa hani acılamakla ilgili bir tarafa dair sorularımı getiren bir şey olmuş olacaktır bu diye. Hayır, hani benim için böyle bir şey ifade ediyor haliyle de hani o yorgunlukla merhamet yorgunluğu meselesiyle birleştirmeye çalışacak olursam merhamet ve yorgunluğu hani kendi adıma ee hep böylesi hani eşitlenen bir ilişki kurmaya çalıştığı ve hep dinlemek ve burada anlatılanı baz almakla ilgili bir şey şeyde. Yani bu benim için çok böyle o kadar kendimi kendiliğinden olan o kadar olağan” (U4, Sivil toplum örgütü, Çalışma alanı: kadın). U4 görmüş olduğu vakalarda kendisinin “nötr” bir şekilde yol aldığı kadınların yaşadıkları durumlara karşı neler yaşadığını düşünmekten ziyade ne yapabileceğine dair hareket ettiğini aktarmaktadır. Aynı şekilde merhamet yorgunluğuyla ilgili bir bilgisinin olmadığı görülmüş olup “duygusal bir anlam” olarak ifade etmekle beraber bazı meslektaşlarının “acıma” duygusu içinde yaklaştığını dile getirmektedir.

U3 sosyal hizmet uzmanlarının merhametli insanlar olarak nitelendirip merhametin sürekli yenilenebileceğini düşünmektedir. Merhamet yorgunluğuna ise gün sonunda herkese “merhametli davranmaktan ötürü yorgunluk yaşanabileceğini” düşündüğünü aktarmaktadır:

“Sanki herkese merhameti dağıtır şekilde gün sonunda kendin onun yorgunluğunu yaşıyormuş gibi bir his bana bu uyandırdı. Yani sende bir şey var evet zaten sosyal hizmet uzmanı merhametsiz bir insan olamaz ve çokça dağıttığınızda gün sonunda bizden hani artık sökülüp alınıyor mu bu hissi ve gün sonunda bitecek mi. Ama bence bu bitmeyen ve her zaman içeride beslenen bir şey bir insan da varsa sonsuza kadar kalabilecek bir şey olduğunu düşünüyorum.”

Merhametin insan içinde bitmeyeceğini ifade ettikten sonra alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ve kendisinin de merhamet yorgunluğunu yaşayabileceğini şöyle ifade etmektedir:

“...hani evet o insanlara bir şey vermeliyim ama bu senin verirken aynı zamanda o verdiği bir koli verdiği bir ekonomik destek değil içindeki o dediğimiz gibi merhamette bi noktada verirken de o yorgunluk sana şey olarak geri dönüyo ya yeteri kadar veremediysem ya yeteri kadar onlarla ee onların yerinde hissetmediysem yani gibi geri dönüyor yani o yükü hissediyorum gün sonunda tabiki...” (U3, Kamu, Çalışma alanı: kadın). Bu kapsamda U3’ünde merhamet yorgunluğuna karşı farklı anlamlar yüklediği aynı zamanda merhamet yorgunluğuyla ilgili farkındalığının olmadığı da görülmüştür.

U7 sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçısının sorunlarını çözmek için merhametli davrandıktan sonra merhamet yorgunluğunun oluşabileceğini belirtip merhamet yorgunluğuna “merhametin kullanılması” olarak tanımlamaktadır.

“Merhamet yorgunluğu işte şeyi oldu yani bende hani imm yani şöyle mesela atıyorum az önce verdiğim örnek üzerinden işte suriyelileri anlıyorsunuz işte göç hikayelerini anlıyorsunuz travmalarını anlıyorsunuz. Ama işte işte merhamet gösteriyorsunuz onlara hani gerçekten ihtiyaç sahibi ya şimdi şöyle ben merhamet gösteriyor olarak da görmüyorum bu arada. O yüzden orada bir sıkıntı var ama neyse öyle diyelim ne merhamet gösteriyorsun işte yardım çıkıyorsunuz işte o sunu işte sağlık sorunu varsa onu halletmeye çalışıyorsunuz bunu halletmeye çalışıyorsunuz ama işte günün hani sonunda bir süre sonra zaten hepsinin hani eşinin şeyi var görürsünüz hani bel fıtığı var ama çalışmıyor...” (U7, Sivil toplum örgütü, Çalışma alanı: sosyal yardımlar).

U9 merhamet yorgunluğuyla ilgili sürekli başkalarına karşı merhametli olmaktan kaynaklı olarak merhamet yorgunluğu oluşabileceğini aktarmaktadır. Aynı zamanda merhamet yorgunluğu kavramına “merhametin sömürülmesi” şeklinde sosyal hizmet yüklediği görülmektedir.

Görüşlerini şu şekilde aktarmaktadır:

“Merhamet yorgunluğu da bana şunu hissettiriyor bunun sürekli bir taraftan olması ve o merhamet gösteren kişiden sürekli bunun bu merhametin sömürülmesi ve tabii kişiyi kötü hissettirebilir. Yani kafamda böyle bir şey canlanıyor açıkçası. Yani çünkü bunlar genelde duygular ve duyguları tasvir etmek çok zor şeyler aslında eee kabaca böyle bir şey canlandı.”

(U9, Kamu, Çalışma alanı: Sosyal yardımlar). U9’un görüşlerine bakıldığında diğer katılımcılara benzer bir şekilde cevaplar verdiği görülmektedir. Sürekli başkalarına karşı merhametli olmaktan kaynaklı olarak merhamet yorgunluğu oluşabileceğini dile getirmektedir.

U14 merhamet yorgunluğu kavramını daha öncesinden başka meslekler üzerinde gördüğünü ifade ederek merhamet yorgunluğuna “merhamet göstermekten ötürü yorgun düşmek” olarak anlamlandırıp ardından mesleki yetersizlikle sonuçlanabileceğini dile getirmektedir. Düşüncelerini şöyle aktarmaktadır:

*“Yani duymuştum ama sosyal hizmet alanında duymamıştım. Yani bahsettiğin şey merhamet göstererek yani daha doğrusu şöyle olur herhalde yaptığın işten bir zaman sonra sıkılmak olur merhamet göstermekten dolayı yorulduğunu hissedip belki de bu mesleği yapamayacağını düşünmek demektir...”(U14, Kamu, Çalışma alanı: yaşlılar).*

U15 merhamet yorgunluğu ile ilgili algısını müracaatçıları için hep daha fazlasını yapmaya çalışmak ve bunun sonucunda da yorgunluk hissetmek olarak değerlendirmektedir:

*“...yani kendinden bile verdiği bazı şeyleri kendinden eksikliğinde yaşlılarının sorunu çözülsün ya da yaşlı mutlu olsun diye bu sefer meslekten soğuyorsun. Bence merhamet yorgunluğu sosyal hizmetlerde yani yapman gerekenden fazlasını yapıp sonunda deforme olmak. O yüzden o sınırı geçmemek lazım gerektiğini düşünüyorum. Yani belli bir seviyede tutacaksınız sonrasında yani mesleksi olarak yorulmayacaksınız ve hep aynı kalitede kaliteyi artırarak devam edebileceksiniz.”(U15, Kamu, Çalışma alanı: Yaşlı).*

U10 merhamet yorgunluğunu “acımak” olarak nitelendirdiği görülmektedir. konuyla ilgili düşüncelerini şöyle aktarmaktadır:

*“Bir acıma duygusu hani bir kişi bir birey bir şey istiyor ya da bir şeye ihtiyacı var ama bunu elde edemiyor. Bunun için mutsuz bir kendisi ya da bunu bilmiyor olsa bile ya kendi ihtiyacının farkında olmasa bile hani sonuçta bir yaşlı farkında değil ya da bir engelli de aynı şekilde bir yemek yemesi gerektiğinin farkında değil. Ama birinin ona yemesi lazım yedirmesi lazım. Dolayısıyla burada bir bir merhamet canlanıyor açıkçası benim gözümde. Bir acıma duygusu hissediyorum yani bu adam yemek vermesek ölecek yani işte bu adamın hayatı bizim elimizde gibi bir bir yandan da sorumlulukla yüklemeye yapıyor sanırım bu bize böyle bir şey düşündüm açıkçası.”(U10, Özel sektör, Çalışma alanı: Yaşlı).*

U17 de benzer şekilde “duygu odaklı” ve “manevi odaklı” olarak nitelendirmiştir.

*“yani şöyle yani buradaki sosyal hizmet uzmanlarında ki merhamet duygusuyla odaklı belki. Yani bu acıma ya da acımama biraz da bu manevi boyut da değerlendirmek odaklı bir süreç belki olabileceğini aslında düşündüm ben belki de açıklananlardan bir tanesi de budur...”(U17, Kamu, Çalışma alanı:Çocuk).*

Sahadan elde edilen veriler ışığında sosyal hizmet uzmanlarının merhamet yorgunluğuna karşı farklı şekiller ve farklı anlamlar yükledikleri görülmüştür. Görüşme sağlanan sosyal hizmet uzmanlarının “merhamet” kelimesinden kaynaklı olarak ilahi ya da olumlu bir kavram değerlendirmişlerdir. Bir yandan da “yorgunluk” kavramının kullanılmasından kaynaklı olarak olumsuz bir kavram olarak değerlendirmişlerdir. Sonuç olarak genel anlamda bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının merhamet yorgunluğunun ne olduğu hakkında bilgi sahibi olmayışı bu duruma karşı savunmasız hale getirebilmektedir.

#### **4.6 Destekleyici ve Destekleyici Olmayan Bağlamlar**

Sosyal hizmet mesleği gibi insani yardım alanlarında çalışan profesyoneller belirli bir süre sonrasında gerekli destekleyici mekanizmalara ihtiyaç duymaktadır. Çünkü merhamet yorgunluğu gibi hem iş hem de özel hayatı etkileyen durumlardan dolayı sosyal hizmet uzmanları savunmasız hale gelebilmektedir. Bu durumdan ötürü sahada çalışan sosyal hizmet uzmanları gerekli yerlerden merhamet yorgunluğu riskine karşı destek almalıdır. Bu kapsamda bu tema altında sosyal hizmet uzmanlarının destekleyici ve destekleyici olmayan bağlamlara ilişkin veriler değerlendirilecektir. Özel sektör, sivil toplum ve kamu kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının destekleyici ve destekleyici olmayan bağlamlara ilişkin görüşlerinin ve düşüncelerinin keşfedilmesi amaçlanmıştır.

U1 hem çalıştığı kurumdan hem de bireysel olarak herhangi bir destek almadığını ve sosyal hizmet alanında süpervizyonun önemini vurgulayarak önerini şöyle aktarmaktadır:

*“psikolojik destek almıyorum ama. Ama psikolojik destek sosyal hizmet uzmanlarının ya da dezavantajlı grupta çalışan her insanın alması gerektiğini düşünüyorum ve bunun bence çalıştığı kurumların karşılaşmasında gerektiğini düşünüyorum. Tabii biz bu standartta bir ülke değiliz maalesef bunlar daha çok Avrupa’da duyabileceğiniz şeyler maalesef ama o süpervizyon desteğini çalıştığım kurumun sana vermesi lazım. Çalıştığım kurumdan da bunun yeterli kadar olduğunu düşünmüyorum zaten. Daha önce de bahsettiğim mobinge daha çok maruz kalıyorum biraz imalı, aşağılayıcı ifadeler kullanabiliyorlar destekleyici ifadeler kullanmıyorlar.” (U1, Sivil toplum örgütü, Çalışma alanı: Mülteciler).* U1’in kurumsal anlamda iş yerinde destek görmeyişinden ötürü mutsuz ve huzursuz olduğu gözlenmiştir. Ek olarak mobinge maruz kalınması sonucunda mesleki motivasyonun düşmesine neden olacağı, destekleyici olmayan çalışma ortamından dolayı merhamet yorgunluğu gibi olumsuz durumlara açık olacağı öngörülmektedir.

U6’da benzer şekilde hem bireysel hem de kurumsal çapta süpervizyon desteğinin olmadığını aktarmakla birlikte olması gerektiğine yönelik düşüncelerini şu şekilde sunmaktadır:

*“Kurumda süpervizyon desteği yok bu bayağı bayağı büyük bir eksiklik ama sanıyorum psikoloji birimi süpervizyon desteğini son altı aydır almaya başladı belki burada da böyle bir şey olabilir.”* Bireysel olarak alınmasını gerektiğine işaret ederek ilerleyen zamanlarda alabileceğine dikkat çekmektedir: *“Şöyle mesela bu bir terapi ekolü var şu anda o noktada ben eğitim alıyorum mesela. Belli bir dönemde oradan süpervizyon alacağım. O alanda ama onun dışında bir süpervizyon almadım. Yani işin açığı mezun olduktan sonra da buradaki işlere birazcık kendimizi kaptırdığımız için. Oradaki o çevreden de birazcık ayrılmış gibi oldu. O yüzden o aslında güzel bir şeyden uzak kaldım yani.” (U6, Sivil toplum örgütü, Çalışma alanı: Sosyal yardımlar).*

Eski çalıştığı kurumda profesyonel süpervizyon desteği almadığını ancak müracaatçılarla ilgili olarak takıldığı noktalarda meslektaşlarından destek aldığını belirten U12 çalıştığı kurumda da profesyonel destek almadığını şöyle belirtmektedir:

*“Yani süpervizyonda şöyle hani kendi çalıştığım kurumda benden deneyimli olan kişilerle zor bir vakayla tabii ki karşılaşıyorsun ne yapman gerektiğini nasıl soru yöneltmen gerektiğini bilemeye biliyorsun. İlk cinsel istismar vakamı okuyorsun mesela öncesinde dosyasını ürküyorsun. Çünkü şey yani soracağın soru iletişim kanalı çok önemli ki almak istediğim bilgiyi doğru bir şekilde alabilesin yani soruları şöyle değil de şöyle dolandırarak sormak her zaman daha iyi oluyor. O onun hakkında tabii ki de üstlerime danışıyordum nasıl bir yol izlemeliyim ne yapmalıyım hangi konularda yardımcı olabilirim gibi. Ama bu hani ekstra dışarıdan kurumun dışından biri değil de tamamen kendi kurum içinden konuya bu konuda uzmanlaşmış kişilerden aldığım destekler tabii ki oldu psikolojik ya da psikiyatrik bir destek almadım.” (U12, Kamu, Çalışma alanı: Saha görevlisi).*

U14 ise çalıştığı kurumda çalışanlara yönelik herhangi bir destekleyici çalışmaların olmadığını belirterek şöyle anlatmaktadır:

*“Meslek elemanı elemanlarına verilen değer verilemeyen hizmetin eksikliğinden kaynaklanıyor. Yani bizim bakanlık hiçbir zaman bize psikolojik olarak bir destekte bulunmuyor bence buradaki meslek elemanlarının yenilenmeye ihtiyacı var ama hep biz hep kendimizi müracaatçıya vermiş durumdayız. Hani mağazada ne olur müşteri hep haklıdır demi hani burada da hep hem müracaatçı kesin haklı sen yanlış yapamazsın sen her zaman onları tolere edeceksin ama hiçbir etkinlik hiç bizim motivasyonumuzu sağlama adına bakanlığında bir çalışması yok. Dolayısıyla hani bizim sürekli kendimizi yenilememiz lazım ama biz bu kurumlarda çalışan insanlar olduğumuz için her gün aynı yerde aynı kişilerle hani yatılı kuruluş bu yüzden çok zor her gün aynı kişileri görüyorsun kendimizi yenileme fırsatı bulamıyoruz bundan dolayı.” (U14, Kamu, Çalışma alanı: Yaşlı).* Çalıştığı kurumun destekleyici ve motive edici herhangi bir şeyi olmadığını

belirten U14 müracaatçılarla çalışmadan ötürü yenilenmeleri gerektiğini belirterek süpervizyon desteğinin önemini aktarmıştır.

U3 ise süpervizyon desteğini aldığını ekleyerek konu hakkındaki düşüncelerini şöyle aktarmaktadır:

*“Evet aynı zamanda süpervizyon alıyorum. Ama süpervizyon grup süpervizyonu şeklinde alıyorum bireysel değil orada da aynı tükenmişliğin içinde olan aslında bir noktada meslek elemanlarıyla sosyal hizmet uzmanlarıyla bir arada olmakta ve bunu yaşayan tek ben değilimide hissettiriyor.”*(U3, Kamu, Çalışma alanı: kadın). U3 aldığı grup süpervizyonundan memnun olduğunu ve kendisi gibi aynı durumda olan kişilerle görüşmekten zevk aldığını aktarmıştır.

Kadın alanında çalışmalarını sürdüren U4 birden fazla alanla ilgili olarak süpervizyon desteğini aldığını şöyle aktarmaktadır:

*“...korumaya dair buralardan buralara önlemeye dair yöntemleri araçları kullanmaya çalışıyorum düzenli süpervizyon desteği alıyorum bireysel olarak da grup olarak da çocuk süpervizyonu işte ne bileyim gibi teknik süpervizyon yani birden fazla süpervizyon desteği alıyorum. Kendi üzerinde çalışmaya kendim bireysel olarak destek almaya çalışıyorum bu duygusal etkilenmeleri yönetebileceğim ya da bunlardan daha hafifleyebileceğim şeylere yönelmeye çalışıyorum. Bu bazen fiziksel aktiviteler olabiliyor bisiklet sürmeyi çok severim mesela yani sisteminden atmak sadece kafamdan uzaklaştırmak değil hani aslında bazı anlamda kendime de bakmak hani böyle de bir bakmak olduğu için o zorlayıcı şeyleri duymak insanız hepimize bağlı şeyleri getirebiliyor”*(U4, Sivil toplum örgütü, Çalışma alanı:Kadın). U4’ün müracaatçıların olumsuz etkilerinden kurtulmak adına çok farklı alanlarda süpervizyon aldığı görülmektedir. Ek olarak müracaatçılarından duygusal durumlarından sıyrılmak adına öz bakım becerilerini sağlayabilecek bireysel çapta etkinlikler yaptığı görülmektedir.

U20 çalıştığı kurumdan süpervizyon desteğini aldığını ve bundan hoşnut olduğu görülmektedir ve şu şekilde eklemektedir;

*“Ben kurumda yani sosyal hizmet uzmanı olarak kurumda tekim 3 tane psikolog var onlarla yer yer bir araya geliyoruz. Böyle haftada hiç olmadı 2 haftada bir bir araya gelip bir saatlik sohbet ediyoruz. Hem danışmanlarımızın durumları ne sahadaki güncel durumu konuşuyoruz hem de iyilik halimiz üzerine konuşuyoruz. Ne durumdayız diye. Ama ben daha çok süpervizörümle görüşme halindeyim bu bir mesleki savunuculuk da olabilir. Yani işte nüansal bir bilgi de almaya çalışırım ondan yeri geldi mi çat diye ararım bazen de bu hafta çok yorulduğum (\*\*süpervizörünün adını söylüyor) hocam haftaya bir buluşalım mı derim. Hem bu sosyal hizmetin yapılanmasıyla da alakalı çalışıyoruz onların çünkü sivil toplumda çok daha bir sosyal hizmet yapılanması yok en azından biz vakıfta bir profesyonel bir şey kurgulaya bilelim diye onu çalışıyoruz. Özellikle akademisyen seçtiğim bir süpervizörüm var kendisi o alanda da besleye bilsin çünkü ben o alanda da üretebilmeyi seviyorum böyle hem ilgi alanıma hem de kendi iyilik halimi korumama yönelik...”*Aynı zamanda merhamet yorgunluğuna dair farkındalığı bulunan U20’nin almış olduğu süpervizyon sayesinde merhamet yorgunluğunun hafiflediğini aktarmıştır, *“...o yüzden kıymetli yani benim merhamet yorgunluğumu hafiflettiğini söyleyebilirim.”* (U20, Sivil toplum örgütü, Çalışma alanı: Çocuk).

Çalıştığı kurumun destekleyici çalışmalarının olmadığını belirten U19 kendi bireysel çabalarıyla bir şeyler yapmaya çalıştığını belirtmektedir:

*“Normalde yok hocam da yani üniversiteden hocalarım var onları arıyorum. Arada çok kötü vaka olursa psikolog arkadaşlarım var onları arıyorum daha önce iş arkadaşlarımdan soruyorum işte ilgili sıkıntı olmuyor da ama böyle kendini geliştirme adına yani işle ilgili soruyorsun kapatıyorum öyle. Sana yol açabilecek pek yani süpervizyon biraz da öyle olması lazım bence sen de bir ışık yakması lazım bir yol açması gerekiyor vakada. Vakanın üzerinde böyle kendini geliştirecek ya bir vakayla ilgili yol gösterecek şu makaleyi oku diyecek ya da ne bileyim şöyle bir proje var diyecek vesaire. Yani kendi beynini açması lazım bazı şeylerin bence süpervizyonun*

*bunda etkisi olması gerekiyor. Yani şu vakada şunu yapabilirsin bu vakada bunu yapabilirsin olmasından öteye olması gerekiyor...”(U19, Kamu, Çalışma alanı: yaşlı).*

Yapılan görüşmelerde elde edilen veri setleri ışığında sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon çalışmalarının ve destekleyici bağlamların bulunması yönünde görüşlerini belirtmişlerdir. Sahada karşılaşılan sorunlara ilişkin olarak kendi kurumlarında çalışmalar olmadığını belirtenler bireysel olarak çaba gösterdiklerini, gerekli sivil toplum kurumlarından destek aldıklarını belirtmişlerdir. Kurumlarında destekleyici çalışmalar yapıldığı sosyal hizmet uzmanlarının “iş yüklerinin azaldığı”, “işlerine karşı özenli olduğu”, “zorlu müracaatçı görüşmelerinin ardından rahatlama olduğu” belirtmişlerdir.

Sonuç olarak herhangi bir alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları merhamet yorgunluğu riskine karşı savunmasız kalınmaması adına destekleyici bağlamlara sahip olması gerektiğine yönelik örneklerle ilgili verilerle desteklenmektedir.

## **5. Tartışma ve Sonuç**

Çalışmanın bu bölümünde sahadan elde edilen verilerin literatürde ki diğer çalışmalarla olan ilişkisine, farklılıklarına ve benzerliklerine yer verilmiştir.

Çalışmadan elde edilen veri setleri ile merhamet yorgunluğunun sosyal hizmet uzmanları üzerinde de görülüp görülmediği incelenmiştir. Çalışmanın ana amacı yardım mesleklerinden olan sosyal hizmet mesleğinin, müracaatçıyla sıklıkla ilişki içerisinde olmasından kaynaklı olarak travmatik anılara maruz kalınması, müracaatçının duygu durumunun anlaşılması için empatik ilişki kurulması ve duygusal olarak travmatik deneyimlere karşı acıma ve üzüntü duyulması merhamet yorgunluğu riskine karşı açık hale getirmektedir. Ancak ulusal literatürümüz de sosyal hizmet uzmanları üzerinde merhamet yorgunluğu riskine yönelik yapılan çalışmalar oldukça azdır. Güncel literatür incelendiğinde yapılan çalışmalar doktorlar ve hemşireler gibi sağlık çalışanları üzerinde yoğunlaşmaktadır. Çağatay ve Yılmaz’ın (2024) 404 hekim ve hemşire ile bilişsel esneklik ve psikolojik sağlamlığın merhamet yorgunluğuna etkisinin araştırıldığı çalışma, Adanır ve Özden’in (2024) onkoloji palyatif bakım kliniğinde çalışan 130 hemşireyle, Sönmez ve Diğerlerinin (2024) 21 ebe ile yapılan nitel çalışma yapıldığı görülmüştür.

Görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanları farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarından oluşmaktadır. Çalışmada sosyal hizmet mesleğini seçme nedenlerine ilişkin sorular iletildiğinde ağırlıklı olarak katılımcılar mesleğin karaktere yakın olmasından, merhametli ve yardımsever olunmasından seçtiğini belirtmişlerdir. Nitekim Başer ve Tekin (2019) tarafından sosyal hizmet akademisyenleri, öğrencileri ve mezunları üzerinde merhamet ve sosyal hizmet arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan çalışmada benzer sonuçlar elde edilmiştir. Yapılan bu saha araştırması ile literatür de elde edilen sonuçlar arasında bağlantı bulunduğu görülmektedir.

Merhamet yorgunluğuna sebep olan temel etkenlerin başında travmatik olaylara maruz kalma gelmektedir. Çalışmadan elde edilen bulgular neticesinde sosyal hizmet uzmanları farklı müracaatçı gruplarının travmatik anılarına maruz kaldıkları görülmüştür. Görüşülen sosyal hizmet uzmanlarının çoğunlukla kadına şiddet, yaşlı ihmali, çocuk istismarı ve göç gibi alanlarda çalışanlardan oluşmakla birlikte her biri farklı travmatik öykülerin kendileri üzerindeki etkilerinden bahsedilmiştir. Benzer şekilde Çetinkaya ve Büyükbodur’un (2020) sosyal hizmet uzmanları üzerinde ikincil travma ve psikolojik sağlamlık üzerine yapılan çalışmada özellikle tıbbi sosyal hizmet uzmanları ve çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının travmaya daha fazla maruz kalabildiğine dair sonuç elde edildiği görülmüştür.

Merhamet yorgunluğuna sebep olabilecek diğer bir neden empatidir. Nitekim sosyal hizmet ve empati arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Gerdes ve Segal, 2011:142). Müracaatçısına yardım etmek isteyen sosyal hizmet uzmanı empatik ilişki kurarak müracaatçısının sorunlarına çözüm üretmektedir. Elde edilen bulgular neticesinde sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla empatiyi kullandıkları ve mesleği icra etmede önemli bir araç olarak düşündükleri anlaşılmıştır.

Ancak kurulan empatik ilişkinin niteliği önemli olarak görülmektedir. Bu nitelik merhamet yorgunluğuna karşı savunmasız bırakılmaktadır. Cihan (2020) psikiyatri hemşireleriyle yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında merhamet yorgunluğu ve empati ilişkisini incelemiştir. Çalışmanın sonucunda hemşirelerin empatik eğilim seviyelerinde artış yaşandıkça merhamet yorgunluğu düzeylerinin arttığı görülmüştür. Dolayısıyla elde edilen veriler ve literatürde yapılan çalışmalar ele alındığında empatinin, merhamet yorgunluğuna sebep olduğuna ilişkin görüşleri doğrular nitelik taşımaktadır.

Merhamet yorgunluğunun diğer bir yönü ise meslek elemanlarının bu duruma karşı farkındalığının bulunmasıdır. Farkındalığa sahip olanlar merhamet yorgunluğunun olası belirtileri ve etkileriyle daha kolay başa çıkabilmektedir (Showalter, 2010:241). Çalışmaya katılım sağlayan sosyal hizmet uzmanlarının çoğunun merhamet yorgunluğuna dair bir bilinç içerisinde olmadığı ve merhamet yorgunluğunu tükenmişlik ile ilişkilendirdikleri görülmüştür. Konuya dair alan yazın taraması yapıldığında Perry ve Diğerleri (2011) klinik alanda çalışan hemşirelerle yaptıkları merhamet yorgunluğu çalışmasında benzer şekilde hemşirelerin de merhamet yorgunluğuna karşı farkındalıklarının olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla başta sosyal hizmet uzmanları olmak üzere farklı meslek gruplarında çalışanların bu konuya dair farkındalık düzeylerine ilişkin çalışmalar gerçekleştirilmedi.

Nitekim özellikle ilgili literatür incelendiğinde merhamet yorgunluğunun önlenmesi, bilinçlendirilmesi ve farkındalık sağlanması amacıyla yapılmış olan birçok çalışma bulunmaktadır. Genrty ve diğerleri (2004), Adimando (2018) gibi araştırmacıların hastane ortamında hemşireler üzerinde önleme çalışmaları yapıldığı ulusal literatür ele alındığında ise hemşireler alanında çalışmaların olduğu görülmektedir. Pehlivan (2019) tarafından onkoloji-hemotoloji hemşireleri üzerinde merhamet yorgunluğunun önlenmesine ilişkin geliştirdiği dayanıklılık programında başarılı sonuçlar elde etmiştir. Benzer şekilde Hür (2018) doktora tezinde yoğun bakım hemşirelerine vermiş olduğu stres yönetimi eğitimiyle merhamet yorgunluğu yaşama düzeylerinde değişimler yaşandığı görülmüştür. Elde edilen veriler ışığında verilen eğitimin merhamet yorgunluğunu azalttığını ortaya çıkarmıştır.

Sonuç olarak genel bir değerlendirme yapıldığında görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının destekleyici olmayan bağlamlara sahip olduğu, daha fazla bu konuya ilişkin önleme ve farkındalık çalışmalarının yapılmasının gerekliliğini açığa çıkarmaktadır. Yukarıda bahsedilen önleme çalışmalarının daha fazla geliştirilerek ülkemizde ilgili meslek grupları üzerinde yapılabilirliği tartışılmalıdır.

Sonuç olarak nitel araştırmanın doğası gereği araştırmanın sonuçlarına genelleme yapmak doğru olmamakla birlikte görüşme yapılan sosyal hizmet uzmanlarının görüşleri tüm sosyal hizmet uzmanlarıyla ilişkilendirmek araştırma yöntemine aykırı bir durumdur. Bu tez çalışmanın amacı doğrultusunda merhamet yorgunluğunun sosyal hizmet uzmanlarında da görülebileceğini açığa çıkarmak hedeflenmiştir. Yapılan görüşmeler doğrultusunda sosyal hizmet uzmanlarının da merhamet yorgunluğu yaşayabileceği ve literatürde geçen merhamet yorgunluğuna zemin hazırlayan temel faktörlerin olabileceği sonucuna erişilmiştir. Saha araştırmasından elde edilen veriler neticesinde sosyal hizmet uzmanlarında merhamet yorgunluğu yaşanmasının etki eden faktörlerin empati, travma, müracaatçı ilişkilerinin niteliği, merhamet yorgunluğuna karşı önleyici çalışmaların eksikliği ve sosyal hizmet uzmanlarının merhamet yorgunluğuyla ilgili bilgi eksikliği olarak açığa çıkmıştır.

Araştırma sırasında görülen sorunlara ilişkin getirilebilecek çözüm önerileri şöyledir;

- Sosyal hizmet uzmanlarında merhamet yorgunluğuna sebep olabilecek olan etmenlerin daha detaylı, derinlemesine araştırılması ve önleyici çalışmaların yapılması,
- Uzman kişiler tarafından geliştirilecek merhamet yorgunluğu önleyici programların kamu ve özel sektörde çalışan tüm sosyal hizmet uzmanlarına sistemli bir şekilde verilmesi,
- Sosyal hizmet lisans öğrencilerine sahaya çıkmadan önce duygu yönetme kapasitelerini geliştirici derslerin konulması veya eğitimlerin verilmesi,

- Sosyal hizmet öğrencilerine lisansta veya mezun olup sahada çalışmaya başlayacak olanlara ikincil travma, tükenmişlik ve merhamet yorgunluğu gibi alanda karşılaşılabilecek olumsuz durumlara hazırlamak amacıyla müfredatlara dersler eklenmesi,
- Sosyal hizmet uzmanları yetiştiren sosyal hizmet akademisyenlerine de benzer eğitimlerin ve bilinçlendirici çalışmalarının yapılması,
- Son olarak ulusal literatürde ki boşluğu doldurmak amacıyla sosyal hizmet uzmanlarında merhamet yorgunluğunun belirlenebilmesi için farklı açılardan değerlendirilmesi önerilmektedir.

## **Kaynaklar**

- Adanır A, Özden D. (2024). Onkoloji palyatif bakım kliniklerinde çalışan hemşirelerin merhamet yorgunluğu, merhamet memnuniyeti ve stresle başa çıkma tarzlarının değerlendirilmesi. *Hemşirelik Bilimi Dergisi*, 7 (2), 185-197.
- Adimando, A. (2018). Preventing And Alleviating Compassion Fatigue Through Self-care: An Educational Workshop For Nurses. *Journal of Holistic Nursing*, 36(4), 304-317.
- Akbaş, E. (2023). Sosyal hizmet uzmanlarında merhamet yorgunluğu [Yüksek lisans tezi]. Sağlık Bilimleri Üniversitesi.
- Allday, R. A., Newell, J. M., & Sukovskyy, Y. (2020). Burnout, Compassion Fatigue and Professional Resilience in Caregivers of Children with Disabilities in Ukraine. *European Journal of Social Work*, 23(1), 4-17.
- Başer, D., & Tekin, H. H. (2019). Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Merhamet ve Özgecilik Düzeylerinin İncelenmesi. *Çizgi Kitabevi*, 82.
- Büyükbodur, Ö. Ü. A. Ç., & Var, E. Ç. (2020). Sosyal Hizmet Uzmanlarında İkincil Travmatik Stres ve Psikolojik Dayanıklılık Üzerine Bir Araştırma. *Akademisyen Kitabevi*.
- Cihan, S. (2020) Psikiyatrik Servislerinde Çalışan Hemşirelerde Kişilik, Merhamet Yorgunluğu ve Empati Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul
- Çağatay ve Yılmaz (2024). Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu, Bilişsel Esneklik ve Psikolojik Sağlamlıkla Aşılabilir mi?. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(3), 1129-1143.
- Çevik, Ö., & Tanhan, F. (2020). Merhamet korkusu: tanımı, kullanım ve kullanım. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 12 (3), 342-351.
- Eşref, NAS ve Ramazan, SAK (2020). Merhamet ve sevecen terapi. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (1), 64-84.
- Gentry, J. E., Baggerly, J., & Baranowsky, A. (2004). Training-as-treatment: Effectiveness Of The Certified Compassion fatigue Specialist Training. *International Journal of Emergency Mental Health*.
- Gerdes, K. E., & Segal, E. (2011). Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work*, 56(2), 141–148. doi:10.1093/sw/56.2.141
- Hür, S. (2018) Yoğun Bakım Hemşirelerine Verilen Stres Yönetimi Eğitiminin Merhamet Yorgunluğuna Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erzurum.
- Kişmir, Ş., & İrge, N. T. Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Çalışanların Motivasyonu ve İş Doyumlarına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *R&S-Research Studies Anatolia Journal*, 3(1), 1-18.

- Konal Korkmaz, Ebru ve Ardahan, M. (2018). Merhamet Yorgunluğu ve Hemşirelik. Sağlık ve Toplum, 28 (1), 11-16.
- Papazoglou, K., Koskelainen, M., & Stuewe, N. (2019). Examining the relationship between personality traits, compassion satisfaction, and compassion fatigue among police officers. Sage open, 9(1), 2158244018825190.
- Pehlivan, T. (2019) Onkoloji- Hematoloji Hemşirelerine Uygulanan Kısa ve Uzun Süreli Merhamet Yorgunluğu Dayanıklılık Programı'nın Yaşam Kalitesi, Algılanan Stres ve Psikolojik Dayanıklılık Üzerine Etkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Koç Üniversitesi, İstanbul.
- Sarıyadın, Ö (2021). Eğitimde Merhamet Odaklı Yönetim Yaklaşımı, Türkoğlu ve diğerleri (Ed), Asead 7. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu.
- Showalter, S. E. (2010). Compassion fatigue: What is it? Why does it matter? Recognizing the symptoms, acknowledging the impact, developing the tools to prevent compassion fatigue, and strengthen the professional already suffering from the effects. American Journal of Hospice and Palliative Medicine, 27(4), 239-242.
- Şeremet, G. G., & Ekinci, N. (2021). Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu, Merhamet Memnuniyeti ve Merhamet Korkusu. Visionary E-Journal/Vizyoner Dergisi, 11(29).
- Şirin, M. ve Yurttaş, A. (2015). Hemşirelik ısıtıcının bedeli: annelik. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 8 (2), 123-130.
- Tuncay, T., & İl, S. (2009). Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek. Toplum ve Sosyal Hizmet, 20(2), 39-56.
- Yağar, F., & Dökme, S. (2018). Niteliksel araştırmaların planlanması: Araştırma soruları, örneklem seçimi, geçerlik ve güvenirlik. Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi, 3(3), 1-9.
- Yılmaz Sönmez, E., Aydın Ateş, N., & Pehlivan Sarıbudak, T. (2024). Compassion fatigue and compassion satisfaction experiences of midwives working with women experiencing perinatal loss: A Qualitative Study Journal of Midwifery and Health Sciences, 7(2):365-375.
- Yi, J., Kim, J., Akter, J., Molloy, J. K., Ah Kim, M., & Frazier, K. (2018). Pediatric oncology social workers' experience of compassion fatigue. Journal of psychosocial oncology, 36(6), 667-680.