

**Makale Geliş Tarihi**

15.09.2024

**Makale Yayın Tarihi**

20.12.2024

**SOSYAL HİZMET VE MERHAMET YORGUNLUĞU KAVRAMI**  
**SOCIAL WORK AND THE CONCEPT OF COMPASSION FATIGUE****Mehmet Selahattin KARAHAN<sup>1</sup>**<sup>1</sup> Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, sosyal hizmet,<https://orcid.org/0000-0001-7100-1172>**Leyla ÖZGEN<sup>2</sup>**<sup>2</sup>Prof. Dr., Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, sosyal hizmet,<https://orcid.org/0000-0002-5737-8691>**Özet**

Bu çalışmada, sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellerin sıklıkla karşılaştığı merhamet yorgunluğu kavramının incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın amaçlarına yönelik literatür taraması yapılarak bir derleme çalışması oluşturulmuştur. Merhamet yorgunluğu, sürekli olarak travma ve stres yaşayan bireylere yardım etme sonucu ortaya çıkan duygusal ve fiziksel yorgunluk halidir. Sosyal hizmet uzmanları, yüksek stres, yoğun duygusal yükler ve zorlayıcı durumlarla sıkça karşılaşır. Bu çalışma, sosyal hizmet uzmanlarının merhamet yorgunluğunun üstesinden gelebilmesi için öz bakım uygulamalarının ve sosyal destek mekanizmalarının önemini vurgulamaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının, merhamet yorgunluğuyla etkin bir şekilde mücadele edebilmesi için gerekli olan destek sistemleri ve bilinçli farkındalık düzeyinin artırılması hedeflenmektedir.

**Anahtar kelimeler:** Merhamet yorgunluğu, sosyal hizmet**Abstract**

In this study, it is aimed to examine the concept of compassion fatigue, which is frequently encountered by professionals working in the field of social work. A review study was created by conducting a literature review for the purposes of the study. Compassion fatigue is a state of emotional and physical fatigue that occurs as a result of helping individuals who are constantly experiencing trauma and stress. Social workers frequently encounter high stress, intense emotional burdens and challenging situations. This study emphasizes the importance of self-care practices and social support mechanisms for social workers to overcome compassion fatigue. It is aimed to increase the level of awareness and support systems necessary for social workers to effectively combat compassion fatigue.

**Keywords:** Compassion fatigue, social work**Giriş**

Merhamet, Arapça kökenli bir kelime olup Türk Dil Kurumunca “Bir kimsenin veya bir başka canlına karşılaştığı kötü durumdan dolayı duyulan üzüntü, acıma” olarak tanımlanmıştır (Türk Dil Kurumu Sözlükleri, 2022)

Acıyı anlamaya yarayan, acıyı azaltmak için istekli olma, eyleme geçme bileşenlerinden oluşan ve birey, grup ve toplumlarda refahın önemli bir parçası olan merhamet kavramı (Nas ve Sak, 2020), yardım amaçlı meslek gruplarıyla oldukça ilişkilidir. Sosyal hizmet alanında görev alan meslek elemanları, söz konusu meslek grupları arasında yer almaktadır. Sosyal hizmet ise tinsel

yönü doğrultusunda empati duygusu ve kişinin acı çekmesine engel olma isteğiyle şefkat/merhamet eksenli bir uygulama ortaya koymaktadır (Akbaş, 2014).

Merhamet yorgunluğu, ilk olarak hemşire Carla Joinson tarafından, acil serviste çalışan hemşirelerde bazı semptomların görülmesi üzerine yapılan tükenmişlik çalışmalarında fark edilmiştir (Figley ve Abendroth, 2011).

Merhamet yorgunluğu sürekli olarak başkalarının acılarına ve zorluklarına maruz kalan kişilerde ortaya çıkan bir durumdur. Merhamet yorgunluğu, sürekli empati kurma, destek verme ve acıya maruz kalma süreçlerinin etkisiyle ortaya çıkar. Bu durumda kişiler, zamanla duygusal ve fiziksel enerjilerini tüketebilir, duyarsızlaşabilir veya işlerine olan motivasyonlarını kaybedebilirler (Türk ve Kaya, 2023).

İnsanlık tarihi kadar eski geleneksel bir uygulama olan sosyal yardımlaşma ve dayanışmaya, bilimsel içerikli mesleki bir oryantasyon kazandırılması ile ortaya çıkan sosyal hizmet disiplini (Kut, 1988), bireylerin, grupların ve toplumların refahını artırmak için çalışan bir meslek alanını ifade eder. Sosyal sorunların çözümüne odaklanır ve sosyal adaletin sağlanması, insan haklarının korunması, refahın geliştirilmesine yönelik toplumsal değişim ve gelişim gibi hedeflere yönelik çalışmalar yapar.

Sosyal hizmet mesleği, genellikle dezavantajlı gruplarla çalışarak onların ihtiyaçlarını karşılamayı ve potansiyellerini ortaya çıkarmayı veya artırmayı amaçlar. Ayrıca; teorik bilgi, araştırma, uygulama ve politika oluşturma gibi çeşitli alanlarda faaliyet gösterir.

Merhamet yorgunluğu, yardım amaçlı mesleklerin, sürekli olarak başkalarının acılarına ve travmalarına maruz kalmaları sonucu yaşadıkları duygusal tükenmişlik halidir. Bu durum, sosyal hizmet uzmanları gibi sürekli olarak duygusal olarak tükenmişlik yaşayan bireylere destek veren profesyonellerde sıkça görülmektedir. Bu nedenle, merhamet yorgunluğu ve sosyal hizmet arasında doğrudan bir ilişkinin bulunduğu söylenebilmektedir.

### **Merhamet Yorgunluğu İle İlişkili Kavramlar**

Merhamet yorgunluğu, olumsuz yaşam deneyimlerine maruz kalmış kişilere hizmet veren profesyonellerde ortaya çıkabilen bir durumdur. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarına sundukları hizmet sırasında veya sonrasında tükenmişlik ve ikincil travmatik stres gibi kavramlarla karşılaşabilirler. Bu nedenle söz konusu terimler sıklıkla birbirleriyle karıştırılabilmektedir. Bu kavramların oluşma koşulları, belirtileri ve nedenleri kesin olarak ayrılamaz, ancak kendi içlerinde belirgin farklılıklar bulunmaktadır.

Merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik sendromu birbirlerine yakın kavramlar olup belirli noktalarda ayrışmaktadır. Her iki kavramın ortak noktasının, bireylerde empati ve şefkat duygularıyla birlikte gelişebilen fiziksel ve duygusal yorgunluk olduğu söylenebilmektedir (Diaconescu, 2015). Tükenmişlik ile merhamet yorgunluğu arasındaki temel fark, travma ve acıya maruz kalma durumudur. Herhangi bir işte çalışan herkes tükenmişlik yaşayabilir. Bu durum genellikle travmaya maruz kalma ile ilişkili değildir (Teater ve Ludgate, 2014). Diğer yandan merhamet yorgunluğunun tükenmişlik sendromuyla özdeş olmadığı belirtilerek tükenmişliğin daha az mesleki doygunluğa sahip olduğunda ve iş yoğunluğu, düşük gelir, hatalı yönetim gibi kolay olmayan çalışma koşulları sonucunda çaresiz ve bunalmış hissedildiğinde yaşanabilen fiziksel ve duygusal yorgunluğu tanımlamak için kullanılmıştır (Mathieu, 2012).

İkincil travmatik stres ve merhamet yorgunluğu arasında ise teorik köken ve belirtileri açısından bazı farklar olsa da, her iki terim de olumsuz yaşam deneyimlerine maruz kalmış bireylerle çalışmanın etkisi olarak karşımıza çıkmaktadır. İkincil travmatik stres, bir başkasının tecrübe ettiği travmatik olaya tanık olmaktan kaynaklanan ve buna bağlı olarak ortaya çıkan davranışlar

ve duygulardır. Merhamet yorgunluğu, travma yaşamış veya acı çeken birine destek vermek veya destek almayı istemekten kaynaklanmaktadır. (Bride, Radey ve Figley, 2007; Kanter 2007).

### **Sosyal Hizmet ve Merhamet Yorgunluğu**

Merhamet yorgunluğu, olumsuz yaşam deneyimlerine maruz kalmış kişilerle çalışan gönüllü ya da profesyonellerde ortaya çıkabilmektedir. Çalıştıkları danışanları nedeniyle merhamet yorgunluğu açısından risk altında olan meslek gruplarının sağlık çalışanları, sosyal hizmet çalışanları, acil yardım ekipleri gibi insanlara yardım eden meslekler olduğu belirtilmektedir (Cingi ve Eroğlu, 2019; Pehlivan ve Güner, 2018).

Sosyal hizmeti diğer yardım amaçlı mesleklerden ayıran anahtar kelimeler, “sosyal işlevsellik” ve “çevresi içerisinde birey” kavramlarıdır. Sosyal hizmet, eşi benzeri olmayan “çevresi içerisinde birey” kavramı ile insanı “biyo-psiko-sosyal-spiritüel (tinsel)” bir varlık olarak kabul etmektedir. “Sosyal işlevsellik” ise bireyin çevresi içerisindeki kapasitesinin ve eylemlerinin; talepler, beklentiler, kaynaklar ve fırsatlar ile eşleşme ya da uyumuna odaklanır. Sosyal hizmet mesleği her ne kadar tüm insanların sosyal işlevselliği ile ilgilenirse de geleneksel olarak toplumun en savunmasız üyelerine öncelik vermektedir (Sheafor ve Horejsi, 2016).

Sosyal hizmet, doğası gereği sık sık travmatik olaylarla karşılaşılacak bireylerle çalışmayı ve empati duygusunu içermektedir. Sürekli empati ve duygusal yük, zamanla merhamet yorgunluğuna yol açabilmekte, travma maruziyeti zamanla duygusal sağlığı olumsuz etkileyebilmektedir. Sosyal hizmet alanında merhamet yorgunluğu “travmatize bireylerle çalışmanın ve travmatik yaşam olaylarının etkilerini dolaylı olarak deneyimlemenin olumsuz sonuçları” olarak tanımlanmıştır (Peters, 2017).

Sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptığı alana yönelik mesleki yeterliliği olmaması, danışanlarının tüm sorunlarını çözmeye yönelik beklentisinin olması ve olumsuz yaşam deneyimlerine yönelik verilen kontrol dışı duygusal tepkileri sonucunda merhamet yorgunluğu ortaya çıkabilmektedir (Kanter, 2007).

Kaymakçı (2024) tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı Sosyal Hizmet Merkezlerinde çocuk refahı alanında görev yapan 18 meslek elemanı (psikologlar, sosyal çalışmacılar, sosyologlar ve psikolojik danışmanlar) derinlemesine görüşmeler yapılarak gerçekleştirilen bir çalışmada, meslek elemanlarının merhamet yorgunluğunun incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın bulgularına göre, başkalarına yardım etme konusunda çok istekli ve duyarlı olan meslek elemanlarının zamanla kendi duygusal ve psikolojik sağlıklarını ihmal edebildiği ve bunun sonucunda merhamet yorgunluğu yaşama olasılığının yüksek olduğu belirtilmektedir. Kişisel yaşamda aile içi ilişkilerin bozulması ve sosyalleşmenin azalması, iş yaşamında ise kariyer planlarında değişim ve hizmet kalitesinin düşmesi gibi etkiler gözlemlenmiştir. Ayrıca, meslek elemanlarının merhamet yorgunluğuyla başa çıkabilmek için sosyal destek sistemleri ve hobiler gibi kişisel stratejiler ile hizmet içi eğitim ve süpervizyon desteği gibi kurumsal beklentiler geliştirdiklerini ortaya koyulmuştur.

Akbaş (2023) tarafından doğrudan danışan gruplarıyla görüşmeler gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanları üzerinde yapılan bir çalışmada; sosyal hizmet uzmanlarının, danışanlarıyla sürekli olarak empati kurdukları ve meslek hayatları boyunca sık sık travmatik olaylara tanıklık ettikleri için merhamet yorgunluğuna karşı açık bir risk altında olduğu, ancak bu konuda herhangi bir önleme çalışması bulunmadığı ve sosyal hizmet uzmanlarının merhamet yorgunluğu riskini fark etme konusunda bilinçli olmadıkları tespit edilmiştir.

Odabaş (2023) ise sağlık kuruluşlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları üzerinde yaptığı çalışmada; psikososyal destek eksikliği, karşılaşılan vakaların niteliği, empatik ilişki kurma

gerekliliği ve vaka yükünü merhamet yorgunluğunun oluşumunda rol oynayan etkenler olarak ön plana çıkarmıştır.

Aydın (2023) tarafından Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetinde görev yapan meslek elemanları üzerinde yapılan bir araştırmada ise;

- Hizmette uzun süre (10 yıl ve üzeri) görev yapan,
- Takip ettiği danışan sayısı fazla olan,
- Erkek meslek elemanlarına göre kadın meslek elemanlarının

merhamet yorgunluğu düzeyinin yüksek olduğu belirtilmiştir.

Eraslan (2022) tarafından yapılan, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesindeki 385 sosyal çalışma görevlisinin katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada; merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik gibi mesleki risklerin aile yaşamı üzerindeki etkilerini incelenmiştir. Çalışmanın sonuçları, bu mesleki zorlukların aile memnuniyetini olumsuz etkilediğini göstermiştir. Özellikle kadınların, gençlerin ve mesleğe yeni başlayanların daha fazla risk altında olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular, sosyal hizmet alanında çalışanların hem mesleki hem de kişisel yaşamlarında desteklenmesi gerektiğine işaret etmekte, iş-yaşam dengesinin önemini vurgulamaktadır. Araştırma, sosyal hizmet mesleğinin zorluklarına dikkat çekerken, bu alanda çalışanların refahının toplumsal hizmet kalitesini de etkileyebileceğini öne sürmektedir.

Öte yandan Ülkemizdeki literatür incelendiğinde özellikle sağlık çalışanları üzerine yapılan araştırmalar başta olmak üzere çeşitli disiplinlerde merhamet yorgunluğu kavramına yönelik birçok araştırmanın yapıldığı bulunmuştur. Sosyal hizmet disiplini çerçevesinde yapılan araştırmaların genellikle merhamet kavramı üzerine yoğunlaştığı, merhamet yorgunluğu kavramı üzerinde yapılan araştırmaların sınırlı olduğu söylenebilmektedir.

### **Merhamet Yorgunluğunu Önleme ve Yönetme**

Travma ile çalışmanın etkilerini bilmek; tükenmişlik ve merhamet yorgunluğu riskini azaltan uygulamaları ve politikaları belirlemeye ve uygulamaya yardımcı olacaktır (Stamm, 2002).

Sosyal hizmet alanında görev yapan profesyoneller bireylere destek olmak ve müdahale etmek için eğitim almışlardır. Ancak, kendi duygusal sağlıklarını koruyacak stratejiler geliştirmeleri de oldukça önemlidir.

Sosyal hizmet uzmanları, başkalarına yardım etmekten kaynaklanan bir tatmin duygusuyla motive olabilmektedir. Öte yandan, merhamet yorgunluğunun önüne geçmek için danışanları/müracaatçıları arasında profesyonel sınırlarını korumaları gereklidir. Bu tür duygusal tükenmişlik risklerine karşı farkında olmaları ve gerekli önlemleri almaları, hem kendi sağlıkları için hem de etkin hizmet sunumu bakımından önemlidir.

Teater ve Ludgate (2014), merhamet yorgunluğuna karşı çeşitli önleme ve üstesinden gelebilme yöntemlerini ortaya koydukları kitaplarında “endişeli veya kaygılı hissetmek, kolayca ve sık sık yorulmak, basit şeyler için başkalarıyla tartışmak, baskı altında hissetmek, aileye/arkadaşlara yeterince zaman ayıramamak, uyku veya iştah bozukluğu, iş gününün sonunda tatmin olmamış hissetmek” gibi durumların merhamet yorgunluğunun habercisi olabileceğini ortaya koymuştur.

Eğitim, bilgilendirme ve süpervizyon yoluyla da alanda görev yapan profesyonellerin merhamet yorgunluğuna ilişkin farkındalıklarının artırılması, üstesinden gelme konusunda yeterli bilgilerle donatılması ve öz bakım stratejilerinin geliştirilmesi gerektiği belirtilmektedir (Vu ve Bodenmann, 2017).

Bir baş etme yöntemi olarak; kişinin mümkün olduğunca yaratıcı bir biçimde kendisine yönelik hoşuna gidebilecek ve onu iyileştirecek eylemlerden oluşan bir öz bakım listesini oluşturması ve oluşturduğu listeden bir hafta boyunca her gün en az bir eylemi (stres atma ve keyifli bir şeyler yapma bilincinde olarak) yapmasıyla, merhamet yorgunluğu riskinin ve stres düzeyinin azalacağı ortaya konulmuştur. Ayrıca bu yöntem ile profesyonellerin çalışmalarında daha etkili olabileceği ve iş dışında da daha ferah bir yaşama sahip olacakları belirtilmektedir (Teater ve Ludgate, 2014).

### **Sonuç ve Öneriler**

Duygusal, psikolojik, fiziksel stres altında çalışmak ve bununla başa çıkmak, sosyal hizmet alanında görev yapan profesyonellerin işlerinin rutin bir parçasıdır. Bu durumda ortaya çıkabilecek merhamet yorgunluğunu yönetmek için dışarıdan destek almak, kişinin yetersiz veya zayıf olduğu anlamına gelmemektedir.

Merhamet yorgunluğunu yönetebilmek için profesyonel destek almak, öz bakım ve dinlenme stratejileri geliştirmek, iş yükünü yönetmek ve duygusal sınırlarını korumak oldukça önemlidir.

Literatür incelendiğinde, Ülkemizde sosyal hizmet alanında merhamet yorgunluğuna yönelik yapılan araştırmaların oldukça kısıtlı olduğu görülmüştür. Bu durum, sosyal hizmet alanında merhamet yorgunluğunu anlamaya ve merhamet yorgunluğunun etkilerini azaltmaya yönelik araştırmaların yapılmasının gerekliliğini ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışma ortamlarının iyileştirilmesi gibi kurumsal düzeyde destek mekanizmaları ve politikalar geliştirilmesi de bu durumu önlemek veya azaltmak için gerekli olduğu önerisinde bulunulabilir.

### **Kaynaklar**

Akbaş, E. (2014). Sosyal Çalışmada Çağdaş Eleştirel Perspektifler, Ankara: SABEV Yayınları.

Akbaş, E. (2023). Sosyal Hizmet Uzmanlarında Merhamet Yorgunluğu. Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, İstanbul

Aydın, F. (2023). Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetinde Çalışan Meslek Elemanlarının Merhamet Yorgunluğu Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Ankara.

Bride BE, Radey M, Figley CR. (2007). Measuring Compassion Fatigue. *Clinical Social Work Journal*;35(3):155-63. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0091-7>

Cingi, C. C., Eroğlu, E. (2019). Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 41(1),58-71.

Diaconescu, M. (2015). Burnout, Secondary Trauma and Compassion Fatigue in Social Work. *Social Work Review / Revista de Asistenta Sociala*, 14(3), 57–63.

Eraslan, F. A. (2022). Şefkat Yorgunluğu ve Tükenmişliğin Sosyal Çalışma Görevlilerinin Aile Yaşantısına Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi, Karabük.

Figley, C. R., Abendroth, M. (2011). Compassion fatigue in nursing, P.S. Cowen, S. Moorhead içinde, *Current Issues in Nursing* (s.757-764), Pennsylvania: Mosby Elsevier.

Kanter, J. (2007). Compassion Fatigue And Secondary Traumatization: A Second Look. *Clinical Social Work Journal*, 35(4), 289-293.

Kaymakçı, Y. S. (2024). Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Merhamet Yorgunluğunun İncelenmesi: Sosyal Hizmet Merkezlerine Yönelik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Bandırma On Yedi Eylül Üniversitesi, Balıkesir.

- Kut, S (1988). Sosyal Hizmet Mesleği, Nitelikleri, Temel Unsurları, Müdahale Yöntemleri, Ankara
- Mathieu, F. (2012). The Compassion Fatigue Workbook. Creative Tools for Transforming Compassion Fatigue and Vicarious Traumatization. NY & London: Routledge Taylor & Francis Group.
- Nas, E., Sak, R. (2020). Merhamet ve Merhamet Odaklı Terapi. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18(1), 64-84. <https://doi.org/10.18026/cbayarsos.525744>
- Odabaş, S. (2023). Tıbbi Sosyal Hizmet Uzmanlarında Merhamet Yorgunluğuna Etkide Bulunan Faktörlerin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2023.
- Pehlivan, T., Güner, P. (2018). Merhamet Yorgunluğu: Bilinenler, Bilinmeyenler. Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 9(2), 129-134.
- Peters E. (2017). Compassion Fatigue In Nursing: A Concept Analysis. Nurs Forum, 53(4), 466-480. <https://doi.org/10.1111/nuf.12274>
- Sheafor, B.W., C. J. Horejsi. (2016). Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler, Çev. Ed. B. Çiftçi. 3. Baskı. Ankara: Nika Yayınevi.
- Stamm, B. H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the Compassion Satisfaction and Fatigue Test. In C. R. Figley (Ed.), Treating compassion fatigue (pp. 107–119). Brunner-Routledge.
- Teater, M., Ludgate, J. W. (2014) Overcoming Compassion Fatigue : A Practical Resilience Workbook. Eau Claire, Wisconsin: Pesi Publishing and Media.
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri (2022), <https://sozluk.gov.tr> adresinden 4 Nisan 2024 tarihinde alınmıştır.
- Türk, A., & Kaya, S. (2023). Deprem Sonrası Psikososyal Destek Uygulamalarında Merhamet Yorgunluğunun Psikolojik Sağlamlığa Etkisi: Sosyal Hizmet Uzmanları Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi, 3(2), 81-91. <https://doi.org/10.57114/jswrpub.1312507>
- Vu, F., & Bodenmann, P. (2017). Preventing, Managing And Treating Compassion Fatigue. Swiss Archives of Neurology, Psychiatry and Psychotherapy, 168(8), 224-231.