



T.C.  
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı  
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Adli Destek Ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde Çalışan Uzmanların Psikolojik  
Sağlıkları, İş Doyumları Ve Mesleki Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Berra Tuğçe ELMAS  
ORCID: 0000-0003-1756-722

Danışman  
Prof. Dr. Selahattin AVŞAROĞLU  
ORCID: 0000-0002-0953-2922

## ÖN SÖZ

Hayat dağ gibi bazen yokuşlu bazen inişli olabiliyor. Hayat her zaman yokuş aşağı inerken olduğu gibi kolay değildir. Yokuş yukarı çıkarken elbette zorluklar yaşanacaktır. Hayatta önemli olan yokuşların olduğu dönemlerde mücadeleyi bırakmamak. Aksine daha çok uğraşp o yolda senin her zaman yanında olan insanlarla, destekçilerini unutmayarak devam etmek. İnsanların hayatında her zaman kendine destek olan, bilgileri ve tecrübeleri ile seni aydınlatan insanların yanında olması her zaman hayatın güzel bir yanıdır. Benim hayatımda ise bana her zaman destek olan, yokuşlarımda ve inişlerimde, bazen bırakmak istediğimde, üzüldüğümde ve sevindiğimde beni bırakmayan, uçurumlara yaklaştığımda benim elimden tutan her daim yanımda olan annem Hülya ELMAS'a ve babam Mehmet Sami ELMAS'a, ablam Tuğba ELMAS TUNÇAY'a iyi ki varlar, üçüne de çok teşekkür ediyorum.

Hız. Mevlana'nın özlü sözünde dediği gibi; hayat; yaşamayı, mutluluk; gülümsemeyi, sevgi; hak etmeyi, vefa; hatırlamayı, dostluk; paylaşmayı bilen için vardır. Benimle sahip olduğu tüm bilgilerini paylaşmaya çalışan, benden desteğini esirgemeyen sevgili dostum, yeni yolumda beni her zaman destekleyen, tez yazmamda da bana yardımcı olan dostum Ceylan UĞUREL'e, bu süreçte ben ne zaman üzülsem, sevinsem her zaman benimle tüm duygularımı paylaşan diğer sevgili dostlarım Ahmet BULUT'a, Yunus Emre ZİLİF'e, Cansu UYAR'a, Fatih VURAL'a, Sümeyye Esra KILIÇOĞLU'na ve Ayşegül TOPÇU'ya da beni her daim destekledikleri için çok teşekkür ediyorum, onlarla karşılaştığım ve tanıştığım için çok mutluyum, dostluklar açısından şansım oldukları için çok teşekkür ederim.

Mustafa Kemal'in öğretmenlik üzerine söylediği "öğretmen bir kandile benzer, kendini tüketerek başkalarına ışık verir." Beni bu yüksek lisans sürecimde kendi ışığı ile aydınlatan, kendinden fedakarlık yaparak, benimle tüm tecrübelerini, bilgilerini paylaşan, ayrıca öğretmenlik öğrencinin sadece başarılı olduğu dönemlerde değil, aynı zamanda başarısızlığında da öğrenciye yol göstermeyi bırakmamaktır. Bu dönemde benim yanımda olan, beni destekleyen ve danışmanım olan Prof. Dr. Selahattin AVŞAROĞLU'na çok teşekkür ederim.

# İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ.....	i
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU .....	v
BİLİMSEL ETİK BEYANNAMESİ .....	vi
KISALTMALAR .....	vii
ÖZET.....	viii
ABSTRACT .....	viii
BÖLÜM I.....	1
1. GİRİŞ .....	1
1.1.1. Araştırmanın Problemi.....	5
1.1.2. Alt Problemler.....	5
1.2. Araştırmanın Amacı .....	6
1.3. Araştırmanın Önemi.....	6
1.4. Sayıtlar .....	8
1.5. Sınırlılıkları .....	8
1.6. Tanımlar .....	9
2.1. Psikolojik Sağlık .....	10
2.1.3. Psikolojik Sağlıkta Risk Faktörleri .....	13
2.1.4. Psikolojik Sağlıkta Koruyucu Faktörler.....	16
2.1.5. Psikolojik Sağlıkta Kuram ve Modeller.....	18
2.2. İş Doyumu .....	23
2.2.1 İş Doyumu Üzerine Kuram ve Modeller .....	27
2.3. Mesleki Tükenmişlik.....	32
2.3.1. Mesleki Tükenmişlik Üzerine Kuram ve Modeller .....	34
2.4. Araştırma Konusuyla İlgili Yapılan Araştırmalar .....	40
2.4.1. Psikolojik Sağlıkla ilgili Yapılan Araştırmalar.....	40
2.4.2. Mesleki Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Araştırmalar.....	44
2.4.3. İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar .....	47
BÖLÜM 3 .....	50
YÖNTEM.....	50
3.1. Araştırmanın Yöntemi.....	50

3.2. Araştırmanın Çalışma Grubu .....	50
3.3. Veri Toplama Araçları.....	51
3.3.1. Yetişkin Psikolojik Sağlamlık Ölçeği .....	52
3.3.2. İş Doyumu Ölçeği .....	52
3.3.3. Tükenmişlik Ölçeği.....	52
3.3.4. Araştırma Ölçeklerinin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	53
3.3.5. Araştırma Ölçeklerinin Güvenirlik Analizi.....	57
3.6. Verilerin Toplanması.....	57
3.7. Verilerin Analizi.....	58
BÖLÜM 4 .....	59
BULGULAR .....	59
4.1. Araştırmanın Alt Problemlerine İlişkin Bulgular.....	59
4.1.1. Birinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular .....	59
4.1.2. İkinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular .....	64
4.1.3. Üçüncü Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular.....	75
BÖLÜM 5 .....	77
5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER.....	77
5.1.TARTIŞMA .....	77
5.2 SONUÇ ve ÖNERİLER .....	81
5.2.1. Sonuçlar.....	82
5.2.3. Öneriler.....	84
EKLER .....	99
EK-I BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU .....	99
EK-II DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU.....	100
EK-III Araştırma Ölçekleri.....	101
Yetişkin Psikolojik Sağlamlık Ölçeği .....	101
İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ .....	102
TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ.....	104
EK-IV YETİŞKİN PSİKOLOJİK SAĞLAMLIK ÖLÇEĞİ İZİNİ.....	105
EK-V İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ .....	106
EK-VI TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ İZİNİ .....	107



## TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

[Adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüğünde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi] başlıklı tez çalışmamın toplam [80] sayfalık kısmına ilişkin, [14/02/2023] tarihinde tez danışmanım tarafından **Turnitin** adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı [%29] olarak belirlenmiştir.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Tez çalışması orijinallik raporu sayfası hariç
2. Bilimsel etik beyannamesi sayfası hariç
3. Önsöz hariç
4. İçindekiler hariç
5. Simgeler ve kısaltmalar hariç
6. Kaynaklar hariç
7. Alıntılar dahil
8. 7 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Necmettin Erbakan Üniversitesi Tez Çalışması Orijinallik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim ve tez çalışmamın, bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranının (%30) altında olduğunu ve intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

[14/02/2023]

[Berra Tuğçe ELMAS]

[Prof. Dr. Selahattin AVŞAROĞLU]

## BİLİMSEL ETİK BEYANNAMESİ

Bu tezin tamamının kendi çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar tüm aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez hazırlama kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını ve bu kaynakların kaynaklar listesine eklendiğini beyan ederim.

14/02/2023

Berra Tuğçe ELMAS



## KISALTMALAR

**ADM** : Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü

**PDR** : Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik

**TDK** : Türk Dil Kurumu



## ÖZET

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü

[Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı]

[Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı]

[Yüksek Lisans Tezi]

### [ADLI DESTEK VE MAĞDUR HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜNDE ÇALIŞAN UZMANLARIN PSİKOLOJİK SAĞLAMLIKLARI İŞ DOYUMLARI VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ]

[Berra Tuğçe ELMAS]

Günlük yaşantılarında mağdurların, suça sürüklenen çocukların ve boşanma kararı alan bireylerin yaşam öyküleri ile karşılaşan Adalet Bakanlığında çalışan Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü'nde görevli uzmanların psikolojik sağlıklarının hayatlarına etkisi önem arz etmektedir. Bu çalışmada Adli Destek ve Mağdur Hizmetlerinde görevli uzmanların psikolojik sağlıkları iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkisini ortaya koymaktadır. Araştırmada nicel bir araştırma yöntemi olan ilişkisel tarama tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu 2021-2022 yılları arasında Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde görevli 217 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada “Yetişkin Psikolojik Sağlık Ölçeği (YPSÖ)”, “İş Doyumu Ölçeği (İDÖ)” ve “Mesleki Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)” kullanılmıştır. Uzmanların demografik bilgilerini ölçmek amacıyla demografik bilgi ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın verileri SPSS 25 sürüm ile korelasyon analizi kullanılarak yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde çalışan uzmanların psikolojik sağlık düzeylerinin yüksek seviyede olduğu, iş doyumları düzeylerinin ortalama olduğu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin de ortalama düzeyde olduğu bulunmuştur. Çalıştıkları seneye göre psikolojik sağlıkları arasında anlamlı bir ilişki saptanamamış, iş doyumlarının yönetim, maaş dışı ve iş prosedürü alt boyutların üzerinde belirleyici etkilerinin bulunduğu, bireylerin çalışma yılları arttıkça yönetim ve iş prosedürüne yönelik faaliyetlerden daha fazla memnun olmaya başladıkları, maaş dışı haklarda ise ilk yıllarda daha fazla memnun oldukları, çalıştıkları 5-9 sene arasında çalışan uzmanların 0-4 sene, 10 sene ve üzerinde çalışan uzmanlara göre mesleki tükenmişlik duygusunu daha fazla hissettikleri bulunmuştur. Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü'nde çalışmadan önce başka bir çalışmayan uzmanların, başka bir yerde çalışan uzmanlara göre psikolojik sağlıklarının anlamlı düzeyde farklılıkları olduğu saptanmıştır. Başka bir yerde çalışmalarına göre iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin anlamlı şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur. Uzmanların unvanlarına göre yapılan analiz sonucunda bireylerin unvanlarının psikolojik sağlık düzeyleri üzerinde belirleyici etkilerinin olduğu ve pedagoğların daha yüksek psikolojik sağlık özelliklerinin psikologlar ve sosyal hizmet uzmanlarına göre daha fazla gösterdiği saptanmıştır. Uzmanların unvanlarının iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır. Yapılan araştırmaya göre uzmanların psikolojik sağlıkları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında orta şiddette ve negatif yönlü, iş doyumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında ise orta şiddette ve pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Araştırmada elde edilen bulguların alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü, Uzmanlar, Psikolojik Sağlık, Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu

## ABSTRACT

Necmettin Erbakan University, Graduate School of Educational Sciences  
Department of Educational Sciences  
Guidance and Psychological Counseling Program  
Master Thesis

Examination Of The Relationship Between Psychological Resilience, Job Satisfaction And Professional Burnout Of The Expert Working In The Directorate Of Legal Supports And Victim Service

Berra Tuğçe ELMAS

The impact of the psychological resilience of the experts working in the Directorate of Legal Support and Victim Services at the Ministry of Justice, who encounter the life stories of victims, children driven to crime and individuals who have decided to divorce in their daily lives, is important. In this research, the psychological resilience of the experts working in Legal Support and Victim Services reveals the relationship between their job satisfaction and professional burnout. Relational survey technique, which is a quantitative research method, was used in the research. The study group of the research consists of 217 people working in the Directorate of Legal Support and Victim Services between the years 2021-2022. "Adult Resilience Scale (ARS)", "Job Satisfaction Scale (JSS)" and "Occupational Burnout Scale (OBS)" were used in the study. Demographic information scale was used to measure the demographic information of the experts. The data of the research were made by using correlation analysis with SPSS 25 version. As a result of the analyzes, it was found that the psychological resilience levels of the experts working in the Legal Support and Victim Services Directorate were at a high level, their job satisfaction levels were average and their professional burnout levels were at an average level. No significant relationship was found between their psychological resilience according to the year they worked, job satisfaction has decisive effects on management, non-salary and work procedure sub-dimensions, individuals start to be more satisfied with the activities related to management and work procedure as their working years increase, and non-salary benefits are higher in the first years. It was found that the experts who worked for 5-9 years felt the sense of professional burnout more than the experts who worked for 0-4 years, 10 years and more. It has been determined that the psychological resilience of the experts who did not work in another place before working in the Legal Support and Victim Services Directorate had significant differences compared to the experts who worked elsewhere. It was found that job satisfaction and burnout levels did not differ significantly according to their studies elsewhere. As a result of the analysis made according to the titles of the experts, it was determined that the titles of the individuals had a decisive effect on the levels of psychological resilience and that pedagogues showed higher psychological resilience characteristics than psychologists and social workers. It was determined that the titles of the experts did not show a significant difference between their job satisfaction and professional burnout. According to the research, a moderate and negative relationship was found between the psychological resilience of the experts and their professional burnout levels, and a moderate and positive relationship between their job satisfaction and professional burnout. It is thought that the findings obtained in the research will contribute to the field.]

**Keywords:** Directorate of Legal Support and Victim Services, Experts, Psychological Resilience, Occupational Burnout, Job Satisfaction

## BÖLÜM I

Çalışmanın bu bölümünde problem durumu, problem cümlesi, alt problemler, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırmanın sayıltıları, sınırlılıkları ve araştırma konusuyla ilgili anahtar kavramların tanımları sunulmuştur.

### 1. GİRİŞ

Zamanımız koşullarında, bilgi ve teknoloji konusunda inanılmaz gelişmeler ve oldukça hızlı değişimler yaşanmaktadır. Bu değişim ve gelişim, iş hayatına bazı kazanımlar getirmekle birlikte, bir takım olumsuzluklara da neden olmaktadır. Özellikle tüm dünyada yaşanan küresel akımlarla birlikte iş hayatında artan rekabet, örgütler ve idareciler aracılığıyla iş görenlere yüklenen hedef baskısı, iş saatlerinin fazlalığı, veri yoğunluğu işte stresi daha çok artırmıştır. Bu noktada fertlerin yaşantılarını çevreleyen fizyolojik ve mental sağlıklarına yönelik büyük tehditler ortaya çıkmıştır. Bu konuda araştırmacıların yöneldiği kavramlardan bazıları daha çok ilgi odağı haline gelmiştir. Psikolojik sağlık kavramı ile birlikte çoğunlukla araştırılan mesleki tükenmişlik ve iş doyumu kavramlardan sayılabilir.

Zamanın büyük bir bölümünü çalışma ortamında geçiren “Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü (ADM)”lerde çalışan uzmanlar, iş yerlerindeki faaliyetlerinde adli açıdan mağduriyete uğramış, sorunları bulunan kişilerle ve kırılgan gruplarla birebir sürekli iletişim ve etkileşim içerisindeyler. Bu nedenle işleri gereği pek çok problemle ilgilenmek zorundadırlar. Genellikle pedagoğ, psikoloğ, sosyoloğ ve sosyal çalışmacı gibi uzmanlardan meydana gelen ADM uzmanları çevrelerindeki mağdurlara hak ve yardımlar konusunda bilgilendirmeler yapmakta, adli desteğe ihtiyacı olanlara uygun müdahale programları geliştirmekte, psiko-sosyal destek hizmetler sunmakta ve adalete erişimi güçlendirerek tekrarlanan mağduriyetleri önleyici tedbirler almaya çalışmaktadırlar (Adalet Bakanlığı, 2022). Yani bu uzmanlar kişisel hayatlarında karşı karşıya kaldıkları olumsuz yaşantılar yanında çalışma ortamında da sürekli riskli ve stresli yaşantılar deneyimlemektedirler. Keza ADM uzmanlarının danışma ve müdahale sürecinde sunmuş olduğu stratejik tepkiler birçok hayata olumlu dokunuşlar yapmakta ve bireylere rol model olabilmektedirler. Mağdurlarla birinci derecede iletişime geçen ve onlarla ilgilenen uzmanların belli bir çalışma süresinden sonra çalışma enerjilerinin azalması, mental olarak yıpranmaları, kendilerini stresli, çaresiz ve zayıf olarak görmeleri olağan bir durumdur. Bu bağlamda mağdurlara ve kırılgan gruplara sunulan hizmetlerin daha sağlıklı, daha etkili ve daha kaliteli olması noktasında ADM uzmanlarının

psikolojik sađamlık durumlarının ve bu kavramla yakından iliřkili olduđu dűřűnűlen mesleki tűkenmiřlik ve iř doyumunu kavramlarının űnemi űn plana çıkmaktadır.

Birçok disiplinin ortak ilgi alınan giren psikolojik sađamlık terimi pozitif psikoloji kavramlarından biri olarak bilinmektedir. 1970'lerde tıp alanındaki çalıřmalarla yabancı literatűrde gűrűlmeye bařlanan psikolojik sađamlık kavramı, son dűnemlerde yerli literatűrde de oldukça sık incelenen bir konu halini almıřtır (Cicchetti, 2006: s.4; Masten, 2007: s.923; Masten ve Obradovic, 2006: 15). Tıp alanında tanınmaya bařlanan bu kavram gűnűműzde sosyoloji, psikoloji ve eđitim bilimleri gibi pek çok disiplinin ilgilendiđi ve arařtırmak istediđi fenomen bir kavramdır. Bu nedenle kavramın tanımı yapılırken birçok alana atıf yapılabilmektedir. Genellikle davranıř psikolojisi alanıyla tanımlanmaya çalıřılan psikolojik sađamlık kavramının, 2000'lerden sonra űlkemizdeki popűlerliđi de artmıřtır (Gizir, 2004: 24). Psikolojik sađamlık, insanların yařantılarında karřılařtıkları olumsuz durum ve olaylardan sonra toparlanma sűreci ve normal istenilen hayatlarına dűnme gűleri olarak tanımlanabilir (Stewart, Reid ve Mangham, 1997: 24). Psikolojik sađamlık dűzeyi fazla olan bireyler, stres, risk ve olumsuz řartlar karřısında műcadelede bulunma, ayakta kalabilme, var olmayı sűrdűrme ve sorunların űstesinden gelme davranıřlarına daha rahat sergileyebilmektedir (Eminađaođlu, 2006: s.18).

Bařka bir anlatımla psikolojik sađamlık, kiřisel farklılıkların gűzlendiđi bir kavram olarak da deđerlendirilmektedir. Yani insanların bireysel űzelliklerine, aile geçmiřlerine, sosyal ortamlarına ve çalıřtıkları űrgűtsel kurumlara gűre psikolojik sađamlık dűzeyleri de farklılařabilmektedir (Gizir, 2007). Bu nedenle farklı meslek gruplarındaki kiřilerin, cinsiyet, yař, çalıřma ortamı, mesleki kıdemleri veya diđer sosyal ve demografik açıdan tanımlayıcı űzelliklerine gűre psikolojik sađamlık dűzeylerinin belirlenmesi bu kavramın daha çok tanınmasına yol açmaktadır. Ayrıca psikolojik sađamlıđın etkilendiđi ve etkilediđi parametrelerin belirlenmesi sayesinde insan hayatında kilit rol oynayan bazı meslek grupları için gerekli dűzenlemeler hayata geçirilebilir.

Psikolojik sađamlıktan bahsedebilmek için çalıřanların yařamlarındaki olumsuz durumlar yani risk faktűrlerin ayrıntıları ile incelenmesi gerekmektedir. Çalıřanların yařamlarındaki risk faktűrlerini veya negatif durumları gűz ardı ederek yapılacak psikolojik sađamlık tanımlamaları yeterli olmayacaktır (Garmezy, 1991). Psikolojik sađamlık kavramı risk faktűrleri ve koruyucu faktűrlerin etkileřimleri ile űn plana çıkan dinamik bir olgu olduđu literatűrde yer almaktadır(Rutter, 1999). İnsanlar risk ve tehditlerle karřı karřıya kaldıklarında,

arzu edilen biçimde başa çıkma yeterliğine katkı sağlayacak koruyucu etkenlerle güçlenebileceği bilinen bir gerçektir (Stewart, Reid ve Mangham, 1997). Bu sebepten ötürü koruyucu etkenler, risklerin ortaya çıkaracağı etkileri e-karte eden ya da azaltan etkenler olarak belirtilebilir. Psikolojik sağlamlıkta koruyucu faktörler ile birlikte risk faktörleri ve psikolojik sağlamlığı etkileyen bu iki değişkenin uyum sağlamasıdır (Rutter, 1999; Gizir, 2007). Bireylerin içerisinde yaşadıkları hayatın ve buldukları şartların gelecekte oluşabilecek olası negatif sonuçlarını yordayan özellikler (Masten ve Reed, 2002); tanımlanan risk faktörleri biyolojik, sosyolojik, ruhsal ve demografik özellikleri kapsayabilir (Terzi, 2008). İlgili alanda yapılan çalışmalarda bu risk faktörleri genelde bireysel, çevresel ve ailesel nedenler temelinde incelenmektedir (Öz ve Yılmaz, 2009; Gizir, 2007).

İlgili literatür incelendiğinde psikolojik sağlamlıkla yakından ilişkili olduğu düşünülen kavramlardan birisi de mesleki tükenmişlik kavramıdır. Bu kavramı ilk tanımlayan Psikoanalizatör araştırmacı olan H. Freudenberger (1974:159) “enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı beklentilerden dolayı kişilerin başarısız olması, enerjisinin düşmesi, yıpranarak güç kaybetmesi” şeklinde ifade etmiştir. 1976’da tükenmişlik konusunda önemli çalışmalar yapan araştırmacılardan biri olan Psikolog ve Sosyolog C. Maslach işgörenlerin çalışma ortamlarında yaşadıkları duygusal problemlerle baş edebilme imkanları üzerinde çalışmıştır. Bu nedenle Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği; “fiziksel ve ruhsal olarak yıpranma ve çaresiz kalmak” olarak kavramsallaştırmışlardır. Literatürde tükenmişlikle ilgili pek çok tanıma rastlanabilirken, en genel haliyle tükenmişlik; kişilerin yoğun çalışma ve yaşantılarındaki stresten kaynaklı ortaya çıkan psikolojik sorunlar ve işlerini yapamama halidir (Önsal, 2017:508; Özkan ve Okur, 2021: 56-57).

Araştırmalar incelendiğinde tükenmişlik “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi” şeklinde üç alt boyutta ele alınmaktadır. Duygusal tükenme, duygusal kaynakların tükenmesiyle beraber kişide yorgunluk, gerginlik ve kaygının çoğalması neticesinde ilk etapta işe gitme konusunda ve ardından bütün gündelik işlerde isteksizlik ve bıkkınlık yaşanma durumudur (Ergin, 1993). Mesleki tükenmişliğin ikinci alt boyutu olan duyarsızlaşma ise, tükenmişliğin ilk aşamasında görülen olumsuz duygularla beraber çevreye karşı yabancılaşmanın başlaması durumudur (Maslach ve Jackson, 1981). Dolayısıyla duyarsızlaşma evresinde olan çalışanın iş ortamında da problemler yaşamasının olağan olduğu ön görülebilir. Mesleki tükenmişliğin son alt boyutu kişisel başarı hissinde, kişi yaptığı işleri ve faaliyetleri başarısız addetmekte ve kişilerarası etkileşiminde sıkıntılar yaşadığını düşünebilmektedir (Gönen, 2020; Polat vd., 2012). Birey bu boyutta gerçekleştirdiği faaliyetlerin kimseye yarar

sağlamadığını ve boşa gittiğini zannetmekte ve suçluluk hissetmektedir. Mesleki tükenmişlik düzeyleri yüksek olan insanlarda görülen stres ile beraber olası bazı hastalıkların gelişebileceği belirtilebilir. Bu hastalıkların genellikle fizyolojik, ruhsal ve davranışsal semptomlar göstermekte ve kişinin bütün hayatını kalite açısından etkilemektedir (Öztabak, 2018). Tükenmişliğin fizyolojik semptomları incelendiğinde kişilerde genellikle; yorgunluk, bitkinlik, halsizlik, uyku sorunları, kan basıncıyla ve değerleriyle ilgili hastalıklar, sindirim sistemi organları rahatsızlıkları ortaya çıkabilmektedir (West vd., 2018). Ruhsal açıdan görülen semptomlara bakıldığında; umutsuzluk, sinirlilik hali, depresyon, anksiyete, düş kırıklığı ve engellenmişlik duygusu strese eşlik etmektedir (Oruç, 2007). Tükenmişliğin davranışsal semptomları ise; genelde zararlı madde kullanımı, sosyal ilişkilere yabancılaşma ve kopukluk ve gündelik zorunlu vazifeleri yapamama gibi problemler yaşandığı bildirilmektedir (Vahey vd., 2010). Tüm bu sorunların yanında tükenmişlikle beraber en fazla yaşanan sorunlardan biri de kişilerin iş doyumunun düştüğü bilgisidir. İlgili yazında pek çok çalışmada mesleki tükenmişlikle iş doyumunu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu kanıtlanmıştır (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Kim, 2012; Orhan ve Komşu, 2016). Böyle kişilerin işlerine geç gitme, devamsızlık yapma ya da iş görürken konsantrasyon sıkıntısı yaşadıkları bildirilmektedir. Bütün bu problemlerin iş doyumunun düşük olmasıyla ilişkili olduğu belirtilebilir (Özkan ve Okur, 2021: 56-57).

İş doyumunu bireyin işinden mutlu olmasını ve haz almasını ifade eden duygu durum açıklayan bir kavramdır (Başaran, 1991). İş tatmini olarak da kullanılan bu kavram işteki mutluluk işten alınan hazzı açıklayan en doğru kavram olarak bilinmektedir. Özellikle kritik görevlerde çalışan görevlerin çalıştıkları kurumlarda mutlu olması ve çalışmaktan keyif alması, çalıştıkları kurumlarda karşılaşılabilecekleri olumsuz olaylar ile mücadele etme duygularına etki etmektedir (Karaköse ve Kocabaş, 2006: s.6). Günbayı ve Tokel (2012: 78)'e göre bireyin hissettiği iş doyumunu, kişinin işinde verimli, üretken ve mutlu olmasını önemli şekilde desteklemektedir. Kişi, yeterli iş doyumunu seviyesini yakalayamadığında çalıştığı iş yeri ortamından uzaklaşma meyilli, memnuniyetsizlik, işine karşı isteksizlik gibi negatif ruhsal tepkiler verebilmektedir (Gamsız, 2013: 24). Bu açıdan ADM'de çalışan uzmanların, iş gördüğü çalışma ortamında iş doyumuna ulaşip ulaşmaması durumu, bu uzmanların psikolojik sağlamlığını etkileyebilmektedir. Bu noktada gerek bir birey olarak ADM'de çalışan uzmanların kişisel sağlıklarını muhafaza etmeleri, gerekse bir meslek elemanı olarak sunacakları yardım, rehberlik ve diğer hizmetlerinde verimli ve daha etkin olmaları hususunda psikolojik sağlamlıklarının araştırılmasının büyük önem arz ettiği düşünülmektedir.

### 1.1.1. Araştırmanın Problemi

Bu çalışmanın problem cümlesi: “Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü (ADM)’de çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” şeklinde belirlenmiştir.

### 1.1.2. Alt Problemler

Çalışmada, yukarıda ifade edilen ana problem cümlesi kapsamında aşağıda listelenen alt problemlere cevaplar aranmıştır:

1. ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri ne düzeydedir?
2. ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri bazı demografik özelliklere göre farklılaşmakta mıdır?
3. ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları ADM’nde çalışmadan önce başka bir yerde çalışmış olup olmama durumuna göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?
4. ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları unvanlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?
5. ADM’nde çalıştıkları psikolojik sağlamlıkları meslek yıllarına göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?
6. ADM’nde çalışan uzmanların iş doyumları ADM’nde çalışmadan önce başka bir yerde çalışmış olup olmama durumuna göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?
7. ADM’nde çalışan uzmanların iş doyumları unvanlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?
8. ADM’nde çalıştıkları iş doyumları meslek yıllarına göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?
9. ADM’nde çalışan uzmanların mesleki tükenmişlikleri ADM’nde çalışmadan önce başka bir yerde çalışmış olup olmama durumuna göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?
10. ADM’nde çalışan uzmanların mesleki tükenmişlikleri unvanlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?
11. ADM’nde çalıştıkları mesleki tükenmişlikleri meslek yıllarına göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?

12. ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağamlık ve iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
13. ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağamlık ve mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
14. ADM’nde çalışan uzmanların iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

## **1.2. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmanın amacı; “Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde çalışan uzmanların psikolojik sağamlıkları iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada, katılımcıların psikolojik sağamlık, iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri belirlenmiş, belirlenen bu seviyelerin bireylerin bazı demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı istatistiki yöntemlerle ortaya konulmuştur.

## **1.3. Araştırmanın Önemi**

Bireyler, yaşamlarının her alanında zorlamalarla karşılaşmaktadır. Bu zorlamalar fertlerin ruhsal dengelerini bozarak, iş ve gündelik hayatlarını sürdürebilmeleri için gerekli enerjinin ortaya çıkmasına ya da tüm enerjisini yok edebilecek bir paradoks içerisine girmesine neden olabilmektedir. Bu paradoks çalışanları çaresiz, savunmasız veya zayıf bırakabilmektedir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005:116). Özellikle bu çaresizlik ve savunmasızlık hali bazı meslek gruplarında daha büyük sorunların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu durum çalışan bireylerde mesleki tükenmişliğe ve yaptıkları işten doyum alamamaya neden olabilmektedir. Ama bu sorunlardan her birey aynı şekilde etkilenmemektedir. Zira iş ortamında yaşadığı paradokslardan kolayca kurtulan, çaresizlik ve savunmasızlıklarıyla baş edebilen psikolojik olarak daha sağlam olarak ifade edilen bireyler de vardır. Masten (2001: 231)’a göre psikolojik sağamlık, kişisel bir özellik olarak ele alındığında bazı bireylerin olası risklere göre dayanıklı yani güçlü, bazı bireylerin ise zayıf olduğu algısını üretmektedir. Ancak risklerin bireyler üzerindeki etkisi ve bu etkinin zaman ve koşula göre farklılık göstermesi psikolojik sağamlık açısından bir karmaşaya yol açmaktadır. Psikolojik sağamlık açısından risk faktörü sayılabilecek sosyal ve kişisel özelliklerin ortaya çıkarılması önemlidir. Bu nedenle psikoloji, endüstri psikolojisi, işletme, iktisat, yönetim ve organizasyon gibi birçok disiplinde popüler bir incelenme konusu olarak görülen mesleki tükenmişlik, iş doyumunu ve psikolojik sağamlık kavramları, günümüz küresel dünyanın iş koşullarında daha çok dikkat çekmektedir.

Özellikle bu fenomenlerin birbirleriyle ilişkisinin ne durumda olduğu hangi demografik değişkenlerle anlamlı ilişkilerinin olduğunun bilinmesi önemli görülmektedir. Bu çalışmada elde edilen bulguların hem uzmanlara hem yöneticilere hem de insan kaynakları departmanlarında yapacakları düzenleme ve faaliyetlerde rehberlik edebilecek özelliktedir. Bu nedenle bu çalışmanın bulgularının katma değeri yüksektir.

Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğüne gelen dosyalar pek çok bireyin mental açıdan oldukça etkilenebileceği olaylardan oluşmaktadır. Gelen bu dosyalar zaman içerisinde Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde çalışan uzmanları yıpratmaktadır. Karşılaştıkları bu sorunlar bireylerin işlerinden aldıkları doyumlarını, işlerine karşı olan motivasyonlarını, işlerindeki performanslarını etkilemektedir. Bireylerin karşılaşmış oldukları olumsuz durumların bireylerde yaratmış olduğu olumsuz duygularla başa çıkabilme, olumsuz duygulara karşı güçlü kalabilme olarak tanımlanan psikolojik sağlık düzeyinin iş doyumları veya mesleki tükenmişlikle ilişkisinin incelenmesi literatür açısından önemlidir. Ayrıca, ADM çalışanlarının mesleki tükenmişliklerini, iş doyumlarını ve psikolojik sağlık durumlarının araştırılması, uzmanların iş yerindeki performanslarını, refahları, iş verimlilikleri ve iş doyumları açısından da önem arz etmektedir. Bu anlamda yapılacak olan çalışmanın sonuçları hem psikoloji literatürüne hem de uzmanlara uygulanabilecek programlara kaynak oluşturacağı için literatüre sağlayacağı katkı da oldukça değerlidir.

İlgili literatürde psikolojik sağlamlığın mesleki tükenmişlik, iş doyumunu veya demografik değişkenlerle ilişkisinin incelendiği araştırmaların bulunduğu görülmektedir. Bu araştırmalarda iş doyumunu ile tükenmişlik arasında hem yerli hem yabancı literatürde yapılan çalışmalarda bu değişkenler arasında anlamlı ilişkinin bulunduğu bildirilmektedir (Avşaroğlu vd., 2005; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012; Kim, 2012; Orhan ve Komşu, 2016; Coetzee vd. 2019; Gönen, 2020; Özkan ve Okur, 2021).

Psikolojik sağlamlık ile iş veya yaşam doyumunu/tatmini arasında anlamlı ilişkilerin varlığının araştırıldığı çalışmalar (Bozkuş, 2019; Doğan, 2020; Akdeniz, Savtekin ve Köylü, 2021; Karaman, 2022) ve psikolojik sağlamlığın tükenmişliğe etkisinin ve ilişkisinin incelendiği çalışmalar (Gönen ve Koca Ballı, 2020; Bozkuş,2019) ilgili yazında yer almaktadır.

Tükenmişlik, genel manada kişilerin mesleklerinde uzun sürede maruz kaldıkları strese verdikleri bir tepki olarak değerlendirilmektedir. 1970'lerde genellikle duygusal anlamda muhtaç ve beklenti içerisinde olan bireylerle uğraşmak ve ilişki kurmak mecburiyetinde olan sosyal hizmet uzmanlarında gözlemlenen bir davranışı anlatmak için tükenmişlik kavramı

kullanılmaya başlanmıştır. Tükenmişlik sorunu hizmet sektöründe insan hizmetleri ile uğraşan ve özellikle yüz yüze çalışan meslekler olan; doktorlar, hemşireler, öğretmenler, sosyal hizmet uzmanları vb. gruplar arasında en sık görülen bir problem olarak kabul edilmektedir (Maslach ve Jackson 1981: 101; Bryne, 1994). Bu doğrultuda konuyla ilgili alanda yapılan bu araştırmalarda özellikle psikolojik sağlık ve mesleki tükenmişlik kavramlarında en çok ele alınan araştırma grubunun sağlık çalışanları (Ergin, 1993; Uzun ve Tortumlu, 2022; Karaman, 2022), psikoloji danışmanlar (Doğan, 2020; Özkan ve Okur, 2021), öğrenciler ve çocuklar (Garmezy, 1991; Eminağaoğlu, 2006; Gizir, 2004; 2007; Dursun ve Özkan, 2019; Akdeniz vd., 2021) ve öğretmenler (Lau, Yuen ve Chan, 2005; Bozkuş, 2019; Taşdemir, 2020) olduğu belirlenmiştir. İlgili literatürde “Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde görev yapan uzmanların” örneklem olarak seçildiği ve bu katılımcılar üzerinde mesleki tükenmişlik, iş doyumunu ve psikolojik sağlık değişkenlerinin incelendiği başka bir araştırmanın bulunmaması çalışmanın özgün değerini ortaya koymaktadır. Zira ülkemizde bu konuyu ADM’de görev yapan uzmanlar özelinde ele alan çalışmanın olmayışı dikkate alındığında bu araştırmanın bir diğer amacı, psikolojik sağlık, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu konularında yapılan çalışmaları tetkik ederek, bu fenomenlerin Türkiye’de riskli, tehlikeli veya zorlu çalışma şartlarına maruz kalan çalışanlara dair araştırmalardaki önemine dikkat çekmek ve bu hususta temel bir bakış açısı oluşturmaktır.

#### **1.4. Sayıtlar**

Bu çalışma;

- Araştırmaya dahil edilen çalışma grubunun evreni temsil ettiği,
- Çalışma grubunun kişisel bilgi formuna ve ölçeklere titizlikle, doğru ve içtenlikle cevaplar verdikleri,
- Araştırma kapsamında kullanılan form ve ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik açısından doğru sonuçlar verdiği ve,

#### **1.5. Sınırlılıkları**

Bu çalışma;

- Örnekleme olarak 2021 yılında Türkiye’de bulunan Adliyelerde Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü’nde sosyal çalışma görevlisi unvanıyla görevli memurlar ile,
- Katılımcıların, Bilgilendirilmiş Onam Formu ve Demografik Bilgi Formu, Tükenmişlik Ölçeği (TÖ), Yetişkin Psikolojik Sağlık Ölçeği (YPSÖ) ve İş Doyumu Ölçeği (İDÖ)’ne verdikleri cevaplar ve bu cevapların istatistiksel analizleriyle elde edilen sonuçlar ve,
- Araştırma takvimi ve planı kapsamında belirlenen süreyle sınırlandırılmıştır.

## 1.6. Tanımlar

Çalışma konusu gereği araştırmada çok sık kullanılan ve anahtar kavramlar olarak gösterilen tüm kavramlar aşağıda ifade edilmiştir.

Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü Uzmanları: Adli süreçteki mağdurlara ve kırılğan gruplara hak arayışlarında yardımcı olan, çeşitli müdahale programları ve destek hizmetleri sunan Adalet Bakanlığı’na bağlı Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü bünyesinde görev yapan pedagoğ, psikoloğ, sosyal çalışmacıdan oluşan uzmanların hepsine verilen genel addır (Adalet Bakanlığı, 2022).

Psikolojik Sağlık: Fizyolojik ve psikolojik güçlüklerle ve tehditlerle karşı karşıya kalan insanların, bu durumlar neticesinde hayatına yeniden uyum sağlayabilme gücüne psikolojik sağlık adı verilir (Holahan ve Moos, 1985).

Mesleki Tükenmişlik: İş hayatında fertlerin fizyolojik ve psikolojik olarak yıpranması ve çaresiz kalma durumuna mesleki tükenmişlik denilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

İş Doyumu: İnsanların yaptığı işten duyduğu doyum derecesi ya da aldığı hazzın duygusal durum derecesidir (Başaran, 1991).

## 2. ALANYAZIN

### 2.1. Psikolojik Sağlamlık

Günümüz bilgi ve teknoloji çağının getirdiği yenilikler insan hayatında önemli değişimlerle birlikte büyük kolaylıklara yol açmıştır. Ancak bu değişimin avantajlarının yanında bazı dezavantajları da bulunmaktadır. Bu olumsuzluklardan birisi de yoğun ve stresli iş ortamlarının neden olduğu psikolojik sorunlardır. İnsanların her gün hem gündelik yaşantılarında hem de çalışma ortamlarında maruz kaldıkları yoğun stres ve istenmeyen olumsuzluklar psikolojik sağlıkları açısından büyük tehdit olarak görülmektedir. Bu nedenle özellikle son yarım asırdır insanların psikolojik sağlığını bozan faktörlerle birlikte, ruh sağlığını korumak ve güçlendirmek konusunda bazı kavramlara odaklanan bilim insanları sayesinde oldukça fazla görüş ve kavram ortaya koyulmuştur. Psikolojik sağlamlık kavramı da ruhsal sağlık konusunda oldukça ilgi duyulan kavramlardan biri olarak değerlendirilmektedir. Psikolojik sağlamlık kavramının tanımlanması hususunda net bir görüş birliği bulunmasa da farklı araştırmacılarla birlikte çokça gündeme gelen temel olgular bulunmaktadır (Kararımak, 2006: 130). Günümüzde sosyoloji, eğitim, psikoloji ve psikiyatri disiplinlerinde bireylerin stresten, travmadan ve olumsuz hayat deneyimlerinden uzaklaşabileceklerini ve tüm zorluklarının üstesinden gelerek daha da güçleneceklerine dair görüşler “sağlamlık” kavramı etrafında ele alınmaktadır (Gizir, 2007; Özer, 2013: 2).

Psikolojik sağlamlık kavramında kullanılan sağlamlık teriminin etimolojisi incelendiğinde latince elastik, esnek anlamında kullanılan ‘resiliens’ kelimesinden türetildiği bildirilmektedir. Resiliens kelimesi “eski haline yeniden dönebilme” şeklinde de tanımlanabilmektedir (Greene, 2002). İngilizce dilinde ise ‘resilience’ veya ‘resiliency’ şeklinde kullanılan bu kavram ülkemizde yapılan araştırmaların bazılarında “dayanıklılık” (Eminağaoğlu, 2006; Basım ve Çetin, 2011; Işık, 2016), bazı araştırmalarda “yılmazlık” (Gürgen, 2014; Bayraklı, 2010), bazılarında ise ‘sağlamlık’ (Gizir, 2004; Kararımak, 2007; Bozkuş, 2019) şeklinde tercih edilmiştir. Bunun yanında psikolojik sağlamlık konusunda yapılan çalışmalar arttıkça bu kavramın mevcut alandaki tanımına netlik, kesinlik kazandırabilmek, sınırlayabilmek ve kavramın kapsadığı ana boyutları daha açık saptayabilmek için uzmanların psikolojik sağlamlıkla alakalı sınırlandırılmış tanımlar kullanmayı istedikleri ortaya çıkmıştır (Luthar, Cicchetti ve Becker (2000). Bu nedenle ilgili yazın tetkik edildiğinde araştırmacıların son zamanlarda eğitimsel sağlamlık, akademik sağlamlık, duygusal sağlamlık, davranışsal sağlamlık, sosyal sağlamlık, ego sağlamlığı şeklinde sınırları çizilmiş sağlamlık kavramlarını ve çeşitlerini kullandıkları görülmektedir (Gizir, 2007:115).

Bir çok alanda ortak olarak psikolojik sağlamlık, adapte olma ya da kişinin ilerlemesine, hayatta karşılaştığı zorluklar neticesinde ruhsal olarak iyi oluşu ile karakterize edilen fenomen bir kavram olarak görülmektedir (Masten, 2001). İlgili yazın incelendiğinde psikolojik sağlamlık kavramının literatürde farklı Őekillerde tanımlandığı gözlenmektedir. Bu tanımlardan bazıları aşağıda sunulmuştur;

Holahan ve Moos (1985) psikolojik sağlamlığı, “fizyolojik ve psikolojik zorluklarla karşı karşıya kalan ferdin yaşamına adapte olabilmesidir” Şeklinde belirtmiştir.

İnsanların karşı karşıya kaldığı güçlüklerle başa çıkabilme becerisinin kişilerde doğuştan gelen bir kişilik özelliği olduğunu savunan Garmezy (1993) psikolojik sağlamlığı; “bireyin karşılaştığı güçlüklerin ardından yeniden eski davranış örüntülerine dönebilme yetisi” olarak tanımlamıştır.

Murphy (1987: 101) psikolojik sağlamlığı, “bir çocuğun stresle nasıl baş ettiği ve travmadan nasıl kurtulduğu/iyileştiği ile ilgilenen genel bir kavram olarak ele almış ve psikolojik sağlamlığın olumlu başa çıkmanın sonuçları olan uyum (adaptation) ve yeterlik (competence) gibi olumlu gelişme, geleceğe yönelme ve umut ile ilgili olduğunu savunmuştur.

Fraser, Richman ve Galinsky (1999: 136) ise psikolojik sağlamlık kavramını “zoraki Őartlar altında olumlu ve beklenmedik başarılar kazanmak ve sıra dışı Şartlara ve yaşantılara uyum sağlama becerisi” Şeklinde tanımlamıştır.

Luthans Vogelgesang ve Lester (2006) ise “fertlerin zorluklar, belirsizlikler ve olumsuz hayat koşullarıyla baş edebilme yeteneğine” psikolojik sağlamlık adını vermiştir.

Terzi (2008) psikolojik sağlamlığın “zorluklarla karşılaşıldığında bir başa çıkma becerisi olarak uygulamaya geçen kişilik özelliği” olduğunu savunmaktadır.

Xing ve Sun (2013) psikolojik sağlamlığı, “mutlu insanların zaman içerisinde oluşturduğu hayatın zorluklarını etkili bir biçimde çözmelerine yardımcı olan önemli kaynak” Şeklinde belirtmiştir.

Özer (2013:7) psikolojik sağlamlığı “bir olumsuzluk, sıkıntı hali ile karşılaşıldığında, risk faktörleri ve koruyucu faktörlerin etkileşimi sonucunda meydana gelen ve kişinin yaşantısındaki değişikliğe kolayca uyum sağlayabilmesi” Şeklinde ifade etmiştir.

Psikolojik sağlamlık, insanların istenmeyen olay ve durumlarla m¼cadele edip, sonrasında başarılı olma yetisi (G¼ng¼rm¼ř, Okanlı ve Kocabeyoğlu, 2015) olarak da tanımlanabilir.

Yukarıda da ifade edilen tanımlardan da anlaşılacağı üzere, psikolojik sağlamlık kavramının tanımı konusunda evrensel bir uzlaşa bulunmasa da psikolojik sağlamlığın güçl¼lük, yılmazlık, sağlamlık, baş edebilme yetisi ve yeterlilik kavramlarıyla karakterize kullanıldığı gör¼lmektedir (¼zt¼rk ve Uluşahin, 2014). T¼m bu tanımların ışığında genel manada psikolojik sağlamlık kavramı; “insanın karşı karşıya kaldığı çeşitli stres ve zorluklarla başa çıkma yeterliliğine sahip olması ve yeni hayatına ve durumlara adapte olabilmesi” şeklinde tanımı yapılabilir (¼zbađır, 2019: 10-11).

Psikolojik sağlamlık kavramıyla ilgili t¼m yapılan tanımlar tetkik edildiğinde önemli ortak noktalarının olduğu söylenebilir. Bu noktalar aşağıdaki gibi maddelendirilebilir (Bolat, 2013: 17);

- Psikolojik sağlamlık kişide geliştirilebilir özellikleri bünyesinde taşır. Yani doğuştan var olan ve sadece bazı insanlarda bulunan özellik olarak düşün¼lmemelidir.
- Psikolojik sağlamlık durumu statik değil dinamik gelişim aşamalarını anlatır.
- Travmalar, güç yaşam koşulları, tehlikelerde ve belirgin risk hallerinde başarılı bir baş etme, sağlıklı adapte olma ya da yeterlilik geliştirebilme süreçlerini içinde bulundurur.
- Psikolojik sağlamlık düzeyinin artması için bireyin bir tehlike ya da güçlüklerle karşı karşıya kalması ve bunun ardından, yeni yaşantısına entegre olarak mevcut istenmeyen koşullara rağmen hayatında başarı sağlaması gereklidir.
- Psikolojik sağlamlığın meydana gelmesinde koruyucu faktörlerin önemi oldukça büyüktür.
- Psikolojik sağlamlık öncelikle hastalık kaynaklı olarak incelenmiş günümüzde ise hasta olmayan kişilerde gerçekleştirilen araştırmalarla gelişebileceği saptanmıştır.
- Psikolojik açıdan sağlamlığı yüksek olan insanların genellikle; kontrol odaklı, problem çözme becerileri bulunan, doğru iletişim etkinliği yapabilen, öz saygısı fazla, güvenilir, zorluklar karşısında yılmaz, içsel yüklemelerle kendisini geliştirebilen, pozitif benlik yapısına sahip, pes etmeyen, mücadele ruhlu, empati becerileri yüksek özellikleri olduğu bildirilmektedir.

Masten, (1994: 7-8) aktarımla Masten, Best ve Garmezy (1990) psikolojik sağlamlık kavramının ilgili yazında üç ana olguyu tanımlayabilmek için kullanıldığını ifade etmiştir:

- a. İlk önce psikolojik sağlamlık kavramı var olan güçlükleri aşabilen ve beklenenden daha hızlı gelişme gösterebilen yüksek tehdit altındaki fertleri tanımlamak için kullanılır.
- b. İkincil olarak temel psikolojik sağlamlık durumu, stresli hayat tecrübeleri karşısında fertlerin oldukça hızlı adapte olabilme yetisine işaret etmektedir. Bu şekildeki araştırmalarda boşanma ve benzeri olaylar temel bir stres etkeni odak noktası olarak düşünülmektedir.
- c. Üçüncül çalışmalar ise, ruhsal travmanın ihtimal etkilerinden kurtulmak ve daha iyi olma hususunda önemli rolü olan ortak kişisel nitelikleri ve farklılıkları tetkik eden araştırmalardır (Akt.).

İlgili alanda psikolojik sağlamlık konusunda çalışan araştırmacılar psikolojik sağlamlığın kişilerin bazı risk faktörlerine doğru bir şekilde uyum sağladığında ya da arzu edilen gelişimsel sonuçlara erişildiğinde ortaya çıktığı belirtilmektedir. Bu nedenle, psikolojik sağlamlığı daha doğru bir şekilde kavrayabilmek için koruyucuların ve risklerin yansımalarının anlaşılması ve tanımlanması gerekmektedir (Bahadır, 2009: 8). Genel olarak araştırmalarda psikolojik sağlamlıkta öne çıkan üç ana tema bulunmaktadır. Bu temalar (Windle, 1999: 163);

- a) Riskler, tehlikeler ve/veya güçlükler,
- b) Pozitif uyum sağlamak, başa çıkmak, yeterlilik,
- c) Koruyucu (protective) faktörlerdir.

Tüm bu ifade edilenlerin ışığında psikolojik sağlamlık kavramını, mutlaka sağlıklı bir adapte olmayla bağlantılı olan ve bu adaptasyon sürecine katkı sağlayan koruyucu faktörlerin var olan risk faktörleri ile belirgin şekilde etkileşimi neticesinde gelişen bir olgu” (Windle, 1999: 163) şeklinde belirtmek, psikolojik sağlamlıkta risk ve koruyucu faktörlere odaklanılması gerektiğine işaret etmektedir. Bu risk faktörleri ve koruyucu faktörler aşağıda ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

### **2.1.3. Psikolojik Sağlamlıkta Risk Faktörleri**

Risk insanların hayatı deneyimlemeleri neticesinde ortaya çıkan ve artık kişi için önemli ve olumsuz olan olay ve durumlar olarak belirtilebilir (Kararımak, 2006). Riskin belirsizliği vurgulayan bir terim olduğunu iddia eden Moore, Gullone ve Konstanski (1997), riskin direk

olarak olumlu veya olumsuz bir mana içermediğini fakat her davranış gibi riskli davranışların da olumlu ya da olumsuz neticelerinin de olabileceğini belirtmiştir. Fertlerin sağlık seviyeleri gündelik yaşamlarında karşı karşıya kaldıkları pozitif veya negatif hayat olayları neticende, özellikle de istenmeyen durumlara karşı geliştirdikleri tepkilerle ilişkili olarak farklılık gösterebilmektedir (Çavuşoğlu ve Yalçın, 2018).

Araştırmacıların sağlık konusunda yaptıkları çalışmalarda, psikolojik sağlamlığın risk boyutlarının fonksiyonel tanımı farklı biçimlerde yapılmıştır: Sosyo-ekonomik seviye ölçümleri, son zamanlarda veya yaşadığı süre zarfında gerçekleşen yaşam olaylarının sayısının belirlenmesi, kitlesel sarsıntılar, düşük kilolu doğmak, ayrılık ve boşanmalar ve farklı risk faktörlerini bir araya getiren kümülatif risklerin hesabının yapılmasıdır (Masten, 2001). Sağlık araştırmaları genellikle kişinin risk olaylarıyla karşı karşıya kaldığında hızlı bir şekilde yeni yaşantıya adapte olma üzerine odaklandığı görülmektedir. Yani adaptasyon sağlık için önemli bir belirleyicidir (Kararımak, 2006). Bu noktada insanların karşı karşıya kaldıkları bütün yaşam zorluklarına rağmen yeniden hayatlarına adapte olabilmelerinin temelinde risk ve koruyucu faktörlerin varlığı yatmaktadır (Rutter, 1999). Zira risk faktörleri, insanların hayatlarında yaşadıkları güçlükler, travmalar, felaketler neticesinde psikolojik anlamda iyi ve sağlam oluşlarını koruması ve psikolojik sağlamlık göstermesi neticesinde ortaya çıkmaktadır (Masten ve Obradovic, 2006).

Psikolojik sağlamlığın ortaya çıkarak gelişebilmesi için ferdin bir risk, tehdit, tehlike veya güçlükle karşılaşması ve bu olayların neticesinde yeni yaşantıya tekrardan uyum gösterebilmesi ve ayrıca hayatının diğer bölümlerinde başarı göstermesi önemli bir gerekliliktir (Gizir, 2007). Riskler, kişilerin yaşantılarındaki stres faktörleri ve kişiyi olumsuz etkileyebilecek her türlü çevresel ve diğer faktörlerden dolayı zarar görülmesine sebebiyet verir (Yıldırım Koç vd., 2015).

Risk faktörleri kişiyle ilgili bireysel risk faktörleri, ailesel risk faktörleri ve sosyal-çevresel risk faktörleri olarak üç grupta ele alınmış ve Tablo 1’de bunlar özetlenmiştir.

Tablo 1. Psikolojik Sağlık Araştırmalarında Ele Alınan Risk Faktörleri

Bireysel risk faktörleri	Ailesel risk faktörleri	Çevresel risk faktörleri
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zararlı alışkanlıklar</li> <li>• Olumsuz yaşantılar ve durumlar</li> <li>• Erken doğum</li> <li>• Düşük zekâ düzeyi</li> <li>• Kronik rahatsızlıklar</li> <li>• Endişeli bir yapı ve özgüven yetersizliği</li> <li>• Öfkeli ve sinirli bir kişilik yapısı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ebeveynlerin hastalıkları veya ruhsal problemleri</li> <li>• Anne ve babanın boşanması, ölümü veya tek ebeveyn ile hayatı sürdürmek</li> <li>• Ergenlik döneminde bulunmak ve bu dönemde istenilmeyen ailesel olaylar yaşamak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finansal engeller ve fakirlik</li> <li>• Çocuk ihmali ve istismarı</li> <li>• Savaş ve doğal afetler</li> <li>• Toplumsal şiddet ve ailevi problemler</li> <li>• Ev, barınma ve güvenlik sorunları</li> </ul>

Kaynak: Gizir, 2007, s. 116; Çataloğlu, 2011, s. 48; Tümlü ve Receptoğlu, 2013

**Bireysel risk faktörleri:** Bu risk faktörleri kişinin kendi fitri özellikleri, hastalıkları ve alışkanlıklarıyla ilgili özel faktörlerini kapsamaktadır. Bu faktörler psikolojik sağlamlıkta oldukça önemli belirleyiciler olarak görülmektedir. Kişisel risk faktörlerinin başında zararlı alışkanlıklar önemli bir yer tutmaktadır. Bunun yanında düşük zekâ seviyesi, erken doğum, endişeli bir yapı ve bunu yönetememe, kronik rahatsızlıklardan dolayı sağlık sıkıntıları yaşama, özgüven sorunu, etkin başa çıkma mekanizmalarının devreye girememesi, öfkeli ve sinirli bir kişiliğin bulunması, bireyin yoğun ifade güçlüğü yaşamasıdır (Gizir, 2007, 116; Çataloğlu, 2011: 48; Tümlü ve Receptoğlu, 2013).

**Ailesel risk faktörleri:** Fertlerin olumsuz, zoraki koşullar altında yaşamalarını zorlaştıran, yeni yaşantılara uyumları üzerinde etkili olan, hayatlarını sürdürmeye dair gayretlerine engeller oluşturan veya olumsuz deneyimler için ortam hazırlayan aileyle ilişkili olan özellikler, ailesel risk faktörleri olarak tanımlanabilir (Özer, 2013: 41). Bunlar; ebeveynlerden herhangi birinin fiziksel ya da ruh sağlığının bozulması, ebeveynlerin boşanması, vefat etmesi, ebeveynlerden birisi ile yaşamak ve ergenlik döneminde anne olma (Gizir, 2007).

**Sosyal-çevresel risk faktörleri:** Kişinin sosyal ve çevresiyle alakalı maruz kaldığı tehdit ve riskli durumlardır. Bu durumlar finansal güçlükler olabildiği gibi ruhsal ve fiziksel zorluklar da olabilir. Bunlar genellikle harpler, tabii afetler, taciz ve istismarlar, her türlü şiddet, evsizlik,

tehlike ve barınma problemleri, fakirlik, işsizlik, göç travmaları, şiddet içeren çevre, toplumsal şiddet olayları (Kararımak ve Siviş, 2011; Bolat, 2013: 29) şeklinde gruplandırılabilir.

#### **2.1.4. Psikolojik Sağlamlıkta Koruyucu Faktörler**

Her insan mutlaka belirli bir seviyede psikolojik sağlamlığa sahiptir. Fakat bu seviyenin ne kadar olduğu önemlidir. Çünkü bu sağlamlık düzeyinin bireyin sorun ve zorluklarla baş edebilmesini ve ayakta kalabilmesini sağlayacak ölçüde olması gerekmektedir. Bu ölçüyü saptayan parametreler ise koruyucu faktörlerin varlığı ve ne kadar destek verdikleridir. Zira gerilimlere, streslere dayanma yetisi kişiden kişiye değişiklik gösterse de herkesin bir sınırının olduğu bilinmelidir (Bolat, 2013: 33). Bu bağlamda koruyucu faktörler kişilerin sağlamlık seviyelerinin yüksek olmasına yardım etmektedir. Çünkü koruyucular, ferdin kendisinde, ailesinde veya çevresinde stres meydana getiren olgu ve koşulların etkilerini indirgeyen parametrelerdir (Sezgin, 2016: 15). İlgili yazında bulunan çalışmalarda da sağlamlık düzeyinin düşmesinde risk faktörleri etkili iken yükselmesinde koruyucu faktörlerin etkili olduğu bildirilmektedir (Akduman, Karahan ve Solmaz 2018: 769).

Koruyucu faktörler aşağıda maddeler şeklinde ifade edilen süreçler sayesinde psikolojik sağlamlık düzeyini yükseltebilmektedir (Özer, 2013: 46);

- Sorun meydana getiren bir olay ya da stres faktörünün tehlikelilik oranını minimize etmek,
- Stres faktörlerine maruz kalmayı düşürmek, ihtimalini azaltmak,
- Stres faktörlerinden dolayı ortaya çıkan sorunlu zincirleme devam eden seri olayların döngüsünü kırmak,
- Olumlu özellikler olan öz-saygı ve özgüveni besleyerek artırmak,
- Pozitif yöndeki birden çok kapsamlı fırsatları ve fikirleri çoğaltmak,
- Duyguları düzenlemeyebilmeyi ve başa çıkmayı kolaylaştırmak.

Koruyucu faktörler bireylerin henüz zorluklarla karşı karşıya kalmadığı veya yaşadığı zorlukların etkisini minimize eden, ferdin olumsuz yaşantılar karşısında ayakta durmasını sağlayan önleyici/engelleme bir rol oynamaktadır. Ayrıca bu faktörler olumsuz davranışların gerçekleşme ihtimalini düşüren faktörler olarak da bilinmektedir (Jenson ve Fraser, 2006). Bir şahsın güçlüklerle, sıkıntılarla ve sorunlarla mücadelesinde ve hayatının ilerleyen safhalarında en önemli destek sağlayıcısı olarak koruyucu faktörler görülebilir (Mandleco ve Peery, 2000).

Bireylerin farklı nedenlere bağlı olarak geliştirdiği koruyucu faktörler, psikolojik sağlamlığın düzeyinin yükselmesi ve sürdürülebilir olmasında oldukça mühim etkiye sahiptir (Çetin, Yeloğlu ve Basım, 2015). Ayrıca bunlar negatif hayat deneyimlerine karşı ferden pozitif tepkiler vermesi noktasında da kolaylıklar sağlamaktadır (Kararımak, 2006).

İlgili alanda yapılan araştırmalar sağlamlıkta koruyucu faktörlerin, aynı risk faktörleri gibi, üç sınıfta ele alınabileceğini bildirmektedir. Bu faktörler; kişisel, ailesel ve çevresel koruyucu faktörler olarak belirtilebilir.

Gizir'in (2007) ve Özer (2013:45) çalışmalarında inceledikleri koruyucu faktörler Tablo 2'deki gibi özetlenebilir.

Tablo 2. Psikolojik Sağlamlık Araştırmalarında Ele Alınan Koruyucu Faktörler

Bireysel koruyucu faktörler	Ailesel koruyucu faktörler	Çevresel koruyucu faktörler
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zekâ, Cinsiyet, Yaş</li> <li>• Akademik başarı, öz-yeterlik</li> <li>• İç kontrol odağı</li> <li>• Benlik saygısı ve pozitif davranış</li> <li>• Kişisel farkındalık ve kendini kabul</li> <li>• Özerklik, dışadönük kişilik, kolay mizaç</li> <li>• Hedef ve geleceğe odaklanmak</li> <li>• Etkili ve güçlü sorun çözme becerileri</li> <li>• İyimserlik ve umut</li> <li>• Sosyal yetkinlik, psikofizyolojik sağlık</li> <li>• Mizah duygusuna sahip olma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destekleyici anne-baba ya da bir aile üyesiyle olumlu ilişkiler</li> <li>• Etkili aile / ev halkı yapısı ve kuralları</li> <li>• Çocuğa yönelik yüksek ve gerçekçi beklentiler</li> <li>• Yeterli ölçüde finansal kaynaklar</li> <li>• Pozitif rol model olan yetişkinlerle bir arada olma</li> <li>• Güvenli, organize ev ortamı</li> <li>• Aile hikâyesi</li> <li>• Yüksek nitelikte bakım hizmeti verilmesi</li> <li>• Güvenli bağlanma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal çevredeki destekleyici bir yetişkinle olumlu ilişkiler</li> <li>• Akran / Arkadaş desteği</li> <li>• Güvenli topluluklar</li> <li>• Güçlü ekonomik durumlar, imkânlar</li> <li>• Erişilebilir sosyal servisler, kurumlar</li> <li>• Uygun istekler ve fırsatlar</li> <li>• İyi komşuluk bağları</li> </ul>

Kaynak: Gizir, 2007, s.120; Özer, 2013, s.45

Psikolojik sağlamlık alanında gerçekleştirilen araştırmalarda, psikolojik sağlamlık düzeyleri yüksek bireylerin, karşı karşıya kaldıkları hastalık, şiddet, yoksulluk ve beraberinde birçok stresli yaşamsal olayla mücadelelerinde daha çok başarı elde ettikleri tespit edilmiştir. Bu kişilerin, aynı anda etkin sorun çözme becerisi ve etkili kişiler arası iletişim yetileri gibi

olumlu niteliklere sahip oldukları belirtilmiştir. Benzer negatif olaylar yaşayıp başarısız olmuş kişilerin psikolojik sağlık seviyelerinin geliştirilerek, karşı karşıya kaldıkları problemlerin üstesinden daha kolay gelecekleri veya bu streslerden hızlıca kurtulabilecekleri çalışmalarda saptanmıştır (Öz ve Yılmaz, 2009: 83).

Özer (2013: 36)'in belirttiğine göre; psikolojik açıdan daha sağlam olan insanlar, olaylar karşısında tutum ve davranışlarını belirlemekle kalmayıp aynı anda tutumlarının ne kadar önemli olduğunu fark eden kişilerdir. Bu kişiler aynı zamanda kendi hayatlarında önem arz eden amaçları sıralamakta ve ayrıştırmakta da uzadırlar. Psikolojik sağlamlığı yüksek olanlar; güven duyguları gelişmiş, zorluklara meydan okuyabilen, pasif olmaktan ziyade aktif olmayı ve değişmeyi seven, stres yaratan durumları bir tehdit şeklinde görmek yerine kişisel gelişimleri için bir fırsat olarak görmekte ve her türlü olumsuz deneyimi öğrenme için gerekli bir aşama olarak değerlendiren fertlerdir. Bunun yanında psikolojik sağlamlığı bulunan insanlar; sinerjiktirler, kendilerini iyi güdüleyebilirler, motivasyonları yüksektir, çevrelerindeki kişilerle işbirliği yaparak çalışmaktan hoşlanırlar ve içsel kontrol mekanizmasına sahiptirler (Toçoğlu, 2020: 37).

Sosyal özellikleri açısından psikolojik sağlamlıkları eksik olmayan insanlar, etkili iletişim kurmaktan yoksun, mental açıdan özgüvenleri, öz kabulleri ve öz saygıları yetersiz, hislerini kontrol etme ve bunun farkına varma yeterlikleri zayıf, yeni koşullara adaptasyonda zorlanan, kaygı ve engellenmeye karşı durma kapasiteleri yetersizdir. Akademik ve bilişsel açıdan ise bu kişilerin, başarı güdüleri düşük, geleceği planlama konusunda kapasiteleri zayıftır. Ayrıca böyle insanların travmatik, sarsıntılı ve tehlikeli durumlarla etkili şekilde baş edemeyen, dışsal yüklemelere odaklanan ve içsel yüklemelerde sıkıntıları olan bireyler olduğu gözlenmektedir. Görüldüğü üzere psikolojik sağlamlığı yüksek olan kişilerin sorunlu hayat koşullarıyla rahatlıkla başa çıkabilmelerini sağlayan duygusal, bilişsel ve toplumsal özellikleri bulunurken; psikolojik sağlamlığı düşük olan kişilerin başa çıkma mekanizmalarını sağlayan kişisel ve toplumsal özelliklerinin yetersiz olduğu anlaşılmaktadır (Çapan ve Arıcıoğlu, 2014: 71).

### **2.1.5. Psikolojik Sağlamlıkta Kuram ve Modeller**

İlgili alanda psikolojik sağlık konusunda yıllarca yapılan araştırmalar sayesinde bu konuda pek çok model ve kuram geliştirildiği görülmektedir. Böylece psikolojik sağlamlığın kuramsal çerçevesi önemli şekilde gelişmiştir. Ayrıca bu konu halen çok popülerdir, gelişime

açıktır ve araştırılmaya devam eden yeni görüş ve kuramlar da vardır. Psikolojik sağlamlık konusunda ortaya sürüelen model ve kuramlar arasında en önemlileri aşağıda sunulmuştur.

*Henderson ile Milstein'a Ait Olan Psikolojik Sağlamlık Çember Modeli:*

Henderson ile Milstein (1996)'in psikolojik sağlamlık tanımları ve modelin ismi modellerinin anlaşılmasında önemli bir işaretçi olarak görülebilir. Araştırmacılar çalışmalarında sağlamlığın çevre sayesinde geliştirilebilen faktörlerini açıklamışlar ve bunu "sağlık çemberi" adıyla kavramlaştırmışlardır. Henderson ile Milstein (1996) sağlamlığı; insandan insana değişebilen, zamanla artabilen ya da eksilebilen bir "özellik" olarak tanımlamışlardır. Benard (1991) bu model ile ilgili yapılan çalışmaların bulgularından elde edilen sonuçları, bireylerin psikolojik sağlamlık düzeyini yükseltmek bağlamında, şöyle sıralamıştır;

- a. İlgi ve destek: koşulsuz sevgi duymak ve saygı göstermek ve kişiyi doğru davranışlar için cesaretlendirmek gerekmektedir.
- b. Yüksek beklenti: Fertlerin başarımlarına olan inancın dönütleri vasıtasıyla başarımlarını sağlayacak kaynakları geliştirilmesi ve potansiyelin ortaya çıkarılması,
- c. Katılımcılığa olanak vermek: Fertlerin yeteneklerini ve yaşamlarıyla ilgili aktif katılımlarına dair isteklerini uygun seçeneklerle ifade etmek.

Hawkins, Catalono ve Miller (1992) Sağlık Çemberi Modeliyle ilgili yaptıkları araştırmaların temelini kurduğu, dışsal riskler ve risk durumlarını minimize eden üç önemli durumu şöyle sıralamıştır:

- a. Sosyal bağları artırmak: Fertlerin arkadaşları ve diğer yaş gruplarıyla iyi ilişkilerinin artırılmasını sağlamayı ifade etmektedir.
- b. Belirgin sınır ve beklentiler: Fertlerin davranışlarını belirleyen tutum ve normları anlatmaktadır. Normlar adaletli ve süreklilik arz etmeli, kişinin de onayıyla normlar saptanmalıdır.
- c. Yaşam becerisi kazanmak: Kişilerin verdiği kararların sağlıklı olabilmesi için, iletişimde, stres yönetiminde, çatışma yönetiminde, başa çıkma yeterliklerini kazanmayı ifade etmektedir.

Henderson ile Milstein (1996) tarafından sunulan bu model kapsamında saptanan stratejiler geliştirilerek risk faktörlerinin minime edilip sağlamlık düzeyinin artırıldığı ortamlar

yaratılabilmektedir. Örneğin bu model öğrencilerin ve öğretmenlerin olduğu birçok okulda uygulanma şansı bulmuştur.

*Benard Modeli:*

Benard'a (1991) göre psikolojik sağlamlığı yüksek olan insanlar, doğuştan getirdikleri kişisel özellikler ile hayatları boyunca kazandıkları bir takım özelliklere ve yetilere sahip olan fertlerdir.

Psikolojik sağlamlığı yüksek olan fertlerin doğuştan sahip oldukları özellikler şöyle sıralanabilir;

- a. Genellikle sakin bir mizaca sahiptirler,
- b. Çevrelerinden pozitif dönütler alabilme becerisine sahiptirler.
- c. Genellikle çok cana yakındırlar, samimidirler, çevreleri tarafından sevilir, saygı duyulurlar ve etrafta olmalarından mutlu olunan insanlardır.

Psikolojik sağlamlığı yüksek olan fertlerin hayatları boyunca kazandıkları kişisel özellikler ve yetiler ise şöyle sıralanabilir;

1. Empati becerisine sahip olurlar ve diğer insanlara karşı hoşgörülü davranırlar,
2. Etkili iletişim ve diğer kişilerarası yeterlikleri gösterme, etkili iletişim becerilerine sahip olmak,
3. Kişinin kendisiyle barışık olması ve espritüel olması: zor durumlar karşısında olayların ironisini görerek; olumsuzluğu kaldırılabilir seviyeye taşıyarak, pozitif bakış açısı geliştirebilirler.
4. Başarılı kimlik sahibidirler: Geçmişlerini unutmayıp bundan gururla bahseden kişiler, kuvvetli bağlarından güç alarak zorlukların üstesinden gelebilirler.
5. Özgür davranabilme becerisi: Girişimci olup, üstlendikleri sorumlulukların altından kalkabilirler.
6. Olumsuz durum ve bireylerden uzaklaşabilme becerisi: Psikolojik sağlamlığı olan kişiler; olumsuz duygular ileten insanlardan ve olaylardan uzaklaşabilme yetisi, iyi bir hayat sürdürebilmek için planlı hareket ederek, çözüm üretmek derinlemesine düşünebilirler.

7. Gelecekte ne istediğini bilerek hedefler belirlemek: Kendilerini toplumun bir üyesi olarak kabul ederek, faydalı ve ihtiyaç duyulan kişiler olarak hissedip, olumsuzluklardan etkilenmeden geleceğe umutla bakabilirler.
8. Karar alabilen ve çözüm üretebilen kişilerdir: Zeka seviyeleri yüksek, soyutsal düşünebilen, esneklik sahibi, stresle baş edebilen, yaşamının kontrolünü elinde tutabilen, kötü olaylardan ders alabilen, heyecan ve tutku sahibi, diğer toplum bireylerine destek olabilen, değer ve sorumluluk sahibi olan kişileri psikolojik sağlam olarak nitelendirmektedir (Thomsen, 2002).

Benard (1991) şefkatli ve destekleyici bir iletişim etkinliği geliştirmenin psikolojik sağlımlıkları yüksek gençler yetiştirmek açısından oldukça önemli olduğunu bildirir. Bunun yanında psikolojik sağlamlık düzeyi yüksek insanlar yetiştirmek için, bu insanların hayatlarını sürdürdüğü ev, oyun oynadıkları ve eğitim aldıkları okul ve çalıştıkları ortam ve çevre gibi üç önemli alana odaklanılmasının gerekli olduğu belirtilmektedir. Bireylere yaşadıkları bu ortamlarda gösterilmesi gereken tutum aşağıdaki gibi maddelendirilebilir:

- a) Onlarla sürekli ilgilenmek ve doğru davranışlarını desteklemek,
- b) Aktif ve mantıklı katılımlarını sağlamak için motive etmek,
- c) Bireylerin hedefler belirlemesini sağlamak ve pozitif dönütler vererek davranışlarını değerlendirmesini ve geliştirmesini sağlamak.

#### *Wolin Modeli:*

Psikiyatr Steven Wolin ve eşi S. Wolin (1993) psikolojik sağlamlık konusunda danışanlarıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarına ve tecrübelerine yer vererek bir model geliştirmişlerdir. Geleneksel tıp anlayışını hastaları üzerinde kullanmayı seven Doktor S. Wolin, başvuran hastaların ilaçla tedavi edilmesi sisteminden rahatsız olmuş ve danışanların ilaç alacak kadar hasta olmadığı inancını önemsemiştir. Bu doğrultuda Wolin hastalarının gizil güçlerine yönelmeyi ve kişilerin zorlu şartlara rağmen, güçlü ve ayakta kalabileceklerine katkı sağlayacak özelliklere modelinde yoğunlaşmıştır. Araştırmacılar psikolojik sağlamlık tutum ve davranışlarını sınıflandırarak “yedi sağlamlık davranışı” olarak kavramsallaştırmışlardır (Thomsen, 2002).

Wolin ve Wolin (1993) geliştirdiği bu sağlamlık davranışları aşağıda sıralanmıştır;

1. İçgörü sahibi olmak: Sıkıntılı aile yapılarını irdeleyerek problemleri saptamak,

2. Özerk olmak: Sorunlu ailevi ilişkilerden, zarara uğramamak için duygusal ve fiziksel olarak araya mesafeler koymak,
3. İlişki durumları: Sıkıntılı aileden görülemeyen sevgi, huzur, hoşgörü ve desteği sağlayabilecek başka insanlarla danışanların bağ oluşturmasını sağlayabilmek,
4. Girişimcilik: Sıkıntılı aileye sahip olan bireylerin umutsuzlukla mücadelelerinde ilk adımı atabilmek,
5. Yaratıcı olmak: Yansıtma savunma mekanizmasını işe koşarak negatif hisleri ve durumları sanatsal olarak anlatabilmek,
6. Mizah sahibi olmak: Tecrübe edilen olumsuz ve acı hissettiren durumların ironisini anlayarak güçlük seviyesini minime etmek,
7. Ahlâklı olmak: Kişilerin etrafındaki “kötülükler” rağmen “iyilik” hissiyatıyla “bilgiye dayanan” vicdan sahibi olmak.

*Richardson’ın “Sağlamlık ve Sağlamlığın Meta Kuramı”:*

Richardson, Nigler, Jensen ve Kumpfer (1990) vasıtasıyla yapılan araştırmada sunulan Meta Kuramı, fertlerin fizyolojisi ve psikolojisi ile manevi bir dengeyi alt yapı olarak almayı hedeflemiştir. Kişilerin fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak “an” lık koşullara konsantre olması ve odaklanması psikolojik sağlamlık için önemli görülmektedir. Bu görüşe göre; psikolojik sağlamlık bireylerin kendi iç enerjileri, potansiyelleri ve kaynaklarının kullanılmasıdır.

*Benson’un Psikolojik Sağlamlık ve Özellikler Kazandırma Kuramı:*

1989’da Benson tarafından ileri sürülen bu görüşe göre, psikolojik sağlamlıkla özellikler kazandırma kuramında belirgin benzerlikler vardır. Benzerliklerin birbirlerini tamamladığı gözlenmektedir. Yetişkinlerin meydana getirdiği ortam ve tecrübeler, genç bireylerin “özellikler” kazanmasına katkı sağlamaktadır. Bu kuramda bireylerin kendilerinde bulundurduğu olumlu özellikler, risk davranışlarını minime etmektedir (Thomsen, 2002).

*Krovetz’in “Sağlamlık” Kuramı:*

Krovetz’in bu kuramında psikolojik sağlamlık düzeyi yüksek fertlerin yaşamında olan ve problemleri bireylerin yaşantılarında olmayan koruyucu faktörler anlatılmaktadır (Krovetz, 1999). Koruyucu faktörlerin bir bölümü dahi olsa, kişi; güçlüklerle başa çıkma yetisini geliştirebilecektir. Kuramcıya göre bütün fertlerde belli düzeylerde sağlamlık özellikleri

mevcuttur. Önemli olanın güç olaylar karşısında ferdin bu özelliklerini ne derece kullanabileceğidir. Yüksek bir şekilde sağlamlığın kullanımını da çocukluk döneminde koruyucu faktörlerin olmasıyla açıklanmaktadır (Chavkin ve Gonzalez, 2000).

### *Süreklilik Kuramı:*

Süreklilik kuramına göre, sağlamlık; bireyin dışsal nitelikleri, ilişkilerindeki şefkat, yüksek beklenti ve mantıklı katılım fırsatlarının sürdürülmesindeki tutarlılıktır (Costantine, Benard ve Diaz, 1999). Bireylerin dengeli ve şefkatli yaşamasının çevresi ile uyumlu davranışlara evrildiği (Noddings, 1992) görülmüştür. Yüksek beklentiler, bireylere olumsuzlukların üstesinden gelebilecekleri inancının empoze edilmesiyle geliştirilebilir. Yüksek beklentiler özerklik, kimlik ve kendini kontrol için ihtiyaç olan özgürlük ve araştırmaya yol göstericidir (WestEd, 2000). Anlamli katılım fırsatları, öğrencilerin sorumluluk ve katkı olanaklarıyla uygun, cazip ve ilgi çekici etkinliklere katılmalarını sağlamaktadır (Goodlad 1984; WestEd, 2000). Kişiler yaşamlarının bütün dönemlerinde ilişkilerinde şefkatli olmuş, yüksek beklentiler geliştirmiş ve mantıklı katılım olanaklarını her evrede devam ettirmişlerse, okul başarısı ve gelişmiş sağlamlık görülme oranı oldukça yüksektir (Wasonga, 2002).

Psikolojik Sağlamlık kuram ve modelleri incelendiğinde, sağlamlık niteliklerinin doğuştan gelmekle birlikte, sonradan edinilerek geliştirilmiş özellikler olduğu ortak fikrine varıldığı görülmektedir. Psikolojik sağlamlıkla ilgili farklı değişkenlerle incelenen bu kuramların birleştiği nokta; sağlamlığı güçlendiren niteliklerin geliştirilebileceği ve gelişme için de aile, okul ve toplumun ciddi görevlerinin olduğu belirtilmiş ve kişinin içsel ve dışsal niteliklerinin önemini kavranmasının gerekliliği vurgulanmıştır. Risk faktörlerinin olumsuz etkileri tüm araştırmacılar tarafından kabul edilmektedir. Sağlamlık yaklaşımlarının farklılaştığı yerler, genellikle kişisel ve dışsal faktörlerin sağlamlığa etkilerini ve çeşitlerini yorumlamaya odaklanmıştır. Bakış açılarındaki farklı yorumlar Psikolojik sağlamlığı daha iyi anlamak ve değişik faktörlerin önemini ortaya çıkarması açısından önem arz etmektedir (Öztörel, 2018: 18-19).

## **2.2. İş Doyumu**

İş doyumu kavramı özellikle endüstri devriminden sonra psikoloji ve eğitim disiplinlerinde oldukça ilgi çeken bir kavram olarak ilgili yazında yerini almıştır. İş doyumu, çalışanların iş yerlerindeki faaliyetlerini ve işlerini gerçekleştirirken tatmin olması neticesinde meydana çıkan duygu ve hissiyat olarak tanımlanmaktadır. İş tatmini veya çalışan memnuniyeti

olarak da kullanılan iş doyum kavramı; insanların davranışlarını oldukça fazla etkileyen bir durum olup, çalışanların işe karşı tutumu şeklinde de ifade edilebilir (Erdoğan ve Erdem, 2017).

İş doyum genel itibariyle işten memnuniyet duymayı veya duymamayı anlatan ve dolayısıyla iki ucu bulunan bir örgütsel psikoloji terimidir. Yaptıkları işi seven, tatmin olan ve işyerlerinde çalışmaktan memnuniyet duyan insanlar için iş doyumları fazla, işlerinden tatmin olmayan ve yaptığı çalışmalarından memnun olmayan kişiler için iş doyumları düşük olarak addetmek yanlış olmayacaktır. İlgili yazın incelendiğinde iş doyumunu “çalışan memnuniyeti”nden ayırtıran görüşlerin olduğu belirlenmiştir. Soylu (2004:40) çalışan memnuniyetinin daha geniş perspektiften ele alınması gerektiğini ve iş doyumunu da kapsayan bir fenomen olduğunu ifade etmiştir. Araştırmacı iş doyum kavramının ise; yapılan işten alınan salt doyum ve tatmin olma duygusu olarak ele almıştır.

Miner (1992:116) iş doyumunun, kişilerin işi ve işyeriyle ilgili genel hissiyatı, fikir kalıpları konusunda önemli bilgiler sunan parametrelerden birisi olduğunu ifade etmiş ve bireyin işyerine ve işine dair genel tutumunun göstergesi olduğunu belirtmiştir.

Spector (1997:6) iş doyum kavramını, bireylerin yaptıkları işler ve işin çeşitli çıktıları hakkında hissettikleriyle ilgili duygulardır. Çalışanların işlerinden hoşlanmalarını (doyum) ya da hoşlanmamalarını (doyumsuzluk) da içine alan bir kavramdır. Yani araştırmacıya göre iş doyum kavramı sadece “doyum” olarak algılanmamalıdır.

Erigüç (2000)’e göre, bireyin işini değerlemesiyle ortaya çıkan memnuniyet veya memnuniyetsizlik duygularının bütününe iş doyum denilmektedir.

Oshagbemi (2000) iş doyum kavramını bilişsel açıdan işten doyum sağlamak, kişinin fizyolojik ve psikolojik olarak iyi olma hali anlamını taşımaktadır.

İş doyum kavramı, olumlu olduğu gibi olumsuz duyguları da kapsayan bir kavramdır, etkileri çalışan tarafından derinden hissedilir ve kişiyi hem psikolojik hem de fizyolojik etkiler. İş, çalışanın önemseydiği parametreleri ne derecede karşılıyorsa işten aldıkları tatmin de o kadar fazla olmaktadır (Keser, 2007:225). Bundan dolayı her bir personelin iş doyum seviyelerinin farklı olması da olağan normal bir sonuçtur. Zira işten ve işyerinden beklentilerin kişiler arasında farklılaşması kaçınılmaz bir gerçektir (Ertürk ve Keçecioğlu,2012: 40).

İş doyum, bireylerin işlerine yönelik geliştirmiş oldukları algı ve tutumlardan oluşmaktadır.bireylerin işlerine yönelik gösterdikleri duygusal bir tepkidir. Genel manadaki doyumdan farklı bir kavram olmayıp ihtiyaçların giderilmesine dair hissiyattır. Bu noktada

önemli olan bireylerin büyük zamanlarını geçirdikleri iş ortamlarının, ferdin iş doyum ve hayat kalitesini büyük oranda etkilediği gerçeğidir (Avşaroğlu vd., 2005:117).

İlgili literatürde iş doyum az veya fazla olan çalışanların bir takım öne çıkan özelliklerinin olduğu ortaya koyulmuştur. İş doyum düzeyleri yüksek olan bireylerin pozitif davranışlar sergilediği, yaşamlarından zevk alabildikleri ve özel hayatlarında da mutlu olarak kendilerini başarılı addettikleri belirtilmektedir (Demirel, 2014). İş doyum düzeyi düşük olan çalışanların ise uyku kalitesinde düşme, stres, huzursuzluk, mutsuzluk, gerginlik, yorgunluk, bitkinlik, anksiyete gibi birçok fiziksel tepkinin ortaya çıktığı saptanmıştır (Rayle, 2006). Tınaz (2006), bu tepkiler neticesinde çalışanların işlerine karşı ilgisiz kalma, uzaklaşma ve yabancılaşma gibi tavırlarının ortaya çıktığını bildirmektedir. Ayrıca iş doyum düşük olan insanların mental sağlıkları haricinde fizyolojik sağlığında da problemler yaşadığı tespit edilmiştir (Agbozo vd., 2017; Erol, Sarıçiçek ve Gülseren, 2007).

Ertürk ve Keçecioglu (2012) gerçekleştirdikleri araştırmada iş doyumunun yetersiz olmasının aşırı stres ve tükenmişlikle ilgili olduğunu ortaya koymuştur. Özellikle bu sonuçtan hareketle bireyin hayatında birçok alanın iş doyumundan önemli biçimde etkilendiği söylenebilir (Özkan ve Okur, 2021:57).

Luthans (1995:3) ise çalışmasında iş doyumunun üç önemli özelliğinden söz etmektedir. Bunlar: Duygusal yönü ağır basan iş doyumunu görülemez ve sadece duyuşsal manada hissedilebilir. İş doyum, işin özelliklerinin çalışanların beklentileriyle ne seviyede uyumlu olduğuyula alakalıdır. İş doyum aynı zamanda iş doyumunun boyutları olan (Luthans, 1995:126) “ücret”, “işin niteliği”, “bireyin çalışma koşulları”, “yönetim politikaları” ve “çalışma arkadaşları” gibi değişkenleri de içerir. Bu ifade edilenlerden de bilineceği üzere, iş doyumunu işe ilişkin olumlu ve olumsuz algılamalar bütünüdür ve çalışanların işlerinden ne kadar tatmin oldukları birçok parametreyle ilgilidir (Ertürk ve Keçecioglu,2012: 40).

Alanyazında iş doyumunu etkileyen faktörler ve yüksek veya düşük iş doyumundan etkilenen faktörler incelenmiş ve her ikisinin de bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki sınıfta incelenebileceği belirlenmiştir (Özkan ve Okur, 2021:57).

Aşağıda bulunan Tablo 3’te iş doyumunu etkileyen faktörler ve iş doyumundan etkilenen faktörler ilgili literatür incelenerek özetlenmiştir.

Tablo 3. İş Doyumunu Etkileyen ve İş Doyumundan Etkilenen Faktörler

İş Doyumunu Etkileyen Faktörler		İş Doyumundan Etkilenen Faktörler	
Bireysel Faktörler	Örgütsel/Çevresel Faktörler	Bireylere Etkileri	Örgütlere Etkileri
Cinsiyet	Çalışılan işin özellikleri,	Duygusal uyum/uyumsuzluk	Performans
Yaş	Kurumun fiziksel, örgütsel ve çevresel şartları,	Davranışsal uyum/uyumsuzluk	Hizmet kalitesi ve üretkenlik
Öğrenim durumu	İş arkadaşları,	Sosyal uyum/uyumsuzluk	Personel devir hızı
Medeni durum	Ücret ve terfi olanakları,	Kariyer endişeleri	Örgütsel büyüme oranı
Mesleki kıdem	Kurumun uyguladığı yönetim ve denetleme politikaları	İşi bırakma isteği	Örgütsel imaj
İlgi ve ihtiyaçlar		Umutsuzluk, mutsuzluk ve memnuniyetsizlik	örgütsel başarının sürekliliği
Öz yeterlik algısı		Ailevi etkiler	
Kişilik yapıları		Bilişsel uyum/uyumsuzluk	
		Mesleki Tükenmişlik	

Kaynak: Örucü, 2005; Sevimli ve İşcan, 2005; Özdemir, 2006; Bushra, Usman ve Naveed, 2011; Aliyev ve Tunç, 2014; Özkan ve Okur, 2021, s.57; Bozkuş, 2019, s. 98-99

Tablo 3 incelendiğinde; iş doyumunu etkileyen bireysel faktörler; cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, mesleki kıdem, ilgi ve ihtiyaçlar, öz yeterlik algısı, kişilik yapıları gibi değişkenlerdir (Aliyev & Tunç, 2014; Özkan ve Okur, 2021:57; Bozkuş, 2019: 98-99). Bunun haricinde; işin özellikleri, kurumun fiziksel, örgütsel ve çevresel koşulları, iş arkadaşları, ücret, terfi imkanları, kurumun uyguladığı yönetim ve denetleme politikaları da iş doyumunu etkileyen diğer etkenlerdir (Bushra, Usman ve Naveed, 2011).

Çalıştığı zamanlarda iş doyumunda yeterli düzeye ulaşamayan bireylerin mutsuz olmalarından dolayı çalıştıkları yerde de çatışmalar yaşamaktadır. İş doyumunu yaşayamayan çalışanlar, iş ortamlarında yaşamış oldukları olumsuzluklar nedeniyle psikolojik, fiziksel ve sosyal yönlerden iş yerlerinde uyumsuz olabilirler. Bundan dolayı da bireyde; işsiz kalma, istifa etme isteği, çalıştığı kurumdaki devamlı şikayet etme, geleceğindeki kariyeri konusunda endişe ve umutsuzluk gibi olumsuz duygular yaşayabilir. Bir kurumdaki yüksek iş performansı, iş doyumunun yeterli olduğunun göstergesi olurken; iş tatminsizliği ise, işte yavaşlama, grev,

düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunlar hizmet verimliliğinin ve kalitenin düşmesine neden olmaktadır (Özdemir, 2006).

İş doyumunun daha önce de ifade edildiği gibi bireysel ve örgütsel açıdan etkileri bulunmaktadır. İş doyumunu, bireylerin önce kendi duygusal alanlarına etki ederken, zamanla bireyin iş ortamına, ailesine ve sosyal çevresine yansımaya başlamaktadır. İş doyumunun kişisel açıdan etkileri; bireyin kişilik özelliklerine, yaşadığı yere, yaşadığı yerin sosyo-kültürel yapısına, yaşına, cinsiyetine, medeni haline göre değişiklik göstermektedir. Örgütsel açıdan en önemli etkisi ise; iş doyumunu yüksek olan çalışanların performans ve hizmet kalitesindeki artışının personel devir hızını azaltmasıdır. Bu nedenle, iş doyumunu; performansı, hizmet kalitesini ve üretkenliği, personel devir hızını, kurumsal büyüme oranını, kurumsal itibarı ve sonuç olarak örgütsel başarının uzun yıllar sürmesini sağlayan önemli faktörlerden biridir (Örücü, 2005; Sevimli ve İşcan, 2005).

### **2.2.1 İş Doyumu Üzerine Kuram ve Modeller**

İş doyumunu kavramıyla ilgili teoriler, literatürde ihtiyaçların yoğun olarak ele alındığı motivasyon kuramları olarak da geçmektedir. Motivasyon, bireyi belirli bir amaç çerçevesinde davranışlar sergilemesine, sorumluluklar üstlenmesi için harekete geçiren güçlerin tamamıdır. Bu güçler içsel (bilişsel-duygusal) veya dışsal (çevresel) olabilir (Bilgin, 2003:248). Motivasyon kuramları temelde iki ana kategoride incelenmektedir: İhtiyaç (Kapsam) kuramları ve Süreç kuramlarıdır. İhtiyaç kuramları insanların motiveleri için gidermesi gereken gereksinimlerine odaklanırken, süreç kuramları kişilerin motivasyonları için başkalarının neler yapabileceğine odaklanmıştır (Antalyalı ve Bolat, 2017:85).

Tablo 4'te bu kuramları geliştiren kuramcılar ve kuramların adları sunulmuştur.

Tablo 4. İş Doyumu Kuramları ve Kuramcıları

İhtiyaç (Kapsam) Kuramcıları ve Kuramlarının Adları		Süreç Kuramcıları ve Kuramlarının Adları	
1. Maslow (1954)	İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	1. Victor Vroom (1964)	Beklenti/Ümit Kuramı
2. Herzberg Mausner ve Snyderman (1959)	Çift Faktör Kuramı	2. Stacy Adams (1963)	Eşitlik Kuramı
3. McClelland (1961)	İhtiyaçlar/ Başarma Gereksinimi Kuramı	3. Porter ve Lawler (1968)	Beklenti Kuramı Lawler-Porter Modeli
4. Clayton Alderfer (1972)	VIG (ERG) Kuramı	4. Latham ve Locke (1979)	Belirleme /Amaç Kuramı
		5. Skinner	Edimsel Koşullanma Kuramı

Kaynak: Antalyalı ve Bolat,2005

#### *İş Doyumunda Kapsam kuramları:*

*1. Maslow:* Abraham H. Maslow, bireyin gereksinimlerini bilimsel açıdan ele alıp inceleyen bilim adamıdır (Eren, 2008). Kuram, direkt olarak örgütsel ortamlardaki güdülenmeyi incelemeye yönelik geliştirilmemiş olsa da 1960'da Gregor'un yayınladığı kitapla gündeme gelmiştir (Luthans, 1995). Maslow yaptığı klinik gözlemler sonucunda insan gereksinimlerini ilk defa 1943 yılında yayınladığı makalesinde dile getirmiştir (Maslow, 1970).

Maslow, gereksinimleri aşağıdan yukarıya doğru hiyerarşik bir yapı ile simgelemiştir. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı olarak adlandırılan bu yapının alt tarafında bulunan ihtiyaçların daha geniş insan kitleleri tarafından hissedildiğini ve bu ihtiyaçların karşılandıkça gereksinimin azaldığını, üst düzey gereksinimlerin ise karşılandıkça arttığını vurgulamıştır (Hicks, 1973).

#### *İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı;*

- Fizyolojik İhtiyaçlar; solunak, yemek, uyku gibi yaşamı devam ettirmek için temel olan ihtiyaçları,

- Güvenlik İhtiyacı; kendini tehlikeden uzak ve güvenlik altında hissetme ihtiyacını,
- Ait Olma ve Sevgi İhtiyacı; başkaları ile yakın ilişkiler kurma, bir sosyal gruba ait olma, bir sosyal grup tarafından kabul edilme, benimsenme ihtiyacını,
- Değer İhtiyacı; kazanma, rekabet etme, onaylanma ve kabullenme ihtiyacını,
- Bilişsel İhtiyaçlar; anlama, öğrenme, bilme ve yeni bilgiler keşfetme ihtiyacını,
- Estetik İhtiyaçlar; güzellik, düzen ve simetri ihtiyaçlarını,
- Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Kişilerin kendi gizil güçlerini ortaya çıkarma gereksinimini içeren yedi basamaktan oluşur.

Maslow iş doyumunu, ihtiyaçların giderilmesi ile bağdaştırmıştır (Çetinkanat, 2000). Hiyerarşiye göre bireyler alt düzeyde yer alan ihtiyaçta doyum sağlayamadıkça bir üst düzeydeki ihtiyacı gidermeye yönelik davranışlar sergilemeyeceklerdir (Hicks, 1973). Yani kişiler iş ortamında kendilerini güvende hissettikleri zaman görevlerini başarıyla gerçekleştirme ihtiyacının gidermek için harekete geçer. Bir örgütün bütün üyelerinin gereksinim hiyerarşisinin farklı basamaklarında olabilecekleri göz önünde bulundurularak örgütlerin farklı motivasyon sağlayıcı faktörleri kullanabilmeleri gerekmektedir (Çetinkanat, 2002).

2. *Herzberg*: Maslow gibi davranışların temelinde gereksinimlerin olduğunu savunan Frederic Herzberg yaptığı çalışmaları “Çift Etmen Kuramı” olarak isimlendirmiştir. Motivasyon konusunda geliştirilen içerik kuramlarından bir tanesi olan Herzberg teorisine göre iş yerinde bazı etmenler doyumla, bazı etmenler ise doyumsuzlukla ilgilidir. Herzberg, bu faktörleri içsel ve dışsal faktörler olarak iki kısımda incelemiştir. İçsel faktörleri; sorumluluklarına, işin kendisine ve başarılarına bağlı olarak gelişen motivatörler ya da güdüleyici etmenler olarak nitelendirmiştir (Judge vd., 2001). Northcraft ve Neale (1990:139)’e göre, içsel faktörler, iş performansı ile ilgili olan faktörlerdir. Çünkü aynı zamanda motivatörler olup işgören daha verimli çalışmaya sevk etmektedirler. Herzberg’in aynı zamanda hijyen faktörleri olarak da tanımladığı dışsal faktörlere ise direkt olarak doyumsuzlukla ilişkili olan şirket politikaları, iş koşullarının iyi olmaması ve ücretin yetersiz olarak algılanması, güvenlik sorunu örnek olarak verebilir. (Northcraft ve Neale, 1990:139) dışsal faktörlerin iyi olması halinde güdülenme ya da motivasyon söz konusu olmamakta, yalnızca tatminsizliği önleyici etkileri bulunmaktadır. Teşvik edici (içsel) faktörlerin varlığı ise, yüksek motivasyon sağlamaktadır. İşte doyumunu sağlayabilmek için örgütlerin; işi daha ilginç-ilgi çekici, kişisel ödüllendirmeler gibi motivasyon faktörlerine odaklanmaları gerekmektedir (Judge vd.. 2001).

3. *McClelland*: Psikolojik temelli modernleşme teorisyenlerinden McClelland ise bireylerin üç grup ihtiyacın içerisinde olduklarını ifade etmektedir. Bu ihtiyaçlar, yakın ilişki kurma ihtiyacı (affiliation needs), güç kazanma ihtiyacı (power needs) ve başarıma ihtiyacıdır (achievement needs). McClelland, bu üç ihtiyaç türü içerisinde (başarı, ilişki kurma ve güçlü olma ihtiyaçları) en çok başarı güdüsünün birey ve toplumu etki altında bıraktığını iddia etmektedir (Eren, 2008:522). Yönetim fonksiyonları ve yetkinlik kümesi arasındaki ilişki açısından motivasyon, bağlılığın oluşturulması, örgüt kimliği ve ruhunun yapılandırılması ve çalışanlarda yapabilirliklerin geliştirilmesi açısından önemlidir. Bu noktada motivasyon insan kaynakları ve liderlik kümesi içerisinde önemli bir yetkinlik olarak kendini göstermektedir (Boyatzis, 1982:236).

4. *Alderfer*: Clayton Alderfer (1972) yaptığı sınıflandırmada Maslow'un daha önce yaptığı sınıflandırmayı başka bir şekilde ifade etmeye çalışmıştır. Alderfer yaptığı sınıflandırmada örgütlerdeki çalışan bireylerin gereksinimlerine yönelik uyarlamalar yaparak Maslow'un kuramını desteklemeyi ve eksiklikleri gidermeyi amaçlamıştır (Porter vd, 2003). Alderfer yaptığı sınıflandırmada gereksinimleri Varoluş (Existence), İlişki Kurma (Relatedness) ve Gelişme (Growth) olarak üç başlıkta toparlamıştır. Bu nedenle yaptığı sınıflandırma birçok kaynakta VIG (ERG) Kuramı olarak isimlendirilmektedir.

- Varoluş Gereksinimi: İnsanın varoluşunu devam ettirebilmesi için gerekli olan fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri bu grupta yer almaktadır (Porter ve ark., 2003).
- İlişki Kurma Gereksinimi: Maslow'un kuramında sevgi ve ait olma basamağına denk gelen diğer insanlarla iletişim halinde olabilme, duyguların ve düşüncelerin paylaşılması ihtiyaçları bu grupta yer almaktadır. Alderfer tarafından bu gereksinimin özellikle açık, doğru ve dürüst etkileşimle doyurulduğu vurgulanmıştır (Johns ve Saks, 2001).
- Gelişme Gereksinimi: Bu alandaki gereksinimler bireyin var olan potansiyelini geliştirmesine yönelik olanlardır (Porter vd., 2003). Maslow'un yaptığı sınıflandırmada bu alan "kendini gerçekleştirme" olarak ifade edilmiştir (Johns ve Saks, 2001).

#### *İş Doyumunda Süreç Kuramları:*

1. *Victor Vroom*: 1930'larda Kurt Lewin ve Edward Tolman'ın araştırdığı davranışsal kavramları Victor Vroom tarafından 1960'lı yıllarda yeniden ele alınarak iş motivasyonu üzerine uygulanmıştır. Süreç kuramcılarında Victor Vroom'un geliştirmiş olduğu

beklenti/ümit kuramı, motivasyon kuramları arasında kapsamlı bir açıklama gücüne sahiptir. Vroom'a göre bir insanın iki seçenektan birini amaçlaması durumunda bir değerden (valans) söz edilebilir. Harcanacak güç, güdülemeyle eş anlamda kullanılmıştır. Kavramları açıklamak gerekirse (Demir Polat, 2018:43-44; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 41).

Güç: Valans X Beklenti'dir. Beklentinin çok ve valansın (+) olması durumunda, sonuç için harcanacak güç de fazla olacaktır.

Valans: Kişinin sonucu elde etme isteğidir. "+" valansta istek çok iken, "-" valansta istek hiç yoktur. "0" valans durumunda ise nötr olma durumu söz konusudur.

Beklenti: Kişi sonuca ulaşmak için türlü yollardan geçer. I. Düzeydeki sonuçları elde etme olasılığı onun beklenti düzeyini verir ki bu olasılık "0" ile "1" arasındaki bir sayıdır. Kişinin I. Düzey sonuçları örgütsel, II. Düzey sonuçları ise kişiseldir (Akat ve Üner, 1993: 187-188).

Vroom yaptığı çalışmaları dört temel varsayıma dayandırmıştır (Hanson, 1996):

- Davranışı belirleyen fert ve çevresindeki güçlerin bileşimidir.
- Fertler, örgütteki davranışları ile ilgili kararları kendileri alırlar.
- Fertlerin farklı tiplerde gereksinimleri, istekleri ve gayretleri vardır.
- Fertler, alternatif davranış seçenekleri arasından beklentilerine göre tercih yaparlar.

2. *Adams*: O. Stacy Adams'ın geliştirmiş olduğu eşitlik teorisi de önemli süreç kuramlarından bir tanesidir. General Electric işletmesinde güdülenme konusunda yaptığı birtakım çalışmalar sonucunda geliştirilmiştir (Eren, 2008:543). Teoriye göre bireyler genel olarak bir denklik durumu ararlar. Örgüt içerisinde takas ilişkilerinde diğerleriyle karşılaştırıldığında adil ya da hakkaniyetli bir muamele gördükleri duygusu taşımaları önemlidir. Bu açıdan girdi-çıkıtı hesabı yaparlar (Bilgin, 2003: 18). Eşitlik teorisine göre, girdi-kazanç ilişkisinde çalışan sarf ettiği girdiyi kazancına oranla fazla bulursa hak ettiğini alamadığını; tersi bir algılama söz konusu olduğunda da, elde ettiği kazancın girdisine göre daha çok olduğunu algıladığında, hak ettiğinden fazla olduğunu düşünecektir (Perry,1993:565). Bu her iki durum da çalışanın iş doyumunu azaltacağını öngörmektedir. Birey, uyumsuzlukların hakkaniyetli bir şekilde çözüldüğüne inandığında iş gören tatmini artmaktadır; aksine bir durumda ise çıktılarının adil olmadığına inanan çalışanların da tatmin ve bağlılık düzeylerinde düşme görülecektir (Keskin, Akgün ve Günsel, 2008:95).

3. *Porter ve Lawler Vroom'un Beklenti Kuramı*: 1960'ların sonunda Porter ve Lawler tarafından ileri sürülmüştür. Bu anlayışta çalışanın bir işi yapmak için gösterdiği gayretin artmış olmasının performansın da kendiliğinden artmasını sağlamayacağı iddia edilmiştir. Bunun sebebi olarak da her kişinin yüksek düzeyde performans gösterebilmek için gereksinim duyulan yetilere sahip olamayabileceği ortaya koymuştur (Helms, 2006).

4. *Locke*: Amaç Belirleme Kuramı olarak alan yazında yerini alan Locke'un yaptığı sınıflandırmada bireyin davranışının bilinçli amaç ve eğilimlerin bir sonucu olduğu kabul edilir (Griffin ve Moorhead, 2011). Bu sınıflandırmanın temel yordayıcısı bireylerin kendilerini hedeflerine yaklaştıran davranışları daha sık sergilemeleri, bu davranışları daha çok tercih etmeleri ve bu davranışlara ısrarla devam etmeleridir (Bernstein, 2010).

5. *Skinner*: Skinner, davranışların pozitif ve negatif sonuçları aracılığıyla öğrenildiğini ifade eder (Lussier ve Achua, 2009). Edimsel Koşullanma ismi verilen bu sınıflandırmada dört tip pekiştirme vardır. Olumlu pekiştirme, olumsuz pekiştirme, son verme, cezalandırma (Ricketts ve Ricketts, 2010).

### **2.3. Mesleki Tükenmişlik**

Tükenmişlik kavramının tanımı, ilk kez Amerika'da 1974 yılında Alman Psikoanalizatör Herbert Freudenberger tarafından psikoloji literatürüne dahil olmuştur. Freudenberger (1974), tükenmişlik kavramını "mesleki tehlike" şeklinde ifade etmiştir. Bunun yanında araştırmacı tükenmişlikle ilgili; hizmet alanlarının aşırı beklentileri, enerji kaybı, başarısızlığa itmek ve sürekli çalışma baskısı kavramlarıyla da açıklamaya çalışmıştır.

Maslach (2003) tükenmişlik kavramını; fiziksel yorgunluk, kronik halsizlik, umutsuzluk yaşayan kişide olumsuz bir benlik gelişimi sonucunda, iş hayatına ve diğer insanlara karşı ortaya çıkan olumsuz tutumlar olarak tanımlayarak, bu kavramın uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olduğunu belirtmiştir.

Türk Dil Kurumu'na göre "gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu" olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2022). Tükenmişlik, en basit haliyle hem zihinsel hem de fiziksel enerjinin kaybı olarak tanımlanabilir (Bozkuş, 2019: 98-99).

Maslach ve Jackson (1981) daha çok insanlar ile çalışan bireylerin tükenmişliğe daha çok maruz kaldığını vurgulamıştır.

Kaçmaz (2005) tükenmişlik kavramını, meslekten kişilerin mesleğin özgün anlamı ve amacından kopması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık ilgilenmiyor oluşu veya aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak kişinin kendisini psikolojik olarak işinden geri çekmesi olarak tanımlamaktadır.

Barutçu ve Serinkan (2008) ise tükenmeyi; kişisel kaynakların sona dayandığı, gündelik olaylar karşısında devamlı bir umutsuzluk ve olumsuz düşüncenin bulunduğu, yaşama enerjisinin bitmiş şekli olarak belirtmişlerdir. Tükenmişlik, ne yapılırsa yapılsın ne şekilde çalışılırsa çalışılsın mevcut durumda bir değişiklik, farklılık oluşturulamayacağı hissiyatının sonucunda gelişen bir teslimiyet duygusu olarak açıklanmaktadır.

İlgili literatürde yapılan çalışmalar, tükenmişliğin bireyler ve kurumların her ikisine de olan olumsuz etkilerine yoğunlaşmışlardır (Çam,1992; Çelikkaleli, 2001). Cherniss (1980) gerçekleştirdiği araştırmasında ve geliştirdiği kuramında tükenmişlik terimine dikkat çekmek için; kişisel, örgütsel ve kültürel faktörleri ön planda tutan açıklamalar yapmıştır. Bu kuram sayesinde tükenmişliği ortaya çıkararak faktörlere doğru odaklanılması gerektiğine vurgu yapılmıştır. Araştırmacı tükenmişlikte; rol belirsizliği, iş yükünün yüksek olmasına neden olan faktörler ile yüz yüze mesleklerdeki yöneticiler ve potansiyel stres kaynaklarının karşılaştığı tükenme nedenleri arasındaki karmaşıklığı saptamıştır. Ayrıca, tükenmişlik çalışmalarına aşırı iş yükü ve değer çatışmalarını dahil etmiştir. Zira Cherniss (1980)'e göre tükenmişlik; hizmet sektöründe çalışan bireyin mesleki rolü nedeniyle kendi içinde yaşadığı tutarsızlıklardan ortaya çıkmaktadır.

Tablo 5'te tükenmişliğe neden olan faktörler ve tükenmişliğin belirtileri özetlenmiştir.

Tablo 5. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler ve Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler		Tükenmişliğin Belirtileri		
Bireysel Faktörler	Örgütsel Faktörler	Duygusal belirtiler	Davranışsal belirtiler	Fizyolojik belirtiler
Yaş	İş yükü	Ruh sağlığının bozulması	Sürekli iş değişikliği yapmak,	Kronik yorgunluk, Sürekli bitkin olmak,
Cinsiyet	İşin özellikleri	Benlik saygısında azalma	İşte devamsızlık Saldırgan davranışlar	Uyku problemleri, Tekrarlayan soğuk algınlığı
Medeni durum	Yapılan mesleğin türü	Depresyon	Madde kullanımı	Baş ağrısı
Eğitim düzeyi	Çalışma süresi	Kaygı		
Çalışma süresi	Çalışılan yerin özellikleri	Çaresizlik durumu		
İşe bağlılık	İş gerilimi	Sinirli olma hali		
Bireysel Beklentiler	Rollerde belirsizlik			
Performans	Kararlara katılım durumu			
İş Doyumu	Kontrol			
Gündelik stres	Ödül sistemi			
Üstlerden görülen destek	Aidiyet ve örgüt içi ilişkiler			
Nevrotik, uyumlu ve dışadönük kişilik özellikleri ve örüntüleri	Adalet Değer			

Kaynak: Jackson ve Maslach, 1982; Maslach ve Leiter, 1997; Weisberg ve Sagie, 1999; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Izgar, 2001; Lambie, 2007; Swider ve Zimmerman, 2010

### 2.3.1. Mesleki Tükenmişlik Üzerine Kuram ve Modeller

Tükenmişlik kavramı, 1970'li yıllardan zamanımıza kadar üzerinde birçok görüş, yöntem ve yaklaşımla tetkik edilmiş ve bu kavram ile alakalı farklı araştırmacıların modellerini geliştirdikleri gözlenmiştir. Bu modellerden en önemlileri aşağıda sıralanmış ve tek tek özetlenmiştir (Güven ve Sezici, 2016: 114):

1. Freudenberger Modeli (1974),

2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli (1980),
3. Cherniss Tükenmişlik Modeli (1980),
4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli (1982),
5. Meier Tükenmişlik Modeli (1983),
6. Golembiewski Tükenmişlik Modeli (1983),
7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli (1985),
8. Pines Tükenmişlik Modeli (1988),
9. Jermier ve Gaines Tükenmişlik Kuramı (1983),
10. Maslach Modeli (1981)'dir.

*Freudenberger Modeli:*

Tükenmişliğin mesleki platformlarda oldukça önemli bir problem olarak değerlendirilen ve tükenmişliğin ilk teknik tanımını yapan ünlü araştırmacılardan olan H. Freudenberger ortaya koyduğu kuram ile tükenmişlik konusunda farkındalığı artırmıştır. Bu model satesinde tükenmişlik ilk defa “mesleki bir tehlike” olarak tanımlanmış ve ilerleyen zamanlarda geliştirilen bazı modellere öncülük etmiştir. Araştırmacı çalışmalarını yaptığı dönemde tükenmişlik kavramını daha çok sağlık personeline görülen işe gelmeme, meslekte istifa etme, çalışmak için ihtiyaç duyulan enerjinin bulunmaması gibi durumlar bağlamında açıklamıştır (Freudenberger, 1974). Tükenmişliğin neticesinde çalışanların sürdürdüğü faaliyetler istenmeyen şekilde olumsuz sonuçlanır, kişi yaşama duygusunu kaybeder, bitmiş ve yaşamaya karşı isteksiz duruma gelir (Okyay, 2019).

*Maslach Tükenmişlik Modeli:*

Maslach ve Jackson (1981) ve Maslach (2003) tükenmişlik kavramının üç alt boyutu olduğunu bildirmiş ve birçok kuramın gelişmesine öncülük etmiştir. Tükenmişlik kavramı; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıya ilişkin duygular alt boyutlarından oluşan üç faktörlü bir psikolojik durum olup, bu faktörler aşağıda kısaca ele alınmıştır (Ergin,1993; Dinçerol, 2013):

Duygusal Tükenme (emotional exhaustion): Tükenmişlik kavramının odağında olan ve tükenmişliğin ilk aşaması olan kavramdır. Duygusal tükenme bu modelin en önemli ve en çok üzerinde durulan boyutunu meydana getirmektedir. İş gören fertler tükenmişliklerini anlatırken

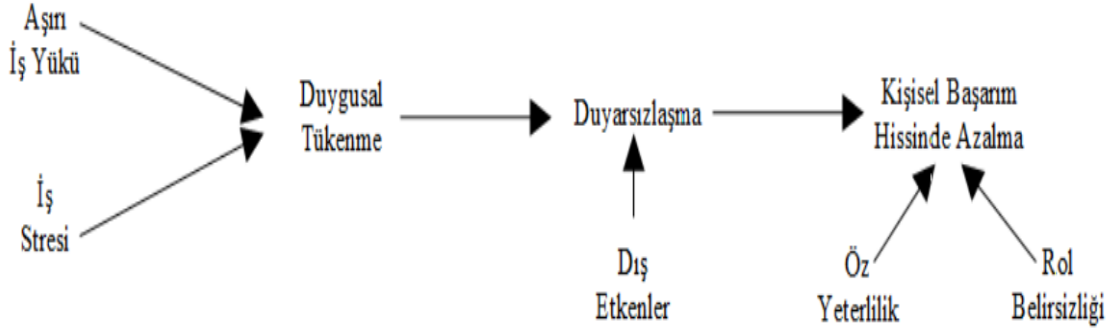
da ha çok tükenmişliğin duygusal taraflarını ön plana çıkardıkları gözlenir. Bu boyut stres ve iş yüküyle de yakından bağlantılıdır. Bunun yanında tükenmişlik kavramına yalnızca bu boyutla değil geniş bir açıdan bakılması önemli bir noktadır (Maslach, Schaufelli ve Leiter, 2001). Duygusal tükenme, kişilerin yaptığı işten dolayı kendini emosyonel anlamda aşırı yüklenme sonucu tükenmiş olarak görmesidir. Bu noktadan hareketle tükenmişliğin en önemli belirleyicisinin bu aşama olduğu belirtilebilir (Kaçmaz, 2005). Bütün bu ifade edilenler ışığında duygusal tükenme, çalışanlarda tükenmişliğin gelişmeye başladığını göstermekle beraber bu duruma karşı tedbir alınması hususunda da odaklanılması gereken bir boyut olarak görülebilir.

Duyarsızlaşma (depersonalization, cynicism): Araştırmacılar duyarsızlaşmayı; çalışanların hizmet sundukları çevrelerine karşı, onların kendilerine has birer varlık olduklarını önemsemeden duygudan yoksun biçimde davranması olarak belirtmiştir. Tükenmişlikte duyarsızlaşma basamağında olan insanlar, hizmet verdikleri kişilere, karşılarında insan değil de nesne varmış gibi davranmaktadırlar (Kurçer, 2005). Sünter vd. (2006) duyarsızlaşmayı, bireyin çalışma arkadaşlarına olumsuz, alaycı tutum ve duygular geliştirmesi olarak ifade etmişlerdir. Budak ve Sürgevil (2005)'e göre duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil eden, hizmet verilenlere yönelik negatif, katı tutumları kapsayan işe karşı tepkisizleşmedir. Hizmet ettikleri çevreye karşı alaycı, alakasız ve saçma bir tutum gösterebilirler.

Kişisel başarıda zayıflık duygusu (personal accomplishment, self-efficacy): Çalışanın kendisini olumsuz değerlemesi ve bireysel olarak başarı eksikliği olarak ifade edilebilir (Maslach ve Jackson, 1981). Kişisel başarısızlık duygusu; depresyon, moralsizlik, çevreyle etkileşimde geri çekilme, üretkenliğin düşmesi, baskılar ile başa çıkmada yetersizlik, başarısızlık hissiyatı, bireyin kendine ve başarılarına dair negatif tutumlarla karakterizedir (Özipek, 2006: 17). Kişisel başarıda eksilme, çalışmaya ve bu görevin gereği karşı karşıya kalınan çevreyle ilişkilerde başarı ile yeterlilik hislerinde düşme ile meydana çıkar (Kurçer, 2005). Kendisini başarısız olarak gören çalışan bu aşamada başarabileceği veya yapabileceği faaliyetleri başaramamaya ve kendini pasif duruma sokarak vazifelerinden uzaklaşmaya çalışır. Çalışanlar, kendileriyle ilgili değerlemeleri ve algılarında da olumsuz bir anlayış içerisindedir. Tükenmişliğin bu aşamasında fertlerde, iş sebebiyle temas kurulan insanlara bağlı başarı ve yeterlilik hislerinde belirgin bir düşme tespit edilir. Suçluluk, sevilmeme başarısızlık ve duygusu, öz-saygıda düşme kişiyi depresyona itebilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Aşağıda bulunan Şekil 1'de Maslach Tükenmişlik Modeli şematize edilmiştir (Tahmasebi, Sobhanipour ve Aghaziarati, 2013; 275).

Şekil 1. Maslach Tükenmişlik Modeli



Kaynak: Tahmasebi vd., 2013, s. 275

Şekil 1 incelendiğinde; Maslach ve Jackson (1981) tükenmişlik boyutlarını ayrı ayrı ele alarak açıklamaya çalışsalar da bu boyutların birbirleriyle yakın ilişkisinin olduğunu belirtmektedirler. Maslach Kuramına göre tükenmişlik çalışanların işinde stres faktörlerine ve aşırı iş yüküne karşı verdiği bir tepki şeklinde duygusal tükenme ile başlamaktadır. Duygusal tükenmişliğe karşıt olarak bir başa çıkma stratejisi olarak çalışan, çevresindekilerle olan ilişkilerinde ve etkileşiminde duyarsızlaşmaya ve o kişilerle kendi arasına psikolojik bir mesafe koymayı denemektedir. Duyarsızlaşma görülmeye başladığında ise çalışan, iş yerinde hizmet sunduğu kişiler ve işverenin beklentileri ve istekleri ile içerisinde yaşadığı durum ve duygular arasındaki uyumsuzluğu anlamaya başlar ve bu rol belirsizliğinden rahatız olur. Bu durum çalışanın kendini yetersiz algılamasına (öz yeterlikte eksiklik) neden olurken bu basamak kişinin başarılarını değerlerken başarısızlık hissetmesi ile neticelenir. Bu kurama göre duygusal tükenmişlik duyarsızlaşmanın, duyarsızlaşma da kişisel başarıda düşme duygusunun temel sebebi olarak görülmektedir (Arı ve Bal 2008: 134).

#### *Meier'in Tükenmişlik Kuramı:*

Tükenmişlik kuramlardan bir diğeri Meier'in (1983) modelidir. Bu modelde Bandura'nın 'öz yeterlilik' anlayışının etkisi gözlenmektedir. Meier, tükenmişliğin çalışanın iş yaşamında aldığı ödülün eksik olması, kontrol sınırlılığı ve yetersizlik problemlerinden kaynaklandığını bildirmektedir. Bu tükenmişlik kuramına göre tükenmişliğin dört alt boyutu bulunmaktadır. Bu alt boyutlar şöyledir; (a) pekiştirme beklentileri, (b) sonuç beklentileri, (c) yeterli olma beklentileri ve (d) bağlamsal işleme süreci. Araştırmacı bu modelde özellikle tükenmişliğin bilişsel ve davranışsal taraflarını vurgulamayı hedeflemiştir. Bunun yanında

tükenmişliğin bir stres süreci olduğunu, ilerleyen ruhsal süreçleri içinde barındırdığını ve zamanla bunların açığa çıktığını ifade etmektedir (Demir, 2010: 187).

*Sheridan ve Suran'ın Tükenmişlik Kuramı:*

Sheridan ve Suran'ın tükenmişlik modelinde Erikson'un 'kişilik gelişimi kuramı'nın tesiri görülmektedir. Sheridan ve Suran'a göre tükenmişlik dört sınıfta ele alınabilir. Bunlar; kimlik-rol karmaşası, yeterlik- yetersizlik, verimlilik- durgunluk ve yeniden oluşturma-hayal kırıklığıdır (Sheridan ve Suran, 1984). Dört bölümden meydana gelen bu süreç tükenmişlik probleminin sebebi olan yaşantıları içermektedir. Araştırmacılara göre tükenmişlik, bu dört basamakta meydana gelen sıkıntıların ve uyumsuzlukların çözülememesi sonucu ve her basamakta görülme ihtimali olan çatışmaların doyumsuz kalmasıyla gelişebilmektedir (Okyay, 2009).

*Cherniss Tükenmişlik Kuramı:*

Bu kurama göre çalışanlarda tükenmişlik, uzun bir süre birikerek gelişmektedir. Tükenmişlik bireylerde en başta çalışma hayatında görülen yoğun streslere tepki, mental semptomlar ve en sonda da iş hayatına son verme ile neticelenmektedir (Cherniss, 1980). Cherniss tükenmişlik kuramında, iş hayatında maruz kalınan stres faktörleriyle başa çıkma olarak belirtilmiştir (Yıldırım, 1996). Hem çevresel hem de kişisel beklentiler, çalışanın mevcut beklentileri karşılayabilme potansiyelinden fazla olduğu durumlarda sıkıntılar ortaya çıkmaktadır. Çalışan bu yaşananlarla başa çıkabilmek için sıkıntının temelinde yatan sebebi saptayarak, onu yok etmek ister. Bunu yapamaz ise, problem çözme ve stresi engelleme yollarını deneyerek rahatlamak ister, yine de netice alamazsa işi bırakabilmektedir (Ok, 2002).

*Pines Tükenmişlik Kuramı:*

Pines'e göre tükenmişlik; biliş, zihin, duygu ve fizyolojik açıdan yaşanan tüm problemlerin ve bu problemler karşısında bitme durumu olarak görülmektedir. Bu tanım doğrultusunda kuramda tükenmişlik duyusal, fiziksel ve zihinsel bitkinlik şeklinde üç boyutu bulunmaktadır (Dalkılıç, 2014: 44). Problemlerin nedeni olarak, çalışanların mobing/baskı içinde olduğu iş ortamlarına işaret edilmektedir. Mobingin yoğun olduğu işler yalnızca çalışmak için düşük güdüye sahip kişilerde tükenmişliğe neden olur. Çalışmak için ihtiyaç olan güdüye sahip bireylerin tükenmişlik yaşama olasılığı çok düşüktür (Yıldırım, 1996).

*Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Kuramı:*

Edelwich ve Brodsky, tükenmişliği bir meslek sınıfında yardımcı statüde çalışan görevlilerde hayal kırıklıklarının aşamaları üzerinde incelemeler yaparak kuramlarını geliştirmişlerdir. Kurama göre iş yaşantılarının neden olduğu bir problem olan, yaşama enerjisi, arzu, motive olma ve amaçlarını yitirme durumudur (Edelwich ve Brodsky, 1980). Tükenmişliğin sebebi olarak çalışma şartları; sorumlu olunan personel miktarının fazla olması, ücret/maaş düşüklüğü, mesai saatlerinin yoğun olması, işte arzu edilen yer ile bulunulan yer arasındaki farkın çok olması, iş ortamındaki mobingler sıralanabilir (Yıldırım, 1996). Bu kurama göre, aşırı uç beklentiler içinde olmak, beklentilerin olmaması halinde kişide tükenmişlik sıkıntısını ortaya çıkarmaktadır. Kurama göre tükenmişlik aşamalı olarak dört basamaktan meydana gelir. İdealistik coşku; bu basamakta olan çalışanlarda beklenti, ümit, hayaller ve yaşama enerjisi oldukça yüksektir. Durgunlaşma basamağı ile; çalışanların yaşama enerjisi düşmekte, iş verimliliği ve performansının düşmeye başlamaktadır. Engellenme basamağında; çalışan zaman ilerledikçe arzularına ve hayallerine kavuşamadığı gerçeğini anlamaktadır. Apati (duyarsızlaşma, ilgisizleşme) basamağında; umursamaz, gamsız ve boş vermiş bir çalışan şekli ortaya çıkmaktadır. Örneğin; mesai saatlerine uymama davranışı çok sık görülür (Okyay, 2009).

#### *Jermier ve Gaines Tükenmişlik Kuramı:*

Jermier ve Gaines kuramına göre; tükenmişliğin farklı boyutları vardır ve tükenmişlik öncelikle duygusal boyutta oluşmaya başlamaktadır (Gaines ve Jermier, 1983). Tükenmişlikte her alt boyut birbirleriyle (başarı duygusunda azalma hissi ve duyarsızlaşma) ilişki içerisindedir. Duygusal tükenmişlik, kişide yorgunluk durumuna benzemekte fakat süreklilik gösterdiği için kronik yorgunluk şeklinde tanımlanabilir. Kişi görevlerinin gereklerini yerine getirme hususunda yetersizlik hissetmektedir. Duygusal tükenmişlik uyku problemleri, fiziki ve mental yorgunluk hissi, stres, yoğun endişe, zararlı madde bağımlılığı, sosyal sıkıntılar ve ailevi problemler ile çok yakından ilişkili olduğu bildirilmektedir (Okyay, 2009).

#### *Hartman ve Perlman'ın Tükenmişlik Kuramı:*

Hartman ve Perlman tükenmişliğin üç çeşit boyutunun bulunduğunu, bu boyutların da stresin üç ana semptomunu ortaya koyduğunu bildirmiştir (Perlman ve Hartman, 1982). Bu boyutlardan fiziksel tükenme; fizyolojik belirtiler bağlamında tükenmişliği ele alan bir bakış açısıdır. Verimin azalması ve duyarsızlaşma; davranışlar ve bunların neticeleri bağlamında tükenmişliği ele alan davranışsal anlayıştır. Duygusal tükenme; tutumlar, hisler ve algılar bağlamında tükenmişliği inceleyen bilişsel ve duygusal bakıştır (Okyay, 2009).

### *Golembiewski Modeli:*

Bu modelde tükenmişlik süreci duyarsızlaşma ile başlamaktadır. Duyarsızlaşma bireyin iş ortamında çalışmalarına ve performansına yansımakta ve başarıya dair değerlemelerini etkileyerek bireysel başarıda azalma duygumuna neden olmaktadır. Bu modele göre son aşama; kişinin duygusal tükenmişlik yaşamasıyla sona ermektedir (Arı ve Bal, 2008: 134-135). Golembiewski duyarsızlaşma durumunu, insanlarda bireysel başarıda azalma duygusuyla birlikte duygusal tükenmenin ortaya çıkmasına neden olması şeklinde değerlendirmektedir.

## **2.4. Araştırma Konusuyla İlgili Yapılan Araştırmalar**

Bu çalışmanın konusunda alanda yapılan araştırmalara ve ilgili literatüre hem internet ortamında online olarak hem de yazılı dokümanlardan yapılan incelemeler sonucunda ulaşılmıştır. Bu kapsamda tez merkezleri, akademik arama motorları ve dergilere konuyla ilgili anahtar kavramlar yazılarak tarama gerçekleştirilmiş ve çalışma konusuna en yakın araştırmalar tetkik edilmiştir. Aşağıda ilgili başlıklar altında psikolojik sağlamlık, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu konularında yapılan yerli ve yabancı çalışmalara bazı örnekler sunulmuştur.

### **2.4.1. Psikolojik Sağlamlıkla ilgili Yapılan Araştırmalar**

Kobasa (1979) gerçekleştirdiği araştırmasında vazifeli orta ve üst düzey yöneticilerden meydana gelen 670 katılımcıya çeşitli anketler uygulamıştır. Araştırmacı, psikolojik sağlamlık kavramını daha net biçimde meydana çıkarmak amacıyla son üç senede katılımcı yöneticilerin karşı karşıya kaldıkları stresli olayları ve hastalıkları tetkik etmiştir. Çalışmanın neticesinde; yüksek stres ve düşük hastalık puanı alan katılımcıların kendini adama, meydan okuma ve kontrol özelliklerine sahip olduklarını saptamış ve bu bireylerin hayatlarında karşılaştıkları engelleri gelişmeleri için bir fırsat olarak değerlendirdikleri ve stresli olaylarla daha kolay başa çıkabildikleri belirlenmiştir. Ayrıca araştırmada, psikolojik sağlamlık kavramı geliştirilerek; bağlılık, kontrol ve mücadeleci olmak üzere üç alt faktörde açıklanmıştır.

Kobasa, Maddi ve Kahn (1982) yaptıkları araştırmalarını 670 katılımcıyla yürütmüşlerdir. Araştırma kapsamında bireylerin stresli hayat olayları ve psikolojik sağlamlık düzeylerinin bu olaylara karşı etkileri irdelenmiştir. Çalışmanın sonunda elde edilen bulgularda; katılımcıların yaşamlarında karşı karşıya kaldıkları stresli ve zorlu olaylar karşısında psikolojik sağlamlık seviyesinin önemli bir etken olduğu tespit edilmiştir.

Wilson (1985) psikolojik sağlamlık konusunda gerçekleştirdiği araştırmasında erken çocukluk evresindeki bebeklerin zihinsel gelişimlerini araştırmıştır. Çalışmada araştırma

grubunun zihni gelişmelerini psikolojik sağlık ve riskli olgular üzerinden tetkik eden araştırmacı, çalışma grubu olarak erken çocukluk evresinde bulunan 450 ikiz olarak belirlemiştir. Araştırma grubunda bulunan çocuklardan 1.750 kg altına düşenler riskli grup olarak tespit edilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre, düşük kilolu çocukların erken çocukluk evresinde düşük bir zekâ seviyesi gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların sosyo-ekonomik düzeyleri ile psikolojik sağlık ve olumlu gelişme gösterme arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki saptanırken, sosyo-ekonomik seviyeleri yüksek olan katılımcılarda iyileşme gözlenirken, diğerlerinde depresyon rahatsızlığı tespit edilmiştir.

Gunby (2002) araştırmasında, psikolojik sağlık açısından hayatı negatif şekilde etkileyen stres kaynaklarının etkilerini koruyucu faktörleri kapsamında tetkik ederek, bu etkilerin risk etkeni olarak değerlendirilip değerlendirilmeyeceğini belirlemiştir. Çalışmada öz yeterlik, sosyal etkileşim biçimi ve iç kontrol mekanizması koruyucu etken olarak kullanılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre; hayatta olumsuz deneyimlerin sayısının akademik, sosyal ve genel yeterliği yüksek seviyede yordadığı saptanırken, duygusal yeterliği düşük seviyede yordadığı belirlenmiştir. Bunun yanında hayatta yeni olarak yaşanan stresli, zorlu ve negatif olguların geçmişte yaşananlara oranla katılımcıların psikolojik sağlığına daha olumsuz etkiler bıraktığı gözlenmiştir. Ayrıca katılımcıların öz yeterliğin pozitif etkilerinin stresli yaşantılardan bağımsız olduğu ve yeni olumsuz durumlarla psikolojik sağlık arasındaki ilişkiyi hafifletmediği bulgusuna ulaşılmıştır.

Chung (2008) çalışmasında üniversitede eğitim gören bireylerin yaşam doyumlarıyla psikolojik sağlık düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmayı amaçlamıştır. Çalışmada yaşam doyumunun alt boyutları; güzellik algısı ve mükemmeliyetçilik, şükür halinde bulunma, sevgi ve alçakgönüllülük olarak belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; yaşam doyumunu alt boyutlarından sevgi boyutu haricinde diğer alt boyutlar ile psikolojik sağlık düzeyi arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptamıştır. Yaşam doyumunun sevgi alt boyutu ile psikolojik sağlık düzeyi arasında bulunan ilişkinin çok düşük seviyede olduğu belirlenmiştir. Araştırmacı çalışmanın sonunda katılımcı bireylerin yaşam doyumunu yüksek olanlarının psikolojik sağlığının da yüksek olduğunu bildirmiştir.

Liu, Wang ve Li (2012) 282 birey üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, psikolojik sağlık düzeyi ile nevrotik kişilik bozukluğunun yaşam doyumunu üstündeki etkisini araştırmıştır. Çalışmada yapılan analizler neticesinde katılımcıların içerisinde buldukları olumsuz duygularının psikolojik sağlık düzeyi ve algıladıkları yaşam doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi istatistiksel olarak anlamlı biçimde yordamadığı saptanmıştır. Fakat

katılımcıların pozitif duygu durumlarının psikolojik sağlamlık düzeyi ve yaşam doyumunu algısı arasındaki ilişkide aracı rol oynadığı, çalışmanın önemli sonuçlarından biri olarak bildirilmiştir.

Pidgeon ve Coast (2014) alışmalarını yükseköğrenimde eğitim alan bireylerde psikolojik sağlamlık ile ilişkili olan faktörlerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirmişlerdir. Araştırmanın alışma grubunu ise farklı toplumlarda bulunan üniversitelerde eğitim alan toplam 214 ğrencisi oluşturmuştur. Çalışmada elde edilen verilerin analizi neticesinde; bireylerin psikolojik sağlamlık durumlarını etkileyen faktörlerin başında öğrencilerin sosyal destek algısı ve ruhsal problemler yaşamak olduğu saptanmıştır. Ayrıca araştırmada psikolojik sağlamlık seviyesi düşük olan katılımcılarda ruhsal problem yaşama durumlarının daha yüksek olduğu, sosyal destek alma durumlarının ise daha düşük olduğu bulgulanmıştır.

Aıkğz (2016) alışmasını Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi bölümlerinde ilk dört sınıfta eğitim gören toplam 393 öğrenciyle yürütmüştür. Çalışmanın amacı ise bireylerin psikolojik sağlamlık düzeyleri ile mizah Őekilleri ve mutluluk seviyesi arasındaki ilişkinin betimlenmesidir. Araştırma kapsamında öğrencilere yöneltilen ölçek ve formlara verilen cevapların analizi neticesinde ulaşılan bulgulara göre; katılımcıların sınıf düzeylerine göre psikolojik sağlamlık düzeyleri arasında anlamlı ilişki belirlenmiştir. Buna göre kendini geliştirici mizah puan ortalamasının en düşük olduğu ğrencilerin 2. Sınıfta okuyan öğrenciler olduğu belirlenmiştir. Ayrıca psikolojik sağlamlık ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır. Araştırmada son olarak, akademik başarıları yüksek olan bireylerin psikolojik sağlamlık, kendini geliştirici mizah ile anlamlı bir ilişkinin olduğu, aile durumu ve babanın eğitim düzeyi ile psikolojik sağlamlık arasında ise anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı bulgulanmıştır.

Karabulut ve Balcı (2016) gerçekleştirdiği çalışmalarında, Ankara kentinde farklı okullarda çalışan yöneticilerin psikolojik sağlamlıklarını araştırmışlardır. Bu doğrultuda çalışmada katılımcıların psikolojik sağlamlık düzeyleriyle denetim odağı arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın rneklemi olarak 290 okul yöneticisine ölçekler yöneltilmiş ve elde edilen veriler analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda yöneticilerin psikolojik sağlamlıklarının cinsiyet, çalıştığı okulun kademesi ve eğitim düzeyi değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir. Katılımcıların hizmet sürelerine göre psikolojik sağlamlıklarının farklılaştığı ve bu farklılaşmanın hizmet süresi 10-16 yıl olanlar lehine gerçekleştiği belirlenmiştir. Mdrlerden görev yılı 1-2 yıl ve 3-9 yıl olanların psikolojik sağlamlık düzeyleri daha düşük belirlenmiştir.

Usta (2018) çalışmasını İstanbul ilinde devlete bağlı ortaöğretim kurumlarında görev yapan 348 öğretmenle yürütmüştür. Çalışma kapsamında "hayatın anlam algısı" ve "psikolojik sağlık seviyesi" arasındaki ilişki farkı demografik değişkenlere göre incelenmiştir. Bu doğrultuda elde edilen veriler istatistiksel analize tabi tutularak değişkenler arası ilişki ortaya koyulmuştur. Çalışmada katılımcıların hayatın anlamı algısıyla psikolojik sağlık ve alt boyutları arasında anlamlı farklılaşmanın olduğu saptanmıştır. Çalışmaya katılan lise öğretmenlerinin orta seviyede hayatın anlam algısına ve psikolojik sağlık düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yaş ve cinsiyete göre toplam hayatın anlam ve amacı algı düzeyleri ile psikolojik sağlık seviyeleri arasında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmada erkek katılımcıların hayatın anlamsızlığı ve amaç yoksunluğundan daha çok korundukları, kadın öğretmenlerin ise hayatı anlamsız yapan genel his haline daha yatkın olduğu sonucu elde edilmiştir.

Dursun Ve Özkan (2019), "ergenlerin gelecek kaygıları ile psikolojik sağlıkları arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü" adlı araştırmalarını 456 lise öğrencisi üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada öğrencilerin gelecek kaygısıyla psikolojik sağlıkları arasındaki ilişkide yaşam doyumu değişkeninin rolünü ve değişkenlerin cinsiyete göre anlamlı farklılaşıp farklılaşmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. İlişkisel tarama deseniyle gerçekleştirilen çalışmada, gelecek kaygısı ve psikolojik sağlık düzeyi arasındaki ilişkide yaşam doyumun kısmi aracı rol üstlendiği tespit edilmiştir. Yaşam doyumu ile cinsiyet arasında anlamlı farklılaşma olduğu ve bu farklılaşmanın erkekler lehine olduğu belirlenmiştir. Fakat çalışmada katılımcıların gelecek kaygısı ve psikolojik sağlık değişkenlerinde anlamlı bir farklılaşma tespit edilmemiştir.

Özbağır (2019) çalışmasında psikolojik dayanıklılığın duygusal zekâ, pozitif öğretmen özellikleri ve demografik değişkenlerle ilişkisinin belirlenmesi amaçlamıştır. Çalışma kapsamında farklı kademelerde vazife yapan 153 kadın ve 96 erkek öğretmene çeşitli ölçekler yöneltilmiştir. Elde edilen verilerin analiz neticesinde; katılımcıların duygusal zekâ ve pozitif öğretmen özellikleri arttıkça psikolojik sağlık seviyelerinin de arttığı tespit edilmiştir. Bunun yanında katılımcıların psikolojik sağlık durumlarının cinsiyet, eğitim seviyesi ve medeni hal değişkenlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı olarak farklılaşmadığı belirlenmiştir. Araştırmada elde edilen bulgulara göre; öğretmenlerin psikolojik sağlıkları açısından duygusal zekâlarının artırılması ve geliştirilmesi gerekliliği vurgulanmıştır.

Akdeniz, Savtekin ve Köylü (2021), "üniversite öğrencilerinin yaşam doyumlarının, psikolojik sağlık düzeylerine etkisinin incelenmesi" adlı çalışmalarında öğrencilerin yaşam

doyumlarının psikolojik sağamlıklarının nasıl etkilediği ve öğrencilerin demografik özelliklerine göre yaşam doyumları ve psikolojik sağamlıkları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşmanın varlığı incelenmiştir. Çalışmaya 913 öğrenci katılmış ve ölçeklerden elde edilen veriler Monova, Tukey, Post-Hoc ve değişkenlerin ilişkisinin belirlenmesinde korelasyon ile regresyon analizlerine tabi tutulmuştur. Çalışma sonucunda öğrencilerin yaşam doyumları ile psikolojik sağamlıkları arasında yüksek seviyede pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kız öğrencilerin psikolojik sağamlıklarının daha yüksek olduğu ancak yaşam doyumlarında anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Öğrencilerin psikolojik sağamlıklarının okudukları fakülte türüne göre anlamlı farklılaştığı ayrıca rekreasyonel amatör, profesyonel sporcular arasında anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir.

Karaman, (2022), psikolojik sağamlık ve yaşam doyumunu: hemşirelik alanına ilişkin bir literatür incelemesi adlı çalışmasını literatür taraması eşliğinde kavramsal olarak incelemiştir. Çalışmada hemşirelerin yaşam doyumları ele alınmış ardından psikolojik sağamlıkları konusundan bilgiler verilerek bir sonuca ulaşılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre; katılımcıların kendilerine verilen değerin yükselmesiyle, mobing/baskı hissetmemesiyle, sosyal ve ekonomik iyileştirmelerin gerçekleştirilmesiyle, mesleki hayatlarında ilerleme ve yükselme imkanı verilmesiyle psikolojik sağamlık düzeyleri ve yaşam doyumunu algılarında anlamlı bir artış olacağı tespit edilmiştir.

Uzun ve Tortumlu (2022) mesleki tükenmişliğin sağlık çalışanlarının yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde psikolojik sağamlığın ve umudun aracı rolünün incelenmesi isimli çalışmalarında değerkenler arasındaki korelasyonun tespit edilmesinde ilişkisel tarama modelini kullanmışlardır. Ülkemizdeki farklı hastanelerde görev yapan 381 sağlık çalışanı üzerinde yapılan araştırmada katılımcıların mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaşam doyumları üstündeki etkisinde psikolojik sağamlığın ve umudun aracılık rolü anlamlı olarak belirlenmiştir.

#### **2.4.2. Mesleki Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Araştırmalar**

Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005), Konya ilinde çalışan 173 teknik öğretmen in yaşam doyumunu, iş doyumunu ve mesleki tükenmişliklerinin bir takım sosyo-demografik değerkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için yaptıkları araştırmada değerkenler arasındaki ilişkiyi de incelemişlerdir. Çalışmanın sonucunda

katılımcıların cinsiyetlerine göre tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu puanları anlamlı farklılaşmamıştır. Yine öğretmenlerin yaşlarına göre yaşam doyumunu, kişisel başarısızlık ve iş doyumunu puanlarının anlamlı olarak farklılaşmadığı, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puan ortalamalarının anlamlı farklılaştığını belirlemişlerdir. İş tecrübesine göre katılımcıların duygusal tükenme düzeylerinin farklılaştığı ancak iş doyumunu, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerinde bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Son olarak araştırmada, öğretmenlerin iş doyumunu seviyeleriyle duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu; iş doyumunu ile duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı saptanmıştır.

Lau, Yuen ve Chan (2005) araştırmalarında öğretmenlerin demografik özelliklerinin mesleki tükenmişliğe etkisini incelemişlerdir. Bu doğrultuda çalışmada Hong Kong ve Kuzey Amerika'da görev yapan öğretmenlerin mesleki tükenmişlik durumları kıyaslanmıştır. Yapılan analizler sonucunda; Hong Kong'da görev yapan katılımcıların duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı alt boyutlarında orta seviyede tükenmişlik; duyarsızlaşma alt boyutu için ise düşük seviyede tükenmişlik hissettikleri belirlenmiştir. Ayrıca daha genç, bekâr olan, dini inancı bulunmayan ve deneyimsiz öğretmenlerin daha istikrarlı bir tükenmişlik durumu yaşadıkları saptanmıştır. Araştırmada elde edilen diğer bir sonuç ise; bireylerin demografik özelliklerinin mesleki tükenmişlik üstündeki etkisinin sınırlı düzeyde çıkmasıdır.

Betoret (2006) çalışmasında, İspanya'da görev yapan toplam 247 öğretmenin stres, öz yeterlik, başa çıkma kaynakları ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Yapılan incelemeler sonucunda; çalıştıkları okulda öğretmenlerin faaliyet ve çalışmalarını engellendiğinde bireyler mesleki tükenmişlik hissetmektedirler. Ayrıca çalışmada değişkenler arasındaki ilişkiye bakıldığında; öz yeterlik puanları fazla olan ve daha çok başa çıkma kaynağı bulunan katılımcıların diğer katılımcılara daha az seviyede mesleki tükenmişlik hissettikleri tespit edilmiştir.

Ardıç ve Polatçı (2008) bireylerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yaptıkları çalışmalarını, üniversitelerde görev yapan akademik personelle yürütmüşlerdir. Araştırmanın bulguları doğrultusunda; akademisyenlerin mesleki tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada orta seviyede, kişisel başarı alt boyutunda ise yüksek seviyede tükenmişlik algıladıkları tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada yaşları daha genç olan akademisyenlerin duyarsızlaşma seviyeleri yüksek iken yaşları daha çok olan akademisyenlerin kişisel başarı durumlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır.

İnce ve Şahin (2016) araştırmasını birleştirilmiş ve normal sınıflarda vazife yapan 540 öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışmanın amacı ise; bireylerin mesleki tükenmişlik ile iş doyum seviyelerinin incelenip kıyaslanması olarak belirlenmiştir. Araştırmada elde edilen verilerin analiz sonuçları incelendiğinde; katılımcıların iş doyum puanlarının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bunun yanında her iki sınıfta da çalışan öğretmenlerin duygusal tükenme alt boyutunda orta düzeyli, duyarsızlaşma alt boyutunda ise düşük düzeyli mesleki tükenmişlik algıladıkları belirlenmiştir. Birleştirilmiş olmayan normal sınıflarda görev yapan öğretmenlerin kişisel başarı alt boyutunda tükenmişlik seviyeleri düşük, birleştirilmiş sınıflarda görev yapanların ise bu boyutta orta düzeyde tükenmişlik algıladıkları belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada bağımsız sınıflarda görev yapan katılımcıların içsel ve genel doyum boyutlarında daha çok iş doyumunu algıladıkları saptanmıştır.

Demir Polat (2018), öğretmenlerin yılmazlık düzeyleri ile iş doyum, mesleki tükenmişlik, örgütsel bağlılık düzeyleri ve örgüt iklimi algıları arasındaki ilişkilerin incelenmesi isimli çalışmasını farklı şehirlerde çalışan 581 öğretmenle yürütmüştür. Çalışmanın bulgularına göre; katılımcıların psikolojik sağlıkları ile tükenmişlikleri arasında negatif yönlü; psikolojik sağlamlık ile örgütsel bağlılık, iş doyum ve örgütsel iklim algıları arasında ise pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Öğretmenlerin demografik özelliklerine göre psikolojik sağlıkları incelendiğinde; öğretmenlerin okul kademelerine göre yılmazlık düzeyleri farklılaşırken (lisede görev yapan öğretmenler lehine), cinsiyetlerine, yaşlarına ve mesleki kıdemlerine göre anlamlı farklılaşma belirlenmemiştir.

Özkan ve Okur (2021) çalışmasında psikolojik danışmanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkide genel öz yeterliğin aracı rolünü incelemiştir. 301 katılımcıya yöneltilen ölçekler sonucunda elde edilen bulgulara göre; bireylerin iş doyum düzeyleriyle tükenmişlikleri arasında negatif yönlü, iş doyum düzeyleriyle genel öz yeterlikleri arasında pozitif yönlü, tükenmişlikle genel öz yeterlik arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Bununla birlikte gerçekleştirilen koşullu süreç analizi neticesinde tanımlanan modelin anlamlı olduğu ve iş doyumundan tükenmişliğe giden yol katsayısının öz yeterlik değişkeninin eklenmesiyle anlamlı biçimde düştüğü gözlenmiştir. Ayrıca çalışmada genel öz yeterliğin iş doyum ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkide anlamlı biçimde kısmi olarak aracı rol aldığı belirlenmiştir.

Altuntaş Yıldız ve Karadağ, (2022) Pandemi döneminde Türkiye’de sağlık çalışanlarının güvenliğinin risk faktörü olarak Covid-19 pandemisinin değerlendirilmesinin mesleki tükenmişlik kapsamında yapan araştırmaları incelemiştir. İnceleme kapsamında sağlık

çalışanlarının algıladıkları tükenmişlik durumunu açıklayan toplam yirmi altı tez gözden geçirilerek tetkik edilmiştir. Çalışmada elde edilen verilerle alakalı dört ayrı sınıflama yapılmıştır. Bu sınıflar; pandemi boyunca sağlık kurumlarında görev yapan katılımcılarda “tükenmişlik seviyesi”, “tükenmişlik seviyesinin beslenme ve uykuya etkisi”, “tükenmişlik seviyesinin psikolojik parametrelerle değerlemesi” ve “tükenmişlik seviyesinin mesleki motivasyonlarına etkisi” olarak adlandırılmıştır. Çalışmanın bulgularına göre; sağlık görevlilerinin Covid-19 salgını boyunca çalışan sağlığı ve güvenliği açısından psikososyal tehlikeler noktasında yüksek seviyede risk altında oldukları bildirilmiştir. Bunun yanında bireylerin salgın boyunca hissettikleri tükenmişlik; hayat kalitelerini, fiziki ve mental sağlıklarını, aile ve iş yaşantılarını olumsuz şekilde etkilemiştir.

### **2.4.3. İş Doymu İle İlgili Yapılan Araştırmalar**

Clemens, Milsom ve Cashwell (2009) okullarda psikolojik danışmanlar ile okul yöneticileri arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmalarında, psikolojik danışmanların rol tanımı, iş doyum seviyeleri ve işten ayrılma istek durumlarını değerlendirmiştir. Çalışmanın örneklemini farklı okullarda çalışan 188 psikolojik danışman oluşturmuştur. Çalışmada yapılan analizler neticesinde; psikolojik danışmanlar ve okul yöneticisi arasındaki ilişkinin psikolojik danışmanların iş doymu seviyesini ve işten ayrılma istek durumunu yordayabildiği saptanmıştır. Okul idaresi tarafından pozitif olarak destek gören ve çalıştıkları kurumda rehberlik ve psikolojik danışma programlarında yer alan içerik ve kazanımları büyük şekilde yapabilen psikolojik danışmanların iş doyum algılarının daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Pyne (2011) çalışmasında kapsamlı PDR programı, PDR uygulamalarında ASCA ulusal modeli ve okullarda görev yapan psikolojik danışmanların iş doyum seviyesi arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma ABD’de Michigan eyaletinde çalışan 103 psikolojik danışman ile yürütülmüştür. Çalışmanın sonuçlarına göre; okul müdürünün danışmanlara sergilediği destekleyici tutumun bireylerin iş doyumunun tek yordayıcısı olduğu bulunmuştur. Okul müdürleri tarafından destek alan, öğretmenler ve personel arasındaki iletişim etkinliklerini artıran, tüm öğrencilere rehberlik hizmeti sunabilen, faaliyetlerini plan ve program dahilinde yapabilen ve çalışmalarını ile ilgili dönütlere zaman ayıran psikolojik danışmanların iş doyum algılarının daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Ertürk ve Keçecioğlu (2012) araştırmasında birinci ve ikinci kademe okullarda çalışan öğretmenlerin iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda araştırma grubunun iş doymu ile tükenmişlik

durumlarının sosyo-demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığı belirlenmiştir. Araştırmada öğretmenlere hem ölçek hem de sosyo-demografik özelliklerin sorulduğu form yöneltilmiştir. Araştırmada örneklem olarak İzmir şehrinde birinci ve ikinci kademe okullarda çalışan 224 öğretmen tercih edilmiştir. Çalışmanın sonucuna göre öğretmenlerin görev yaptıkları okul çeşidi ile öğretmenlerin istihdam şekillerine göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı, yaş, cinsiyet, çocuk sayısı, branş, medeni durum, mesleki kıdem, ek ücret alma durumu gibi özelliklere göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada öğretmenlerin iş doyumları arttıkça duygusal tükenmişlik seviyelerinin azalabileceği saptanmıştır.

Mizmizlioğlu (2018) çalışmasında ruh sağlığı görevlilerinin psikolojik sağlık ve sağlıklı yaşam biçimi davranışlarının iş doyumları düzeylerine etkisi irdelenmiştir. Çalışmanın araştırma grubunu İstanbul şehrinde devlet hastanelerinde çalışan 156 ruh sağlığı görevlileri meydana getirmiştir. Çalışmanın sonunda, psikolojik sağlık ve sağlıklı yaşam biçimi ve iş doyumları arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte psikolojik sağlık düzeyinin iş doyumunu algısını anlamlı biçimde yordadığı saptanmıştır. Araştırmada iş doyumunu açısından psikolojik sağlamlığın ve sağlıklı yaşam biçimi davranışlarının önemli bir yordayıcı olduğu ortaya koyulmuştur.

Bozkuş (2019), psikolojik sağlamlığın, tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılığa etkisini incelediği çalışmasını Suriyeli mültecilere Türkçe eğitimi veren 430 Türkçe öğretmeni özelinde gerçekleştirmiştir. Çalışmada psikolojik sağlamlıkları fazla olan öğretmenlerin daha az mesleki tükenmişlik yaşamaları neticesinde iş doyumlarının ve örgütsel bağlılıklarının daha fazla olup olmayacağı belirlenmesi amaçlanmıştır. 2016-2017 eğitim yılının bahar döneminde Urfa şehrinde yapılan araştırmada katılımcıların psikolojik sağlamlık düzeylerinin yüksek olduğu, mesleki tükenmişlik hissetmedikleri, çalıştıkları işlerden tatmin oldukları ve örgütsel bağlılıklarının güçlü olduğu saptanmıştır. Psikolojik sağlamlığın, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla olan ilişkisinin çok zayıf olduğu, tükenmişliğin iş tatmini, psikolojik sağlamlık ve örgütsel bağlılıkla olan ilişkisinin ters yönlü ve zayıf olduğu, örgütsel bağlılıkla iş tatmini arasında ise zayıf bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. Psikolojik sağlamlığın mesleki tükenmişliği ters yönde ve orta seviyede, mesleki tükenmişliğin iş tatminini ters yönde ve orta seviyede, iş tatmininin ise örgütsel bağlılığı yüksek seviyede etkilediği tespit edilmiştir. Araştırmada son olarak, psikolojik sağlamlığın mesleki tükenmişliği düşürebileceği, düşük tükenmişliğin iş tatminini yükseltebileceği ve yüksek iş tatmininin örgütsel bağlılığı yükseltebileceği ortaya koyulmuştur.

Doğan (2020), “okul psikolojik danışmanlarının (Rehber ğretmenlerin) psikolojik sağlamlık, öz yeterlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi” isimli çalışmanı ilişkisel tarama modeli ile tasarlamış ve değişkenler arasında anlamlı ilişkiler aramıştır. Çalışmaya İstanbul’da farklı okullarda görev yapan 406 psikolojik danışman katılımcı olarak seçilmiş ve psikolojik danışmanların psikolojik sağlamlıkları, öz-yeterlikleri ve iş doyumları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların iş doyumunu ve öz-yeterlik algılarının psikolojik sağlamlığı yordadığı saptanmıştır. Katılımcıların psikolojik sağlamlık ve alt boyutlarının ğrenci sayısı, okulun kademesi, kurum çeşidi değişkenlerine göre anlamlı farklılaşmadığı; iş ortamından duyulan memnuniyet derecesi, okulun sosyo-ekonomik seviyesi, meslekteki yeterlik seviyesine göre anlamlı farklılaştığı belirlenmiştir.

Taşdemir (2020), ğretmenlerin prososyal davranış seviyeleriyle mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkide iş doyumunun aracı rolünü incelediği çalışmasına 601 ğretmen katılımcı olarak seçilmiştir. Araştırmada istatistiksel analizler yapılmış ve değişkenler için geliştirilen yapısal eşitlik modeli test edilmiştir. Kadın ve erkek katılımcıların iş doyumlarının farklı alt boyutlarda anlamlı şekilde farklılaştığı belirlenmiştir. Ayrıca geliştirilen modele göre öğretmenlerin prososyal davranışla mesleki tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide iş doyumunun aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. Prososyal davranış mesleki tükenmişlik üstünde iş doyumunu vasıtasıyla dolaylı bir etkiye neden olduğu çalışmada ulaşılan sonuçlardan biri olarak ortaya koyulmuştur.

## BÖLÜM 3

### YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Yöntemi

Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde çalışan uzmanların mesleki tükenmişlikleri, iş doyumları ve psikolojik sağlık düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesinin amaçlandığı bu araştırma çalışma nicel bir araştırma olarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, önce konuya ilişkin alanyazın incelenerek ilgili kavramlar betimlenmiş ve genel bir çerçeve ortaya konulmuştur. Daha sonra, anket uygulaması ile alan araştırması yapılarak araştırma problemlerinin cevaplarının aranmasına yönelik araştırma verileri toplanmıştır. Çalışmada son olarak, verilerinin istatistiksel yöntemlerle analizi yapılmış ve elde edilen bulgular yorumlanarak, değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Araştırmada model olarak “ilişkisel tarama modeli”nden yararlanılmıştır. Tarama modeli, literatürde, mevcut bir durumun kendi koşulları içinde tanımlanmasının yapıldığı araştırma tekniği şeklinde yorumlanmaktadır. Bu tür araştırmalarda, herhangi bir şekilde değişikliğe veya etkileşime gidilmeksizin konu tarafsız bir şekilde incelenir (Karasar, 2006). Tarama modelinde araştırma konusuyla ilgili kavramlar açıklanır ve konunun daha iyi kavranmasına çalışılır. Araştırmanın uygulama aşamasında ise, anket vb. teknikler kullanılarak araştırma evreninin yeterli düzeyde temsil eden bir örneklem grubundan veriler toplanır ve verilerin istatistiksel yöntemlerle analizi yapılarak araştırma problemlerinin cevaplarına ulaşılmaya çalışılır. İlişkisel tarama modeli, tarama modelinin bir alt yöntemi olarak geliştirilmiştir. İlişkisel tarama modelinde, iki ya da daha çok değişken arasındaki ilişki ya da ilişkiler uygun teknikler kullanılarak incelenmektedir (Büyüköztürk ve ark., 2008).

#### 3.2. Araştırmanın Çalışma Grubu

Araştırmanın evrenini, Türkiye’de bulunan Adliyelerde Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü’nde sosyal çalışma görevlisi unvanıyla çalışan kişiler oluşturmaktadır. Bu kapsamda, araştırmanın çalışma grubunu, 2021 yılında Türkiye’de Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü’nde sosyal çalışma görevlisi unvanıyla görevli memurlar olarak belirlenmiştir.

Çalışma grubunun belirlenmesinde, amaçlı örnekleme yöntemlerinden benzeşik homojen örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Katılımcıların belirlenmesinde gönüllülük esası

göz önünde bulundurulmuş ve bu doğrultuda araştırmaya 217 ADM görevlisi katılım sağlamıştır.

Araştırmaya katılan bireylerin demografik özellikleri Tablo 3.1’de sunulmuştur.

Tablo 3.1. Katılımcıların demografik özellikleri (n=216)

Özellik	Grup	n	%
Kaç senedir ADM’nde çalışıyorsunuz?	0-4 sene	71	32,9
	5-9 sene	59	27,3
	10 sene ve daha fazlası	86	39,8
ADM’nden önce başka bir yerde çalıştınız mı?	Evet	108	50,0
	Hayır	108	50,0
ADM’ndeki unvanınız nedir?	Pedagog	74	34,3
	Psikolog	72	33,3
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	32,4

Tablo 3.1’de ifade edilen veriler incelendiğinde; araştırmaya katılan ADM çalışanlarının %32,9’unun 0-4 yıl, %27,3’ünün 5-9 yıl ve %39,8’inin de 10 yıl ve üzeri süredir ADM’nde görev yaptıkları tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre katılımcıların görev sürelerinin dengeli bir dağılım gösterdiği söylenebilir.

Katılımcıların, yarısının (%50) daha önce bir yerde çalıştıkları, diğer yarısının (%50) ise daha önce herhangi bir yerde çalışmadıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların, ADM’ndeki unvalarının dağılımı; %34,3 pedagog, %33,3 psikolog ve %32,4 sosyal hizmet uzmanı şeklindedir. Bu sonuçlar da, katılımcıların unvalarının dengeli bir dağılım gösterdiğini ortaya koymak açısından önemlidir.

Araştırmada, katılımcıların; kaç yıldır ADM’nde çalıştıkları, ADM’nde daha önce başka bir yerde çalışıp çalışmadıkları ve ADM’ndeki unvanları bağımsız değişkenler; katılımcıların psikolojik sağlamlık, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri ise bağımlı değişkenleri oluşturmaktadır.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır (EK-1). Birinci bölümde katılımcıların; kaç yıldır ADM’nde çalıştıkları, ADM’nde daha önce başka bir yerde çalışıp çalışmadıkları ve ADM’ndeki unvanlarının öğrenildiği Demografik Bilgi Formu yer

almaktadır. Anket formunun diğer bölümlerinde çalışma ölçekleri yer almaktadır. Bunlar; Yetişkin Psikolojik Sağlık Ölçeği (YPSÖ), İş Doyumu Ölçeği (İDÖ) ve Tükenmişlik Ölçeği (TÖ)'dir. Bu ölçeklere ilişkin açıklamalar aşağıda ifade edilmiştir:

### 3.3.1. Yetişkin Psikolojik Sağlık Ölçeği

Yetişkin psikolojik sağlık ölçeği, Arslan (2015a) tarafından Çocuk ve Genç Psikolojik Sağlık Ölçeği (Arslan, 2015b; Ungar ve Liebenberg, 2011) referans alınarak geliştirilmiş bir ölçektir. Ölçek 21 madde ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutlar; ilişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal) (soru 10, 11, 12, 14, 15, 19), bireysel kaynaklar (soru 1, 2, 3, 6, 16), kültürel ve bağlamsal kaynaklar (soru 7, 8, 17, 20, 21) ve ailesel kaynaklardır (soru 4, 5, 9, 13, 18). Ölçeğin güvenirlik çalışması kapsamında iç tutarlılık analizi yapılmıştır. Buna göre, ölçeğin *Cronbach alfa* güvenirlik değeri 0.94 olarak bulunmuştur. Geçerlik katsayısı ise; maddeler arasında korelasyon matrisinin faktör analizi için uygun olup olmadığını gösteren *Kaiser-Meyer Olkin (KMO)* değeri üzerinden yapılmıştır. Ölçeğin KMO katsayısı 0.91 olarak bulunmuştur. *Barlett ve Sphericity* testi anlamlı bulunmuştur. Ölçeği oluşturan soru cevapları, “Beni Hiç tanımlamıyor (1)” ile “Beni tamamen tanımlıyor (5)” arasında 5’li Likert türünde derecelendirilmektedir. Ölçekten alınan yüksek puanlar daha yüksek psikolojik sağlık düzeyini belirtmektedir.

### 3.3.2. İş Doyumu Ölçeği

İş doyumu ölçeği, Spector(1985) tarafından geliştirilen ve Yelboğa (2009) tarafından Türkçe’ çevrilerek geçerliliği ve güvenirliği test edilen bir ölçektir. Ölçek 36 madde ve 9 alt boyut ile tanımlanmaktadır. Bu boyutlar; ücret (soru 1, 10, 19, 28), terfi (soru 2, 11, 20, 33), yönetim (soru 3, 12, 21, 30), maaş dışı haklar (soru 4, 13, 22, 29), ödüllendirme (soru 5, 14, 23, 32), iş prosedürü (soru 6, 15, 24, 31), çalışma arkadaşları (soru 7, 16, 25, 34), işin doğası (soru 8, 17, 27, 35) ve iletişimdir (soru 9, 18, 26, 36). Ölçekten daha yüksek ortalama puan alan bireylerin iş doyumlarının da daha yüksek düzeyde olduğu ifade edilmektedir. Ölçeği oluşturan soruların cevapları; 1=Hiç katılmıyorum ve 6=Tamamen katılıyorum şeklinde 6’lı Likert türünde puanlandırılmıştır.

### 3.3.3. Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişlik ölçeği, tüm meslek dallarında çalışanların tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla Pines ve Aronson (1988) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe uyarlama çalışması ise Çapri (2006) tarafından yapılmıştır. Ölçek 21 madde ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek

boyutları; duygusal tükenme (soru 2, 5, 8, 12, 14, 17, 21), zihinsel tükenme (soru 3, 6, 9, 11, 15, 18, 19) ve fiziksel tükenme (soru 1, 4, 7, 10, 13, 16, 20) biçiminde tanımlanmıştır. Ölçeğin cevaplarının puanlandırılmasında; 1=Hiçbir Zaman, 2=Sadece Bir Defa, 3=Nadiren, 4=Bazen, 5=Sık sık, 6=Çoğunlukla ve 7=Her Zaman biçiminde 7’li Likert derecelendirme skalası kullanılmıştır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan “7” en düşük puan ise “1”dir. Ölçek puanı hesaplanırken, tükenmişliğin olumlu ifadesi olarak ölçeğe yerleştirilen maddeler (3, 6, 19, 20) ters, geri kalan maddeler (1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21) ise düz puanlanmaktadır. Ölçekten alınan puan yorumlanırken, elde edilen puana göre, ölçeği yanıtlayan bir kişinin tükenmişlik düzeyi dört şekilde yorumlanmaktadır. Buna göre; (a) ölçekten alınan “3 ve altındaki” puanlar herhangi bir tükenmişlik durumu olmadığını, (b) ölçekten alınan “3-4” arasındaki puanlar tükenmişlik için bir tehlike sinyali olduğunu, (c) ölçekten alınan “4-5” arasındaki puanlar bir tükenmişlik durumu içinde olduğunu, (d) ölçekten alınan “5 ve üzerindeki” puanlar derhal yardım gerektiren bir tükenmişlik durumu içinde olduğunu göstermektedir.

#### **3.3.4. Araştırma Ölçeklerinin Açımlayıcı Faktör Analizi**

Çalışmada öncelikle araştırmada kullanılan ölçeklerin Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Bu sayede, ölçekleri oluşturan soruların faktör yük değerleri hesaplanmış ve alt faktör grupları belirlenmiştir. Açımlayıcı analizlerde, temel bileşenler (principal components) metodu ile eğik döndürme (Oblimin) yapılmıştır. Her bir ölçeğe ilişkin AFA sonuçları aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3.2. Yetişkin psikolojik sağlamlık ölçeği AFA sonuçları

Ölçekteki Soru İfadeleri	Ortak Varyans Oranı	Faktör Yüğü
1.Çevremdeki insanlar ile işbirliği içerisindeyimdir.	0,429	0,612
2.Nitelik veya becerilere sahip olmak ve onları geliştirmek benim için önemlidir.	0,335	0,470
3.Farklı sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilirim (örneğin, iş, ev veya diğer sosyal ortamlar).	0,403	0,330
4.Ailem hayatım boyunca genellikle beni desteklemiştir.	0,585	0,762
5.Ailem benim hakkımda birçok şeyi bilir (örneğin, arkadaşlarımdan kim olduğunu, nelerden hoşlandığımı).	0,672	0,840
6.Başladığım faaliyetleri bitirmeye çalışırım.	0,507	0,652
7.Dini inançlar benim için bir güç kaynağıdır.	0,596	-0,704
8.Sahip olduğum etnik yapıdan gurur duyuyorum.	0,702	-0,787
9.Nasıl hissettiğimi konusunda ailem/eşim ile konuşurum (örneğin üzgün veya endişeli olduğumda).	0,351	0,525
10.Bir şeyler istediğim şekilde gitmediğinde, diğer insanlara ve kendime zarar vermeden bu durumu çözebilirim (örneğin, şiddete başvurmadan veya madde kullanmadan).	0,430	0,448
11.Arkadaşlarımdan desteklendiğimi düşünüyorum/hissediyorum.	0,629	0,714
12.Kendimi yaşadığım topluma ait hissediyorum.	0,720	-0,683
13.Ailem zor zamanlarımda yanımdadır (örneğin hasta olduğumda veya başım sıkıştığında).	0,645	0,659
14.Arkadaşlarımda zor zamanlarımda yanımdadır.	0,686	0,751
15.Çevremde yetişkin olduğumu ve sorumluluk alabileceğimi diğer insanlara gösterebileceğim fırsatlara sahibim.	0,532	0,635
16.Güçlü yönlerimin farkındayım.	0,611	0,584
17.Dini aktivitelere katılırım (ibadethaneye –camiye- gitmek gibi).	0,625	-0,791
18.Ailemle olduğumda kendimi güvende hissediyorum.	0,459	0,561
19.Hayatımda gelecekte kullanacağım yeteneklerimi geliştireceğim fırsatlara sahibim (mesleki beceriler gibi).	0,419	0,630
20.Yaşadığım toplumun kültürünü ve geleneklerini seviyorum.	0,754	-0,730
21.Bu ülkenin vatandaşı olduğum için gurur duyuyorum.	0,767	-0,826

KMO= 0,809; Bartlett's Test of Sphericity= 1977,212; Eigen value=56,472

Tablo 3.2’de görüldüğü üzere, yetişkin psikolojik sağlamlık ölçeği KMO katsayısı 0,809 ve Bartlett test değeri 1977,212 olarak bulunmuştur. Bartlett testi sonucu %5 düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Ölçeği oluşturan soruların ortak varyans açıklayıcı oranları 0,335 ile 0,767; faktör yük değerleri ise 0,330 ile 0,840 arasında değişkenlik göstermektedir. Ayrıca, dört alt boyutu olan ölçeğin özdeğerinin (eigen value) 56,472 olduğu, diğer bir ifadeyle, ölçekte yer alan soruların ölçek varyansının yaklaşık %56’sını açıklayabildiği belirlenmiştir.

Tablo 3.3. İş doyumu ölçeği AFA sonuçları

Ölçekteki Soru İfadeleri	Ortak Varyans Oranı	Faktör Yüğü
1.Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.	0,678	-0,784
2.İşimde yükselme şansım çok düşüktür.	0,660	-0,554
3.Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.	0,835	-0,877
4.İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim.	0,688	0,772
5.İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	0,692	0,566
6.İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.	0,630	-0,563
7.Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.	0,769	-0,789
8.Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum.	0,720	0,805
9.İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.	0,632	-0,461
10.İşyerimde ücret artışları az oluyor.	0,710	0,801
11.İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.	0,696	0,765
12.Yöneticim bana karşı adil değildir.	0,709	0,742
13.İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.	0,712	-0,724
14.Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.	0,815	0,861
15.İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.	0,611	0,752
16.Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım.	0,562	0,486
17.İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.	0,803	-0,886
18.Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.	0,630	0,632
19.Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum.	0,708	0,741
20.Bu işyerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.	0,705	0,814
21.Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir.	0,766	0,800
22.İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir.	0,663	-0,655
23.Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriyorlar.	0,583	0,669
24.İşyerinde yapmam gereken çok iş var.	0,539	-0,672
25.İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum.	0,833	-0,835
26.Çoğu zaman bu işyerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.	0,655	0,543
27.Yaptığım işten gurur duyuyorum.	0,812	-0,880
28.Ücretimdeki artışlardan memnunum.	0,702	-0,762
29.İşyerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var.	0,479	0,625
30.Yöneticimi seviyorum.	0,804	-0,866
31.Bu işyerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım.	0,657	-0,713
32.Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.	0,646	0,536
33.Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.	0,583	0,685
34.İşyerimde çok fazla çekişme ve kavga var.	0,521	0,560
35.İşimden hoşlanıyorum.	0,847	-0,907
36.Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir.	0,633	0,684

KMO= 0,860; Bartlett's Test of Sphericity= 4258,563; Eigen value=68,583

Tablo 3.3’de görüldüğü üzere, iş doyumu ölçeği KMO katsayısı 0,809, Bartlett test değeri 4258,563 ve %5 düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Ölçeği oluşturan soruların ortak varyans açıklayıcı oranları 0,479 ile 0,847; faktör yük değerleri ise 0,461 ile 0,907 arasında değişkenlik göstermektedir. Ayrıca, dokuz alt boyutu olan ölçeğin özdeğerinin 68,583 olduğu, diğer bir ifadeyle, ölçekte yer alan soruların ölçek varyansının yaklaşık %69’unu açıklayabildiği belirlenmiştir.

Tablo 3.4. Tükenmişlik ölçeği AFA sonuçları

Ölçekteki Soru İfadeleri	Ortak Varyans Oranı	Faktör Yüğü
1- Yorgun	0,746	0,906
2- Çökmüş	0,719	0,673
3- Neşeli, keyifli	0,796	0,945
4- Fiziksel olarak yorgun	0,782	0,811
5- Duygusal olarak yorgun	0,774	0,731
6- Mutlu	0,792	0,902
7- Bitkin	0,738	0,605
8- Tükenmiş	0,777	0,732
9- Mutsuz	0,651	0,380
10- Sağlıksız	0,527	0,317
11- Kapana kısılmış	0,699	0,648
12- Değersiz	0,791	0,899
13- Bıkkın	0,738	0,609
14- Kafası karışmış, sıkıntılı	0,731	0,652
15- İnsanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ve gücenmiş	0,522	0,601
16- Zayıf	0,741	0,974
17- Umutsuz	0,721	0,517
18- Reddedilmiş	0,790	0,990
19- İyimser	0,670	0,815
20- Enerjik	0,739	0,830
21- Kaygılı	0,693	0,692

KMO= 0,934; Bartlett's Test of Sphericity= 3931,361; Eigen value=72,080

Tablo 3.4’de görüldüğü üzere, tükenmişlik ölçeği KMO katsayısı 0,934, Bartlett test değeri 3931,361 ve %5 düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Ölçeği oluşturan soruların ortak varyans açıklayıcı oranları 0,522 ile 0,796; faktör yük değerleri ise 0,317 ile 0,990 arasında değişkenlik göstermektedir. Ayrıca, üç alt boyutu olan ölçeğin özdeğerinin 72,080 olduğu, diğer bir ifadeyle, ölçekte yer alan soruların ölçek varyansının yaklaşık %72’sini açıklayabildiği belirlenmiştir.

Literatürde, KMO katsayısının 0,60 ve üzeri olmasının örneklem büyüklüğünün yeterli düzeyde olduğunu gösterdiği ifade edilmektedir (Büyüköztürk, 2011). Ortak varyans açıklayıcı oranları ile faktör yük değerlerinin ise 0,30 eşik değerlerinden yüksek olmasının,

ölçeklerin araştırma problemlerinin cevaplarının aranması için yeterli geçerliliğe sahip olduğu şeklinde değerlendirilme yapılmaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2014).

AFA analizleri ile elde edilen bilgilere göre, araştırma ölçeklerini oluşturan soruların, ölçeklerin varyans açıklayıcılık düzeylerinin ve örneklem büyüklüğünün yeterli geçerlilik düzeyine sahip olduğu söylenebilir.

### 3.3.5. Araştırma Ölçeklerinin Güvenirlik Analizi

Araştırma ölçeklerinin güvenilirlik (iç tutarlılık) düzeylerinin belirlenmesinde ölçeklere ilişkin Cronbach's Alfa ( $\alpha$ ) değerleri incelenmiştir. Ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 3.5'de sunulmuştur.

Tablo 3.5. Güvenirlik analizi sonuçları

Ölçekler	Madde Sayısı	$\alpha$
Yetişkin psikolojik sağlamlık ölçeği	21	0,871
İş doyumu ölçeği	36	0,624
Tükenmişlik ölçeği	21	0,961

Tablo 3.5'de gösterilen güvenilirlik analizi sonuçlarına göre; Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) katsayıları, yetişkin psikolojik sağlamlık ölçeği için 0,871; iş doyumu ölçeği için 0,524 ve tükenmişlik ölçeği için 0,961 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar araştırma ölçeklerinin literatürde eşik değer olarak ifade edilen  $\geq 0,60$  değerinden büyük olduğunu, diğer bir ifadeyle ölçeklerin yeterli güvenilirlik düzeyinde bulunduğunu göstermektedir (Yaşar, 2014).

### 3.6. Verilerin Toplanması

Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketler yüzyüze görüşme tekliği ile doldurulmuştur. Anketlerin doldurulmasından önce, katılımcılara araştırma konusu hakkında bilgilendirme yapılmış ve anket formları dağıtılmıştır. Anketörlere formları doldurulmaları için 30 dk. süre tanınmış ve formların doldurulduktan sonra geri toplanmıştır. 217 katılımcı arasından 1 katılımcının anket formu hatalı kodlama sebebiyle geçersiz sayılmış ve 216 katılımcıya ait anket formunda yer alan veriler değerlendirmeye alınmıştır.

### 3.7. Verilerin Analizi

Araştırma verileri, SPSS sürüm 25 paket programı ile analiz edilmiştir. Ölçek sorularına verilen cevapların frekans ve yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma puanları tanımlayıcı istatistiksel analizlerde kullanılmıştır. Araştırma verilerinin normallik analizi sonuçlarına göre de yorumlayıcı istatistiksel analizler yapılmıştır. Ayrıca, ölçekler ve alt boyutları arasındaki ilişkilerin belirlenmesi için korelasyon (pearson correlation) analizi uygulanmıştır. Analizler, %95 güven aralığına göre yapılmıştır.

Yorumlayıcı istatistiksel analizlere karar vermek için yapılan normallik analizi sonuçları Tablo 3.6'da gösterilmiştir.

Tablo 3.6. Normallik analizi sonuçları

Ölçek Adı	Kolmogorov-Smirnov			Çarpıklık	Basıklık
	İstatistik	sd	p		
Yetişkin psikolojik sağlık ölçeği	0,106	216	0,000	0,493±0,166	-0,346±0,330
İş doyumunu ölçeği	0,091	216	0,000	0,144±0,166	1,858±0,330
Tükenmişlik Ölçeği	0,093	216	0,000	-0,503±0,166	0,023±0,330

Tablo 3.6'da yer alan veriler incelendiğinde; Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonuçlarına göre araştırma ölçeklerine ait verilerinin %5 anlamlılık düzeyinde normal dağılım göstermediği söylenebilir ( $p < 0,05$ ).

Ancak, literatürde, George ve Mallery (2010) verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin  $\pm 2$  arasında değişim göstermesinin normal dağılım için yeterli olduğunu belirtmektedir. Ayrıca, verilerin histogram ve Q-Q plot grafikleri de bu durumu desteklemektedir. Bu doğrultuda verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerine göre normal dağılım gösterdikleri varsayımı kabul edilmiştir. Dolayısıyla da, araştırmada yorumlayıcı analizler için Bağımsız Örneklem t Testi (Independent Samples t test) ile Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) testlerinin uygulanmasına karar verilmiştir. İkili gruplar arasındaki farklılıkların hangi grubun lehine olduğunun belirlenmesinde gruplara ilişkin ortalama puanlar karşılaştırılmış, üç ve daha fazla gruplu değişkenler için ise Post-hoc (LSD) farklılık testi kullanılmıştır.

## BÖLÜM 4

### BULGULAR

Bu bölümde, araştırmada elde verilerin istatistiksel analizleri sonucunda ulaşılan bulgular ve yorumlara yönelik olarak yorumlar yer almaktadır.

#### 4.1. Araştırmanın Alt Problemlerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın ana problemi olan; “Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü (ADM)’de çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusunun cevaplarının aranmasına yönelik olarak yapılan istatistiksel analizler aşağıda alt başlıklar halinde incelenmiştir.

##### 4.1.1. Birinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın amaçları doğrultusunda oluşturulan; “ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri ne düzeydedir?” şeklindeki birinci alt problemin cevaplarının aranması amacıyla; ölçek sorularına katılımcılar tarafından verilen cevapların aritmetik ortalama ve standart sapma puanları incelenmiştir.

ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlık düzeylerini gösteren ortalama puanlar Tablo 4.1’de sunulmuştur.

Tablo 4.1. Yetişkin psikolojik sağlamlık ölçeği ortalama puanları

Ölçek İfadesi	Ort. ± Ss.
10.Bir şeyler istediğim şekilde gitmediğinde, diğer insanlara ve kendime zarar vermeden bu durumu çözebilirim (örneğin, şiddete başvurmadan veya madde kullanmadan).	4,49 ± 0,640
11.Arkadaşlarım tarafından desteklendiğimi düşünüyorum/hissediyorum.	4,10 ± 0,660
12.Kendimi yaşadığım topluma ait hissediyorum.	3,83 ± 1,060
14.Arkadaşlarım zor zamanlarımda yanımdadır.	4,13 ± 0,701
15.Çevremde yetişkin olduğumu ve sorumluluk alabileceğimi diğer insanlara gösterebileceğim fırsatlara sahibim.	4,31 ± 0,589
19.Hayatımda gelecekte kullanacağım yeteneklerimi geliştireceğim fırsatlara sahibim (mesleki beceriler gibi).	4,06 ± 0,821
<i>İlişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal) boyutu</i>	
1.Çevremdeki insanlar ile işbirliği içerisindeyimdir.	4,33 ± 0,624
2.Nitelik veya becerilere sahip olmak ve onları geliştirmek benim için önemlidir.	4,45 ± 0,667
3.Farklı sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilirim (örneğin, iş, ev veya diğer sosyal ortamlar).	4,58 ± 0,548
6.Başladığım faaliyetleri bitirmeye çalışırım.	4,42 ± 0,643
16.Güçlü yönlerimin farkındayım.	4,39 ± 0,631
<i>Bireysel kaynaklar boyutu</i>	
7.Dini inançlar benim için bir güç kaynağıdır.	3,60 ± 1,208
8.Sahip olduğum etnik yapıdan gurur duyuyorum.	4,03 ± 1,145
17.Dini aktivitelere katılırım (ibadethaneye –camiye- gitmek gibi).	3,19 ± 1,263
20.Yaşadığım toplumun kültürünü ve geleneklerini seviyorum.	3,71 ± 1,118
21.Bu ülkenin vatandaşı olduğum için gurur duyuyorum.	3,85 ± 1,264
<i>Kültürel ve bağlamsal kaynaklar boyutu</i>	
4.Ailem hayatım boyunca genellikle beni desteklemiştir.	4,16 ± 0,770
5.Ailem benim hakkımda birçok şeyi bilir (örneğin, arkadaşlarımdan kim olduğumu, nelerden hoşlandığımı) .	3,87 ± 0,804
9.Nasıl hissettiğimi konusunda ailem/eşim ile konuşurum (örneğin üzgün veya endişeli olduğumda).	3,85 ± 0,868
13.Ailem zor zamanlarımda yanımdadır (örneğin hasta olduğumda veya başım sıkıştığında).	4,38 ± 0,762
18.Ailemle olduğumda kendimi güvende hissediyorum.	4,36 ± 0,660
<i>Ailesel kaynaklar boyutu</i>	
<i>Ölçek geneli</i>	
	4,10 ± 0,831

Tablo 4.1’de, yetişkin psikolojik sağlamlık ölçeğine ilişkin ortalama puanlar yer almaktadır. Analiz sonucunda elde edilen veriler incelendiğinde; araştırmaya katılan ADM çalışanlarının ölçekten 4,10 ortalama puan elde ettikleri belirlenmiştir. Ölçeğin, en düşük 1 ve en yüksek 5 puan aralığında puanlandığı göz önüne alındığında, katılımcıların oldukça yüksek bir ortalama puan elde ettikleri ve bu sonuca göre de, ADM çalışanlarının psikolojik sağlamlık düzeylerinin yüksek seviyede olduğu söylenebilir.

Katılımcıların alt boyut puanları incelendiğinde; ortalama puanların büyükten küçüğe doğru olmak üzere, bireysel kaynaklar (4,44), ilişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal) (4,15), ailesel kaynaklar (4,12) ve kültürel ve bağlamsal kaynaklar (3,68) şeklinde sıralandığı

görülmektedir. Buradan hareketle, ADM çalışanlarının en çok kendi bireysel tutum ve özelliklerinden diğer bir ifadeyle iç dinamiklerinden, en az ise kültürel çevrelerinden psikolojik destek aldıkları ifade edilebilir.

Katılımcıların, ölçekte yer alan sorulara verdikleri ortalama puanlar incelendiğinde; en yüksek ortalama puanların sırasıyla, bireysel kaynaklar boyutunda “3.Farklı sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilirim (örneğin, iş, ev veya diğer sosyal ortamlar)” (4,58), ilişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal) boyutunda “10.Bir şeyler istediğim şekilde gitmediğinde, diğer insanlara ve kendime zarar vermeden bu durumu çözebilirim (örneğin, şiddete başvurmadan veya madde kullanmadan)” (4,49), ailesel kaynaklar boyutunda “18.Ailemle olduğumda kendimi güvende hissediyorum” (4,36) ve kültürel ve bağlamsal kaynaklar boyutunda “8.Sahip olduğum etnik yapıdan gurur duyuyorum” (4,03) sorularına verildiği belirlenmiştir. En düşük ortalama puanlar ise sırasıyla, kültürel ve bağlamsal kaynaklar boyutunda “7.Dini inançlar benim için bir güç kaynağıdır” (3,60), ilişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal) boyutunda “12.Kendimi yaşadığım topluma ait hissediyorum” (3,83), ailesel kaynaklar boyutunda “9.Nasıl hissettiğimi konusunda ailem/eşim ile konuşurum (örneğin üzgün veya endişeli olduğumda)” (3,85) ve bireysel kaynaklar boyutunda “1.Çevremdeki insanlar ile işbirliği içerisindeyimdir” (4,33) sorularına verilmiştir.

ADM’nde çalışan uzmanların iş doyum düzeylerine ilişkin ortalama puanlar Tablo 4.2’de sunulmuştur.

Tablo 4.2. İş doyumu ölçeği ortalama puanları

<b>Ölçek İfadesi</b>	<b>Ort. ± Ss.</b>
1.Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.	2,37 ± 1,378
10.İşyerimde ücret artışları az oluyor.	4,80 ± 1,142
19.Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum.	4,25 ± 1,453
28.Ücretimdeki artışlardan memnunum.	2,14 ± 1,198
<i>Ücret boyutu</i>	<i>3,39 ± 1,293</i>
2.İşimde yükselme şansım çok düşüktür.	4,50 ± 1,367
11.İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.	2,34 ± 1,225
20.Bu işyerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.	2,11 ± 1,071
33.Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.	2,46 ± 1,259
<i>Terfi boyutu</i>	<i>2,85 ± 1,231</i>
3.Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.	4,00 ± 1,417
12.Yöneticim bana karşı adil değildir.	2,75 ± 1,460
21.Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir.	3,18 ± 1,545
30.Yöneticimi seviyorum.	4,24 ± 1,314
<i>Yönetim boyutu</i>	<i>3,54 ± 1,434</i>
4.İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim.	4,66 ± 1,254
13.İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.	2,63 ± 1,288
22.İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir.	2,14 ± 1,320
29.İşyerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var.	4,89 ± 1,372
<i>Maaş dışı haklar boyutu</i>	<i>3,58 ± 1,308</i>
5.İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	2,78 ± 1,406
14.Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.	2,72 ± 1,689
23.Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriyorlar.	4,60 ± 1,427
32.Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.	4,54 ± 1,289
<i>Ödüllendirme boyutu</i>	<i>3,66 ± 1,452</i>
6.İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.	2,95 ± 1,433
15.İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.	3,15 ± 1,246
24.İşyerinde yapmam gereken çok iş var.	4,27 ± 1,154
31.Bu işyerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım.	3,47 ± 1,391
<i>İş prosedürü boyutu</i>	<i>3,46 ± 1,306</i>
7.Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.	4,77 ± 0,966
16.Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım.	2,63 ± 1,301
25.İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum.	4,76 ± 0,992
34.İşyerimde çok fazla çekişme ve kavgaya var.	2,88 ± 1,332
<i>Çalışma arkadaşları boyutu</i>	<i>3,76 ± 1,148</i>
8.Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum.	2,76 ± 1,560
17.İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.	4,27 ± 1,251
27.Yaptığım işten gurur duyuyorum.	4,59 ± 1,301
35.İşimden hoşlanıyorum.	4,50 ± 1,485
<i>İşin doğası boyutu</i>	<i>4,03 ± 1,399</i>
9.İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.	4,74 ± 0,949
18.Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.	3,07 ± 1,452
26.Çoğu zaman bu işyerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.	3,26 ± 1,417
36.Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir.	2,75 ± 1,378
<i>İletişim boyutu</i>	<i>3,46 ± 1,299</i>
<i>Ölçek geneli</i>	<i>3,53 ± 1,319</i>

Tablo 4.2’de gösterilen iş doyumu ölçeğine ilişkin ortalama puanlar incelendiğinde; araştırmaya katılan ADM çalışanlarının ölçekten 3,53 ortalama puan elde ettikleri belirlenmiştir. Ölçekten en düşük 1 ve en yüksek 6 puan alınabileceği göz önüne alındığında, katılımcıların “kısmen katılıyorum” ve “kısmen katılmıyorum” aralığında bir puan elde ettikleri ve bu sonuca göre de, ADM çalışanlarının iş doyumlarının ortalama bir düzeyde olduğu söylenebilir.

Katılımcıların alt boyutlara ilişkin ortalama puanları incelendiğinde; ortalama puanların en yüksekten düşüğe doğru, işin doğası (4,03), çalışma arkadaşları (3,76), ödüllendirme (3,66), maaş dışı haklar (3,58), yönetim (3,54), iş prosedürü ve iletişim (3,46), ücret (3,39) ve terfi (2,85) şeklinde sıralandığı belirlenmiştir. Buna göre, ADM çalışanlarının en çok işin kendisinden kaynaklanan doğasından ve çalışma arkadaşlarından, en az ise terfi ve ücret sisteminden memnun oldukları ifade edilebilir.

ADM’nde çalışan uzmanların mesleki tükenmişlik düzeylerine ilişkin ortalama puanlar Tablo 4.3’de sunulmuştur.

Tablo 4.3. Tükenmişlik ölçeği ortalama puanları

Ölçek İfadesi	Ort. ± Ss.
2- Çökmüş	3,12 ± 1,657
5- Duygusal olarak yorgun	4,20 ± 1,395
8- Tükenmiş	3,19 ± 1,792
12- Değersiz	2,67 ± 1,777
14- Kafası karışmış, sıkıntılı	3,60 ± 1,546
17- Umutsuz	3,50 ± 1,648
21- Kaygılı	3,77 ± 1,504
<i>Duygusal tükenme boyutu</i>	
	3,43 ± 1,617
3- Neşeli, keyifli	3,25 ± 1,093
6- Mutlu	3,40 ± 1,151
9- Mutsuz	3,57 ± 1,324
11- Kapana kısılmış	2,90 ± 1,725
15- İnsanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ve gücünmüş	3,74 ± 1,416
18- Reddedilmiş	2,42 ± 1,638
19- İyimser	3,46 ± 1,206
<i>Zihinsel tükenme boyutu</i>	
	3,25 ± 1,365
1- Yorgun	4,42 ± 1,159
4- Fiziksel olarak yorgun	4,00 ± 1,327
7- Bitkin	3,45 ± 1,554
10- Sağlıksız	3,14 ± 1,497
13- Bıkkın	3,40 ± 1,755
16- Zayıf	2,61 ± 1,543
20- Enerjik	3,55 ± 1,268
<i>Fiziksel tükenme boyutu</i>	
	3,51 ± 1,443
<i>Ölçek geneli</i>	
	3,40 ± 1,475

Tablo 4.3’de gösterilen tükenmişlik ölçeğine ilişkin ortalama puanlar incelendiğinde; araştırmaya katılan ADM çalışanlarının ölçekten 3,40 ortalama puan elde ettikleri belirlenmiştir. Ölçekten en düşük 1 ve en yüksek 7 puan alınabileceği göz önüne alındığında, katılımcıların “nadiren” ve “bazen” aralığında bir puan elde ettikleri ve bu sonuca göre de, ADM çalışanlarının mesleki tükenmişlik algılarının ortalama bir düzeyde olduğu söylenebilir. Ayrıca, katılımcıların mesleki tükenmişlik ölçeğinden elde ettikleri ortalama puanlar gruplandırıldığında, bireylerin %46,3’ünün (100 kişi) tükenmişlik göstermediği, %23,1’inin (50 kişi) tükenmişlik için bir sinyal gösterdiği, %20,8’inin (45 kişi) tükenmişlik durumu gösterdiği ve %9,7’sinin (21 kişi) ise derhal yardım gerektiren bir tükenmişlik gösterdiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların alt boyut puanları incelendiğinde; ortalama puanların, fiziksel tükenme (3,51), duygusal tükenme (3,43) ve zihinsel tükenme (3,25) şeklinde sıralandığı görülmektedir. Buradan hareketle, ADM çalışanlarının en çok fiziksel en az ise zihinsel açıdan mesleki tükenmişlik algısı içinde buldukları ifade edilebilir. Bireylerin, duygusal tükenme durumları ise diğer tükenmişlik düzeylerine göre daha ortalama bir düzeydedir.

Katılımcıların, ölçek sorularına verdikleri ortalama puanlar incelendiğinde; en yüksek ortalama puanların, fiziksel tükenme boyutunda “1- Yorgun” (4,42), duygusal tükenme boyutunda “5- Duygusal olarak yorgun” (4,20) ve zihinsel tükenme boyutunda “9- Mutsuz” (3,57) seçeneklerine; en düşük ortalama puanların ise, zihinsel tükenme boyutunda “18- Reddedilmiş” (2,42), fiziksel tükenme boyutunda “16- Zayıf” (2,61) ve duygusal tükenme boyutunda “12- Değersiz” (2,67) seçeneklerine verildiği gözlenmiştir.

#### **4.1.2. İkinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular**

Araştırmanın ikinci alt problemini oluşturan; “ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri bazı demografik özelliklere göre farklılaşmakta mıdır?” sorusunun cevaplarının aranması amacıyla, katılımcıların ölçek puanlarının demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır. Bu maksatla yapılan analiz sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Katılımcıların, psikolojik sağlamlık, iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin ADM’nde çalıştıkları seneye göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesine yönelik olarak ANOVA testi yapılmıştır.

Psikolojik sağlamlığa ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.4’de sunulmuştur.

Tablo 4.4. Psikolojik sađlamlık dűzeyinin ADM'nde çalıřtıkları seneye gűre farklılařması

Ölçek ve alt boyutları	Grup	n	$\bar{x}$	Std. s.	F	p	Fark
Ölçek geneli	0-4 senedir	71	4,15	,496	1,727	0,180	Fark yok
	5-9 senedir	59	4,13	,411			
	10 sene ve daha fazlası	86	4,02	,452			
	Toplam	216	4,10	,458			
İlişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal)	0-4 senedir	71	4,21	,564	2,564	0,079	Fark yok
	5-9 senedir	59	4,22	,476			
	10 sene ve daha fazlası	86	4,06	,451			
	Toplam	216	4,15	,501			
Bireysel kaynaklar	0-4 senedir	71	4,42	,416	0,230	0,795	Fark yok
	5-9 senedir	59	4,42	,447			
	10 sene ve daha fazlası	86	4,46	,428			
	Toplam	216	4,44	,428			
Kűltűrel ve bađlamsal kaynaklar	0-4 senedir	71	3,77	,914	1,594	0,205	Fark yok
	5-9 senedir	59	3,77	,759			
	10 sene ve daha fazlası	86	3,53	1,095			
	Toplam	216	3,68	,956			
Ailesel kaynaklar	0-4 senedir	71	4,20	,567	1,314	0,271	Fark yok
	5-9 senedir	59	4,12	,567			
	10 sene ve daha fazlası	86	4,06	,512			
	Toplam	216	4,12	,547			

Tablo 4.4'de yer alan ANOVA testi sonuçlarına gűre; ADM'nde çalıřan personelin psikolojik sađlamlık dűzeylerinin ölçek geneli ve alt boyutlarında ADM'nde çalıřtıkları seneye gűre istatistiksel olarak anlamlı Őekilde farklılařmadıđı belirlenmiřtir ( $p>0,05$ ). Bu sonuca gűre de, bireylerin ADM'nde çalıřtıkları yılın psikolojik sađlamlıkları űzerinde belirleyici bir etkisinin bulunmadıđı sűylenebilir. Bu durumun ortaya çıkmasında, psikolojik sađlamlıđa dıř faktűrlerden ziyade i faktűrlerin etki ettiđi, diđer bir ifadeyle bireysel özelliklerin psikolojik sađlamlık űzerinde daha fazla belirleyici etkinin bulunmasından kaynaklandıđı dűřűnűlmektedir.

İş doyumuna ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.5'de sunulmuştur.

Tablo 4.5. İş doyumu düzeyinin ADM'nde çalıştıkları seneye göre farklılaşması

Ölçek ve alt boyutları	Grup	n	$\bar{x}$	Std. s.	F	p	Fark
Ölçek geneli	0-4 senedir	71	3,47	,267	2,531	0,082	Fark yok
	5-9 senedir	59	3,51	,332			
	10 sene ve daha fazlası	86	3,58	,312			
	Toplam	216	3,53	,306			
Ücret	0-4 senedir	71	3,37	,470	0,062	0,940	Fark yok
	5-9 senedir	59	3,40	,632			
	10 sene ve daha fazlası	86	3,39	,601			
	Toplam	216	3,39	,568			
Terfi	0-4 senedir	71	2,87	,699	0,121	0,886	Fark yok
	5-9 senedir	59	2,81	,627			
	10 sene ve daha fazlası	86	2,85	,643			
	Toplam	216	2,85	,655			
Yönetim	0-4 senedir <sup>a</sup>	71	3,42	,499	4,295	0,015*	• c > a
	5-9 senedir <sup>b</sup>	59	3,50	,595			
	10 sene ve daha fazlası <sup>c</sup>	86	3,67	,507			
	Toplam	216	3,54	,538			
Maaş dışı haklar	0-4 senedir <sup>a</sup>	71	3,75	,719	4,585	0,011*	• a > b, c
	5-9 senedir <sup>b</sup>	59	3,46	,645			
	10 sene ve daha fazlası <sup>c</sup>	86	3,51	,477			
	Toplam	216	3,58	,622			
Ödüllendirme	0-4 senedir	71	3,56	,821	0,903	0,407	Fark yok
	5-9 senedir	59	3,67	,736			
	10 sene ve daha fazlası	86	3,72	,670			
	Toplam	216	3,66	,740			
İş prosedürü	0-4 senedir <sup>a</sup>	71	3,21	,954	4,314	0,015*	• b, c > a
	5-9 senedir <sup>b</sup>	59	3,57	,824			
	10 sene ve daha fazlası <sup>c</sup>	86	3,59	,806			
	Toplam	216	3,46	,875			
Çalışma arkadaşları	0-4 senedir	71	3,65	,630	1,926	0,148	Fark yok
	5-9 senedir	59	3,77	,608			
	10 sene ve daha fazlası	86	3,83	,536			
	Toplam	216	3,75	,591			
İşin doğası	0-4 senedir	71	4,06	,705	1,170	0,183	Fark yok
	5-9 senedir	59	3,88	,815			
	10 sene ve daha fazlası	86	4,10	,640			
	Toplam	216	4,03	,715			
İletişim	0-4 senedir	71	3,31	,733	1,916	0,150	Fark yok
	5-9 senedir	59	3,51	,782			
	10 sene ve daha fazlası	86	3,53	,779			
	Toplam	216	3,45	,769			

\*%5 anlamlılık düzeyini temsil etmektedir

Tablo 4.5’de yer alan ANOVA testi sonuçlarından hareketle; ADM’nde çalışan bireylerin iş doyumlarının ölçek geneli ve ücret, terfi, ödüllendirme, çalışma arkadaşları, işin doğası ve iletişim boyutlarında kaç senedir ADM’nde çalıştıklarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı ( $p>0,05$ ), ancak, yönetim, maaş dışı haklar ve iş prosedürü alt boyutlarında bazı farklılıklar olduğu ( $p<0,05$ ) belirlenmiştir. Ortaya çıkan farklılıkların hangi grubun lehine olduğunun belirlenmesi amacıyla yapılan post-hoc (LSD) analizi sonucunda, yönetim boyutunda 10 sene ve üzeri çalışanların 0-4 sene çalışanlara göre ve iş prosedürü boyutunda 5-9 sene çalışanlar ile 10 sene ve üzeri çalışanların 0-4 sene çalışanlara göre daha fazla anlamlı ortalama puan elde ettikleri tespit edilmiştir. Maaş dışı haklar boyutunda ise, 0-4 sene çalışanlar 5-9 sene çalışanlar ile 10 sene ve üzeri çalışanlara göre daha fazla ortalama puan almışlardır.

Bu sonuçlara göre, bireylerin kaç yıldır ADM’nde çalıştıklarının iş doyumlarından yönetim, maaş dışı haklar ve iş prosedürü alt boyutların üzerinde belirleyici etkilerinin bulunduğu ve bireylerin çalışma yıllarının arttıkça yönetim ve iş prosedürüne yönelik faaliyetlerden daha fazla memnun olmaya başladıkları, maaş dışı haklarda ise, ilk yıllardaki memnuniyetlerinin yüksek iken bunun zaman içerisinde azalmaya başladığı söylenebilir. Maaş dışı haklar konusunda, çalışma hayatına yeni başlamanın kişiler üzerinde olumlu etkilerinin görüldüğü, ancak, zaman içinde personelin bu durumu özümsemeye başlaması ile memnuniyet düzeyinde azalma yaşandığı ifade edilebilir.

Mesleki tükenmişliğe ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.6’da sunulmuştur.

Tablo 4.6. Tükenmişlik düzeyinin ADM’nde çalıştıkları seneye göre farklılaşması

Ölçek ve alt boyutları	Grup	n	$\bar{x}$	Std. s.	F	p	Fark
Ölçek geneli	0-4 senedir <sup>a</sup>	71	3,25	1,134	4,206	0,016*	• b > a, c
	5-9 senedir <sup>b</sup>	59	3,73	1,156			
	10 sene ve daha fazlası <sup>c</sup>	86	3,25	1,028			
	Toplam	216	3,38	1,115			
Duygusal tükenmişlik	0-4 senedir <sup>a</sup>	71	3,33	1,348	3,272	0,040*	• b > a, c
	5-9 senedir <sup>b</sup>	59	3,81	1,403			
	10 sene ve daha fazlası <sup>c</sup>	86	3,26	1,303			
	Toplam	216	3,43	1,360			
Zihinsel tükenmişlik	0-4 senedir <sup>a</sup>	71	3,07	1,028	3,850	0,023*	• b > a, c
	5-9 senedir <sup>b</sup>	59	3,54	1,000			
	10 sene ve daha fazlası <sup>c</sup>	86	3,19	,969			
	Toplam	216	3,25	1,010			
Fiziksel tükenmişlik	0-4 senedir <sup>a</sup>	71	3,40	1,177	4,061	0,019*	• b > a, c
	5-9 senedir <sup>b</sup>	59	3,85	1,168			
	10 sene ve daha fazlası <sup>c</sup>	86	3,36	,964			
	Toplam	216	3,51	1,110			

\*%5 anlamlılık düzeyini temsil etmektedir

Tablo 4.6’da yer alan ANOVA testi sonuçlarından hareketle; ADM’nde çalışan bireylerin mesleki tükenmişliklerinin ölçek geneli ve alt boyutlarında kaç senedir ADM’nde çalıştıklarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu ( $p < 0,05$ ) belirlenmiştir. Yapılan post-hoc analizi sonucunda, tüm boyutlarda 5-9 sene çalışanların 04- sene çalışanlar ile 10 sene ve üzeri çalışanlara göre daha fazla anlamlı ortalama puanlar elde ettikleri tespit edilmiştir.

Elde edilen bu sonuçlara göre, bireylerin kaç yıldır ADM’nde çalıştıklarının tükenmişlik düzeyleri üzerinde belirleyici etkilerinin bulunduğu ve 5-9 yıldır ADM’nde çalışanların 0-4 sene ve 10 yıl ve üzeri süredir ADM’nde çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik algısı içinde buldukları ifade edilebilir. Bu durumun, bireylerin mesleğin ilk yıllarında daha fazla olumlu duygular içindeyken, 5nci yıldan sonra duygusal, fiziksel ve zihinsel açıdan yıpranmaya başlamasına 10ncı yıldan sonra ise mesleğin zorluklarını mesleki tecrübe ve bilgi birikimi ile atatabildiği söylenebilir.

Katılımcıların, psikolojik sağlamlık, iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin ADM’nden önce bir yerde çalışma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesine yönelik olarak Bağımsız Örneklem t Testi yapılmıştır.

Psikolojik sağlamlığa ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.7’de sunulmuştur.

Tablo 4.7. Psikolojik sağlamlığın ADM’nden önce bir yerde çalışma durumuna göre farklılaşması

Ölçek ve alt boyutları	Grup	n	$\bar{x}$	Std. s.	t	p
Ölçek geneli	Evet	108	4,01	,502	-2,915	0,004*
	Hayır	108	4,18	,391		
İlişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal)	Evet	108	4,09	,523	-1,720	0,087
	Hayır	108	4,21	,473		
Bireysel kaynaklar	Evet	108	4,42	,439	-0,540	0,590
	Hayır	108	4,45	,418		
Kültürel ve bağlamsal kaynaklar	Evet	108	3,42	1,108	-4,114	0,000*
	Hayır	108	3,93	,690		
Ailesel kaynaklar	Evet	108	4,09	,576	-0,896	0,371
	Hayır	108	4,16	,516		

\*%5 anlamlılık düzeyini temsil etmektedir

Tablo 4.7’de yer alan bağımsız örneklem t testi sonuçları incelendiğinde; katılımcıların psikolojik sağlamlıklarının ölçek geneli ve kültürel ve bağlamsal kaynaklar boyutunda ADM’nden önce bir yerde çalışma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu ( $p<0,05$ ), ilişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal), bireysel kaynaklar ve ailesel kaynaklar boyutlarında herhangi bir farklılık olmadığı ( $p>0,05$ ) belirlenmiştir. Ortaya çıkan farklılıkların hangi grubun lehine olduğunu belirlemek amacıyla gruplara ilişkin ortalama puanlar karşılaştırılmış ve daha önce herhangi bir yerde çalışmamış kişilerin ortalama puanlarının anlamlı şekilde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında, daha önce bir yerde çalışan kişilerin, olumsuz anlamdaki geçmiş mesleki bilgi birikimleri ve psikolojik algılarını yeni görevlerine taşıdıkları ve bu nedenle de daha düşük düzeyde bir psikolojik sağlamlık gösterdikleri söylenebilir.

İş doyumuna ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.8’de sunulmuştur.

Tablo 4.8. İş doyumunun ADM'nden önce bir yerde çalışma durumuna göre farklılaşması

Ölçek ve alt boyutları	Grup	n	$\bar{x}$	Std. s.	t	p
Ölçek geneli	Evet	108	3,51	,321	-0,548	0,584
	Hayır	108	3,54	,291		
Ücret	Evet	108	3,46	,643	1,898	0,059
	Hayır	108	3,31	,474		
Terfi	Evet	108	2,73	,657	-2,631	0,009*
	Hayır	108	2,96	,636		
Yönetim	Evet	108	3,46	,537	-2,299	0,022*
	Hayır	108	3,63	,529		
Maaş dışı haklar	Evet	108	3,51	,652	-1,454	0,147
	Hayır	108	3,64	,586		
Ödüllendirme	Evet	108	3,79	,769	2,632	0,009*
	Hayır	108	3,53	,689		
İş prosedürü	Evet	108	3,56	,915	1,758	0,080
	Hayır	108	3,36	,825		
Çalışma arkadaşları	Evet	108	3,70	,572	-1,327	0,186
	Hayır	108	3,81	,606		
İşin doğası	Evet	108	3,89	,728	-2,754	0,006*
	Hayır	108	4,16	,679		
İletişim	Evet	108	3,50	,879	0,840	0,402
	Hayır	108	3,41	,641		

\*%5 anlamlılık düzeyini temsil etmektedir

Tablo 4.8'de yer alan bağımsız örneklem t testi sonuçları incelendiğinde; katılımcıların iş doyumlarının ölçek geneli ile ücret, maaş dışı haklar, iş prosedürü, çalışma arkadaşları ve iletişim alt boyutlarında ADM'nden önce bir yerde çalışma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı ( $p>0,05$ ), ancak, bireylerin iş doyumlarının terfi, yönetim, ödüllendirme ve işin doğası boyutlarında farklılaştığı ( $p<0,05$ ) belirlenmiştir. Ortalama puanların karşılaştırılması sonucunda, terfi, yönetim ve işin doğası boyutlarında herhangi bir işte çalışmayanların, ödüllendirmede ise herhangi bir işte çalışanların daha yüksek anlamlı puanlar elde ettikleri tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre, bireylerin daha önce bir işte çalışmış olmalarının, terfi, yönetim ve işin doğası hususlarındaki beklentilerinin yeterli düzeyde karşılanmadığı ve daha düşük memnuniyet duygusuna sahip oldukları, ancak, ödüllendirme konusundaki beklentilerinin tam olarak karşılandığı ve daha fazla memnun oldukları ifade edilebilir.

Mesleki tükenmişliğe ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.9'da sunulmuştur.

Tablo 4.9. Tükenmişliğin ADM'nden önce bir yerde çalışma durumuna göre farklılaşması

Ölçek ve alt boyutları	Grup	n	$\bar{x}$	Std. s.	t	p
Ölçek geneli	Evet	108	3,44	1,156	0,828	0,409
	Hayır	108	3,32	1,075		
Duygusal	Evet	108	3,51	1,378	0,820	0,413
	Hayır	108	3,36	1,343		
Zihinsel	Evet	108	3,29	1,083	0,586	0,558
	Hayır	108	3,21	,935		
Fiziksel	Evet	108	3,56	1,119	0,728	0,468
	Hayır	108	3,45	1,103		

\*%5 anlamlılık düzeyini temsil etmektedir

Tablo 4.9'da yer alan bağımsız örneklem t testi sonuçları incelendiğinde; katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin ölçek geneli ve alt boyutlarında ADM'nden önce bir yerde çalışma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşma olmadığı ( $p>0,05$ ) belirlenmiştir. Bu sonuca göre, bireylerin, daha önce bir işte çalışıp çalışmamalarının tükenmişlikleri üzerinde belirleyici herhangi bir etkisinin olmadığı, diğer bir ifadeyle, bireyler ister daha önce bir işte çalışsınlar isterse de çalışmasınlar benzer tükenmişlik özellikleri gösterdikleri söylenebilir.

Katılımcıların, psikolojik sağlık, iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin kaç senedir ADM'ndeki unvanlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesine yönelik olarak ANOVA testi yapılmıştır.

Psikolojik sağlamlığa ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.10'da sunulmuştur.

Tablo 4.10. Psikolojik sağamlık düzeyinin ADM'ndeki unvana göre farklılaşması

Ölçek ve alt boyutları	Grup	n	$\bar{x}$	Std. s.	F	p	Fark
Ölçek geneli	Pedagog <sup>a</sup>	74	4,21	,386	3,691	0,027*	• a > b
	Psikolog <sup>b</sup>	72	4,01	,479			
	Sosyal Hizmet Uzmanı <sup>c</sup>	70	4,07	,488			
	Toplam	216	4,10	,458			
İlişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal)	Pedagog	74	4,23	,378	1,399	0,249	Fark yok
	Psikolog	72	4,11	,535			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	4,12	,570			
	Toplam	216	4,15	,501			
Bireysel kaynaklar	Pedagog	74	4,48	,414	0,893	0,411	Fark yok
	Psikolog	72	4,38	,460			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	4,45	,408			
	Toplam	216	4,44	,428			
Kültürel ve bağlamsal kaynaklar	Pedagog <sup>a</sup>	74	4,00	,761	6,970	0,001*	• a > b, c
	Psikolog <sup>b</sup>	72	3,46	,974			
	Sosyal Hizmet Uzmanı <sup>c</sup>	70	3,56	1,042			
	Toplam	216	3,68	,956			
Ailesel kaynaklar	Pedagog	74	4,14	,483	0,417	0,659	Fark yok
	Psikolog	72	4,08	,583			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	4,15	,575			
	Toplam	216	4,12	,547			

\*%5 anlamlılık düzeyini temsil etmektedir

Tablo 4.10'da yer alan ANOVA testi sonuçları incelendiğinde; katılımcıların psikolojik sağamlıklarının ölçek geneli ve kültürel ve bağlamsal boyutunda ADM'ndeki unvanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu (p<0,05), ilişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal), bireysel kaynaklar ve ailesel kaynaklar boyutlarında herhangi bir farklılık bulunmadığı (p >0,05) tespit edilmiştir. Yapılan post-hoc analizi sonucunda, pedagog olarak çalışanların, psikolog ve sosyal hizmet uzmanı olarak çalışanlardan anlamlı şekilde daha yüksek puanlar elde ettikleri belirlenmiştir. Bu sonuca göre, bireylerin unvanlarının psikolojik sağamlık düzeyleri üzerinde belirleyici etkilerinin olduğu ve pedagogların daha fazla psikolojik sağamlık özellikleri gösterdiği söylenebilir.

İş doyumuna ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.11'de sunulmuştur

Tablo 4.11. İş doyumu düzeyinin ADM'ndeki unvana göre farklılaşması

Ölçek ve alt boyutları	Grup	n	$\bar{x}$	Std. s.	F	p	Fark
Ölçek geneli	Pedagog	74	3,58	,292	1,748	0,177	Fark yok
	Psikolog	72	3,48	,313			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,51	,311			
	Total	216	3,53	,306			
Ücret	Pedagog	74	3,33	,499	0,458	0,633	Fark yok
	Psikolog	72	3,41	,581			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,42	,625			
	Total	216	3,39	,568			
Terfi	Pedagog	74	2,89	,637	0,801	0,450	Fark yok
	Psikolog	72	2,77	,659			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	2,89	,673			
	Total	216	2,85	,655			
Yönetim	Pedagog <sup>a</sup>	74	3,68	,476	4,888	0,008*	• a > b
	Psikolog <sup>b</sup>	72	3,41	,477			
	Sosyal Hizmet Uzmanı <sup>c</sup>	70	3,53	,623			
	Total	216	3,54	,538			
Maaş dışı haklar	Pedagog	74	3,58	,587	0,013	0,987	Fark yok
	Psikolog	72	3,57	,658			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,58	,628			
	Total	216	3,58	,622			
Ödüllendirme	Pedagog	74	3,66	,647	2,662	0,072	Fark yok
	Psikolog	72	3,80	,847			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,51	,696			
	Total	216	3,66	,740			
İş prosedürü	Pedagog	74	3,54	,769	0,513	0,600	Fark yok
	Psikolog	72	3,44	,862			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,40	,992			
	Total	216	3,46	,875			
Çalışma arkadaşları	Pedagog	74	3,81	,617	0,644	0,526	Fark yok
	Psikolog	72	3,70	,589			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,74	,566			
	Total	216	3,75	,591			
İşin doğası	Pedagog <sup>a</sup>	74	4,25	,595	10,888	0,000*	• a > b
	Psikolog <sup>b</sup>	72	3,73	,759			
	Sosyal Hizmet Uzmanı <sup>c</sup>	70	4,09	,690			
	Total	216	4,03	,715			
İletişim	Pedagog	74	3,43	,727	0,359	0,699	Fark yok
	Psikolog	72	3,51	,757			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,41	,827			
	Total	216	3,45	,769			

\*%5 anlamlılık düzeyini temsil etmektedir

Tablo 4.11’de yer alan ANOVA testi sonuçları incelendiğinde; katılımcıların iş doyumlarının ölçek geneli ve ücret, terfi, maaş dışı haklar, ödüllendirme, iş prosedürü, çalışma arkadaşları ve iletişim boyutlarının ADM’ndeki unvanlarına göre farklılaşmazken ( $p < 0,05$ ), yönetim ve işin doğası boyutlarında bazı farklılık görüldüğü ( $p > 0,05$ ) tespit edilmiştir. Yapılan post-hoc analizi sonucunda, pedagog olarak çalışanların, psikolog olarak çalışanlardan anlamlı şekilde daha yüksek puanlar elde ettikleri belirlenmiştir. Bu sonuca göre, bireylerin unvanlarının iş doyumları düzeyleri üzerinde belirleyici etkilerinin olduğu ve yönetim ve işin doğası hususlarını içeren iş doyumunu konularında pedagogların psikologlara göre daha fazla memnuniyet duydukları söylenebilir.

Mesleki tükenmişliğe ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.12’de sunulmuştur

Tablo 4.12. Tükenmişlik düzeyinin ADM’ndeki unvana göre farklılaşması

Ölçek ve alt boyutları	Grup	n	$\bar{x}$	Std. s.	F	p	Fark
Ölçek geneli	Pedagog	74	3,26	,964	1,359	0,259	Fark yok
	Psikolog	72	3,55	1,231			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,33	1,134			
	Toplam	216	3,38	1,115			
Duygusal tükenmişlik	Pedagog	74	3,31	1,236	1,047	0,353	Fark yok
	Psikolog	72	3,62	1,488			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,37	1,346			
	Toplam	216	3,43	1,360			
Zihinsel tükenmişlik	Pedagog	74	3,15	,831	1,475	0,231	Fark yok
	Psikolog	72	3,41	1,076			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,18	1,102			
	Toplam	216	3,25	1,010			
Fiziksel tükenmişlik	Pedagog	74	3,41	,984	0,887	0,413	Fark yok
	Psikolog	72	3,65	1,239			
	Sosyal Hizmet Uzmanı	70	3,48	1,096			
	Toplam	216	3,51	1,110			

Tablo 4.12’de yer alan ANOVA testi sonuçları incelendiğinde; katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin ölçek geneli ve alt boyutlarında ADM’ndeki unvanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşma olmadığı ( $p > 0,05$ ) belirlenmiştir. Bu sonuca göre, bireylerin, ADM’ndeki unvanlarının tükenmişlikleri üzerinde belirleyici herhangi bir etkisinin olmadığı söylenebilir.

### 4.1.3. Üçüncü Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın üçüncü alt problemini oluşturan; “ADM’nde çalışan uzmanların psikolojik sağlık, iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” şeklindeki üçüncü sorusunun cevaplarının aranması amacıyla, ölçek ortalama puanlarına korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4.13’de sunulmuştur.

Tablo 4.13. Psikolojik sağlık, iş doyum ve tükenmişlik ölçekleri arasındaki korelasyon analizi sonuçları

Ölçek	Ort. ± Ss.	1	2	3
1. Psikolojik sağlık	4,10±0,458	-	-0,010	-0,309**
2. İş doyum	3,53±0,306	-	-	0,336**
3. Tükenmişlik	3,38±1,115	-	-	-

\*%5 anlamlılık düzeyini temsil etmektedir

Tablo 4.13’de yer alan korelasyon analizi sonuçlarına göre; araştırmaya katılan ADM çalışanlarının psikolojik sağlık, iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif ve negatif yönlü olmak üzere istatistiksel olarak anlamlı korelasyon ilişkilerinin bulunduğu tespit edilmiştir. Literatürde, korelasyon ilişki düzeylerine yönelik olarak aşağıdaki değerlendirmeler yapılmaktadır (Kul, 2021);

- $r < 0.2$  ise çok zayıf ilişki ya da korelasyon yok
- $r = 0.2-0.4$  ise zayıf korelasyon
- $r = 0.4-0.6$  ise orta şiddette korelasyon
- $r = 0.6-0.8$  ise yüksek korelasyon
- $r > 0.8$  ise çok yüksek korelasyon vardır

Elde edilen korelasyon sonuçlarına göre, bireylerin psikolojik sağlıkları ile tükenmişlikleri arasında orta şiddette ve negatif yönlü, iş doyumları ile tükenmişlikleri arasında ise orta şiddette ve pozitif yönlü korelasyon ilişkisi söz konusudur. Bir başka ifadeyle, ADM çalışanlarının psikolojik sağlıkları ne kadar yüksekse tükenmişlik düzeyleri tersine bir o kadar az olmakta, ancak, iş doyumları arttıkça tükenmişlik düzeyleri de artış göstermektedir. Bireylerin, psikolojik sağlık düzeyinin mesleki tükenmişliğe olumlu etkilerinin yansıdığı, iş doyumunun tükenmişlik duygusunu artırma durumunun ise, bireylerin işten beklentilerinin

karşılandıkça mesleki olumsuzluklardan daha fazla etkilenmeye başlamalarının yol açtığı değerlendirilmektedir.



## BÖLÜM 5

### 5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Adalet sisteminde mağdurların, ifade vermesi gereken çocukların, kaygı düzeylerinin düşürülmesi, bu süreçte psikolojik bir destek olmaları açısından pedagoğlara, psikoloğlara ve sosyal hizmet uzmanları önemli destek kaynaklarıdır. Yapılan bu araştırmada Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde görevli uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişki incelenmiştir.

#### 5.1.TARTIŞMA

Yapılan bu araştırmaya katılan katılımcıların ölçekten 4,10 ortalama puan elde ettikleri belirlenmiş olmakla birlikte; bu sonuca göre katılımcıların oldukça yüksek bir puan elde ettikleri göz önünde bulundurularak; ADM uzmanlarının psikolojik sağlamlık düzeylerinin yüksek seviyede olduğu söylenebilmektedir. Cevizci ve Müezzın (2019) yaptıkları araştırmada sağlık çalışanlarının da psikolojik sağlamlık düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır. Bu duruma her iki araştırmada çalışma gruplarının psikoloji destekli eğitim almalarının kendi psikolojik sağlamlıklarını geliştirebilmelerine sebep olmuş olabileceği söylenebilir. Özellikle insanlarla çalışanların psikolojik sağlamlıklarının yüksek olması, ADM’de çalışan uzmanların suçlara maruz kalan mağdurlar, suça sürüklenen çocuklar ve boşanan aileler ile çalıştıklarından; sağlık çalışanlarının da bir çok yaraya sahip insanlar, travmatik olaylarla çalışma hayatlarında karşı karşıya kalmalarından dolayı her iki meslek grubunun psikolojik sağlamlıklarının yüksek çıkmasının hem adalet sisteminin psikolojik destek mekanizması hem de sağlık sistemi açısından iyi olacağı söylenebilmektedir.

ADM uzmanlarının iş doyumunu ölçeğinden 3,53 ortalama puan elde ettikleri belirlenerek, bu belirleme sonucunda ADM uzmanlarının iş doyumlarının ortalama düzeyde olduğu, bu düzeyin ortalama olmasının nedeninin uzmanların çalışma şartlarında terfi düzeyi, aldıkları maaşları yetersiz görmeleri olduğu yapılan ölçeğin alt boyutlarından elde edilen ortalama sonuçlarda belirlenmiştir. Bir çok travmatik olaylara maruz kalan bireylerle çalışan uzmanların psikolojik olarak yıpranmaları, terfi sisteminin olmaması ve aldıkları maaşları yetersiz görmelerinin yıpranmış olan psikolojik sağlamlıkları açısından tatmin edilmiş hissetmemelerinden dolayı olabileceği söylenebilir.

ADM uzmanlarının mesleki tükenmişlik ölçeğinden elde ettikleri puanlara göre fiziksel tükenme boyutunda (3,51), duygusal tükenme boyutunda (3,43), zihinsel tükenme boyutunda

ise (3,25) ortalamalara sahip oldukları; zihinsel tükenmenin ortalamasının fiziksel tükenme ortalamasından düşük olmasının nedeninin psikolojik sağlımlıklarının yüksek düzeyde çıkmış olması olduğu söylenebilir. Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman'nın (2005) yılında teknik öğretmenler içinde yaptıkları çalışmalarda çalışma senelerine göre duygusal tükenmelerinin anlamlı düzeyde farklılaştığı saptanmakla beraber; en yüksek duygusal yıpranmanın 21-25 senedir görevli olan öğretmenlerin, en düşük duygusal tükenmeye sahip öğretmenlerin 16-20 senedir görevli öğretmenin olduğunu saptamışlardır.

Yapılan araştırmada ADM personelinin psikolojik sağlımlık düzeylerinin ölçek genelinde ADM'de çalıştıkları sene üzerinde anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir. Zafer (2016) İtfaiyeciler arasında yaptığı araştırmada da çalıştıkları senelerin psikolojik sağlımlık düzeylerini anlamlı düzeyde farklılaşmadığı saptanmıştır. Akgün (2021) Okul öncesi öğretmenleri üzerinde yaptıkları araştırmada da mesleki çalışma sürelerinde de psikolojik sağlımlıkları arasında bir ilişki bulamamıştır. Psikolojik sağlımlığın bireyin kendi iç dinamiğinden veya çevresinden almış olduğu için psikolojik sağlımlıkları ile çalıştıkları sene üzerinde anlamlı düzeyde farklılaşma çıkmadığı söylenebilir.

ADM de görevli uzmanların çalıştıkları senelere göre iş doyumları arasında ölçek genelinde anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamış olsa da Gönen (2020) öğretmenler üzerinde yaptığı araştırma da anlamlı bir farklılık çıkmış olduğu, bu farklılığın sebebinin öğretmenler ve ADM uzmanlarının farklı iş yerlerinde çalışıyor olmaları, gündelik hayatlarında farklı çalışma koşullarında ve farklı iş kollarında çalışıyor oldukları söylenebilir. Mizmizlioğlu (2018)'nin Erenköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görevli ruh sağlığı uzmanları üzerine yaptığı çalışmada uzmanların iş doyumları arasında da anlamlı bir farklılık ortaya çıkmadığı, Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) Teknik öğretmenler üzerine yaptıkları çalışma da Teknik öğretmenlerin iş doyumlarının anlamlı düzeyde farklılaşmadığı saptandığı; ADM uzmanlarına yönelik yapılan araştırmada da anlamlı bir farklılık çıkmamıştır.

Yapılan araştırma da ADM uzmanlarının mesleki tükenmişliklerinin ölçek genelinde anlamlı düzeyde farklılaştığı saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, bireylerin kaç yıldır çalıştıklarının tükenmişlik düzeylerinin belirleyici etkileri olduğu, 5-9 yıldır ADM'de çalışanların 0-4 sene ve 10 yıl ve üzeri ADM'de çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik algısı içinde oldukları ifade edilebilir. Ay ve Avşaroğlu (2010) yılında muhasebeciler üzerinde yaptıkları araştırmada 1-4 yıl ve 15-20 yıllar arasında çalışanların 21 yıl ve üzerinde çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. İki meslek grubunda çalışan grubunda farklı koşullarda çalışmaları, mesleklerinden farklı beklentileri olması ve farklı çıktılara almaları

olabileceği söylenebilmektedir. Aksoy tarafından (2021) yürütülen çeşitli meslek grupları üzerine yaptığı araştırmada en fazla tükenmişlik oranını 11-15 ve 6-10 yılları arasında çalışanlar arasında bulduğu en az oranı ise 0-5 yıl arasında çalışanlar arasında bulundu; bu duruma çalışma hayatına yeni başlayan bireylerin iş başlama heyecanları, işlerinin çıktılarını daha tam olarak anlayamamış olmaları olarak ifade edilebilir.

ADM'den önce bir yerde çalışma durumlarına göre psikolojik sağlamlık ölçeğinin genelinden aldığı puanların istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Daha önce başka yerde çalışmamış kişilerin psikolojik sağlamlıklarının anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ortalama puanların karşılaştırılması ile daha önce başka bir kurumda çalışmayan uzmanların daha yüksek olduğu saptanmıştır. Günlük çalışma hayatlarında birçok mağdur, suça sürüklenen çocuk ve velayet dosyaları ile karşı karşıya kalan uzmanların başka bir çalışma ortamı görmemelerinin bu duruma sebep olmuş olabileceği söylenebilir.

ADM'de çalışan uzmanların iş doyumlarının kaç senedir çalıştıkları yönünde ölçek genelinde anlamlı bir farklılık tespit edilememiş olsa da; yönetim, maaş dışı haklar ve iş prosedürü alt boyutlarında bazı farklılıklar olduğu yapılan analizler sonucunda ortaya çıkmıştır. 10 sene ve üzeri çalışanların 0-4 sene çalışanlara göre iş prosedürü boyutunda; 5-9 sene çalışanlar ile 10 yıl ve üzeri çalışanlar arasında daha fazla anlamlı sonuçlar elde etmişlerdir. 5 yıl ve üzerinde kıdemi olan uzmanların işi tam anlamı ile öğrendiklerini düşünmelerinden, 0-4 sene çalışanların maaş dışı haklar konusunda 5 yıl ve üzeri çalışan kıdemlilere göre daha anlamlı sonuçlar elde ettikleri bu durumda işsizlik döneminden sonra maaş almaları kaynaklı olduğu söylenebilir.

Katılımcıların psikolojik sağlamlıklarının ölçek geneli, kültürel ve bağlamsal boyutunda ADM'ndeki unvanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu, ilişkisel kaynaklar, bireysel kaynaklar ve ailesel kaynaklar boyutlarında herhangi bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda pedagoğ olarak çalışanların psikolog ve sosyal hizmet uzmanı olarak çalışanlardan anlamlı şekilde daha yüksek puan elde ettikleri, bu sonuçta pedagoğların psikolojik sağlamlıklarının psikolog ve sosyal hizmet uzmanı çalışanlarına göre psikolojik sağlamlıklarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Mizmizlioğlu(2018) Erenköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yaptıkları araştırmada da psikologlar, psikiyatristler ve psikiyatri hemşireleri arasında yapılan psikolojik dayanıklılıklarında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Çalışma koşullarının ve iş tanımlarının farklılığının bu sonuca sebep olmuş olabileceği söylenebilir.

ADM’de çalışan uzmanların daha önce başka bir kurumda çalışmalarına yönelik yapılan araştırma sonucunda ölçek geneli, ücret, maaş dışı haklar, iş prosedürü, çalışma arkadaşları ve iletişim alt boyutlarında anlamlı bir farklılık saptanmamış olmakla birlikte; bireylerin iş doyumalarının terfi, yönetim, ödüllendirme ve işin doğası boyutlarında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Ortalama puanlarına dikkat edildiğinde; daha önce başka kurumda çalışmayan uzmanların iş doyumlarının ödüllendirme de daha yüksek anlamlı puanlar elde ettikleri saptanmıştır. Bu duruma uzmanın başka bir kurumun çalışma şartlarını, ödüllendirmesini bilmemeleri kaynaklı olabileceği söylenebilir.

Mesleki tükenmişliklerinin ADM’den önce bir yerde çalışmamış olmalarının ve unvanlarına göre anlamlı düzeyde farklılaşma olmadığı saptanmıştır. Bu sonuçlara göre başka bir yerde çalışmamış bireyler ile daha önce farklı bir kurumda çalışan bireyler ile mesleki tükenmişliklerinin aynı olmasının aynı sorunlar ve aynı çalışma koşulları ile karşı karşıyaya kalmalarından kaynaklandığı söylenebilmektedir. Pedagogların psikolojik sağlamlıklarının ne kadar psikologlar ve sosyal hizmet uzmanlarına göre yüksek olsa da mesleki tükenmişlik düzeylerinin aynı olmasının benzer vakalar ile karşılaşmaları olabilir.

Yapılan çalışmada katılımcıların psikolojik sağlamlıkları açısından ölçek genelinde unvanlarına yönelik olarak pedagogların ve sosyal hizmet uzmanlarına yönelik olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıktığı, ilişkisel kaynaklar, bireysel kaynaklar ve ailesel kaynaklar boyutunda anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Pedagogların psikolog ve sosyal hizmet uzmanı çalışanlara göre daha yüksek psikolojik sağlamlığa sahip oldukları yapılan araştırma sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçlara göre; pedagogların psikolojik sağlamlıklarını geliştirmesi konusunda kendilerine daha yardımcı oldukları söylenebilir.

ADM personelinin iş doyumunu ölçekleri incelendiğinde ölçek genelinde anlamlı bir farklılık tespit edilememiş olmakla birlikte; katılımcıların ölçek sorularına verdikleri cevaplar incelendiğinde ücret, terfi, maaş dışı haklar, ödüllendirme, iş prosedürü, çalışma arkadaşları ve iletişim boyutlarında bir farklılık saptanamamıştır. Bu duruma her üç unvana sahip uzmanlarında aynı koşullarda, aynı çalışma ortamında çalışıyor olmaları, aynı kurumda görev yapmaları olmasının yol açmış olabileceği; yönetim ve işin doğası bakımından pedagoğ olarak çalışanların psikolog olarak çalışanlardan daha yüksek puan elde ettikleri saptanmıştır. Bu sonuca göre pedagogların yönetim ve işin doğasından daha çok iş doyumuna ulaştıkları yorumu yapılabilir.

Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri müdürlüğünde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları ile tükenmişlikleri arasında orta şiddette ve negatif yönlü, iş doyumları ile tükenmişlikleri arasında ise orta şiddette ve pozitif yönlü korelasyon ilişkisi söz konusu olmakla birlikte: 2022 yılında Uzun ve Tortumlu'nun sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada da mesleki tükenmişlik ile psikolojik sağlamlık ve umut arasında negatif yönde anlamlı ilişki, ayrıca Gönen (2020) yılında öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmaya göre psikolojik sağlamlığı mesleki tükenmişliği negatif yönlü yordadığı tespit edilmiştir. Yapılan üç araştırmada da mesleki tükenmişliğin psikolojik sağlamlığı negatif yönlü bir sonuç bulunması, mesleki tükenmişliğin oranının ne kadar artarsa psikolojik sağlamlığın o kadar azaldığı söylenebilir. Adalet sisteminde pek çok olumsuz vakalar ile karşılaşan, mağdurlar, velayet durumunda çocuklar, ebeveynler ve suça sürüklenen çocuklar ile görüşmeler yapan uzmanların psikolojik sağlamlıklarının yüksek olmasının uzmanların günlük hayatlarını daha rahat geçirmeleri hususunda olumlu sonuçlar çıkarmıştır.

Yapılan araştırmada elde edilen korelasyon sonuçlarına göre, bireylerin psikolojik sağlamlıkları ile iş doyumları arasında bir ilişki tespit edilememiş olup; Erdoğan (2020) tarafından yapılan psikolojik sağlamlık ve iş doyumları arasında orta düzeyde bir ilişki saptanmıştır. Sarıgül ve Uğurluoğlu (2022)'nin yürüttüğü çalışmada sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve iş doyumları arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Bu duruma her üç benzer meslek gruplarında çalışan bireylerin farklı çalışma koşullarında ve ortamlarında çalışmaları, iş yerlerindeki arkadaşlıkları, aldıkları ücret farklılıklarının çıkan sonuçlardaki farklılıklara sebep olmuş olabileceği söylenebilir.

## **5.2 SONUÇ ve ÖNERİLER**

Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkilerin incelenmesinin amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma, nicel bir araştırma olarak yapılmış ve betimsel araştırma yöntemleri kullanılmıştır.

Araştırmanı alan araştırmasına 216 ADM çalışanı gönüllü olarak katılım sağlamıştır. Katılımcı bireylere anket uygulaması yapılarak araştırma verileri elde edilmiştir. Verilerin istatistiksel analizi sonucunda elde edilen bulguların yorumlanması ile aşağıda özetlenen sonuçlara ulaşılmıştır.

### 5.2.1. Sonuçlar

Araştırmaya katılan ADM alışanlarının demografik özellikleri şu şekildedir;

- Araştırmaya katılım sağlayan bireylerin %32,9'u 0-4 yıl, %27,3'ü 5-9 yıl ve %39,8'i 10 yıl ve üzeri süredir ADM'nde görev yapmaktadırlar.
- Katılımcıların, %50'si daha önce bir yerde çalışmış, diğer %50'si ise daha önce herhangi bir yerde çalışmamıştır.
- Katılımcıların, ADM'ndeki unvaları, %34,3 pedagoğ, %33,3 psikoloğ ve %32,4 sosyal hizmetler uzmanı şeklindedir.

ADM'de çalışan uzmanların psikoloğik sağlımlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri ne düzeydedir? sorusunun cevaplarına yönelik olarak yapılan analizlerde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- ADM alışanlarının psikoloğik sağlımlık leğinden 4,10 ortalama puan elde ettikleri tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, ADM alışanlarının psikoloğik sağlımlık düzeylerinin yüksek seviyede olduğu söylenebilir. Ortalama puanların büyükten ke doğru sıralaması ise, bireysel kaynaklar, ilişkisel kaynaklar (akran ve toplumsal), ailesel kaynaklar ve kültürel ve bağlamsal kaynaklar şeklindedir.
- ADM alışanlarının iş doyumunu leğinden 3,53 ortalama puan elde ettikleri tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, katılımcıların ortalama düzeyde iş doyumlarının bulunduğu söylenebilir. En büyük ortalama puanlar, işin doğası ve çalışma arkadaşlarına, en az ortalama puanlar ise terfi ve ücret alt boyutlarına verilmiştir.
- ADM alışanlarının 3,40 ortalama puan elde ettikleri aldıkları tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, katılımcıların yine ortalama düzeyde bir mesleki tükenmişliklerinin olduğu ifade edilebilir. Mesleki tükenmişlik alt boyutlarının puan ortalamaları; fiziksel tükenme, duygusal tükenme ve zihinsel tükenme şeklinde sıralanmaktadır.

ADM'de çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri bazı demografik özelliklere göre farklılaşmakta mıdır? sorusunun cevaplarına yönelik olarak yapılan analizlerde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Katılımcıların, ADM'nde çalışma sürelerine göre, psikolojik sağlamlık düzeylerinde ölçek geneli ve alt boyutlarının istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı, ancak, bireylerin iş doyumlarının, yönetim, maaş dışı haklar ve iş prosedürü alt boyutları ile mesleki tükenmişliklerine ilişkin ölçek geneli ve alt boyutlarında bazı farklılıklar bulunmuştur.
- Katılımcıların, ADM'nden önce bir yerde çalışma durumlarına göre, mesleki tükenmişliklerinde herhangi bir farklılaşma görülmezken, psikolojik sağlamlıklarının ölçek geneli ve kültürel ve bağlamsal kaynaklar boyutu ile iş doyumlarının terfi, yönetim, ödüllendirme ve işin doğası boyutlarında farklılaşmaktadır.
- Katılımcıların, ADM'ndeki unvanlarına göre, tükenmişlik düzeylerinin ölçek geneli ve alt boyutlarında bir farklılaşma olmadığı, ancak, bireylerin psikolojik sağlamlıklarının ölçek geneli ve kültürel ve bağlamsal boyutunda ve iş doyumlarının yönetim ve işin doğası boyutlarında istatistiksel olarak farklılaştığı tespit edilmiştir.

Ortaya çıkan farklılıkların, hangi grubun lehine olduğunun belirlenmesine yönelik analizler sonucunda;

- Bireylerin çalışma yıllarının arttıkça yönetim ve iş prosedürüne yönelik faaliyetlerden daha fazla memnun olmaya başladıkları, maaş dışı haklarda, ilk yıllardaki memnuniyetlerinin yüksek iken bunun zaman içerisinde azalmaya başladığı, 5-9 yıldır ADM'nde çalışanların 0-4 sene ve 10 yıl ve üzeri süredir ADM'nde çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik algısı içinde buldukları söylenebilir.
- Daha önce bir yerde çalışan kişilerin, olumsuz anlamdaki geçmiş mesleki bilgi birikimleri ve psikolojik algılarını yeni görevlerine taşıdıkları ve bu nedenle de daha düşük düzeyde bir psikolojik sağlamlık gösterdikleri, iş memnuniyetinde terfi, yönetim ve işin doğası boyutlarında herhangi bir işte çalışmayanların,

ödüllendirmede ise daha önce herhangi bir işte çalışanların daha yüksek anlamlı puanlar elde ettikleri ifade edilebilir.

- ADM'nde pedagoğ olarak çalışanların, psikoloğ ve sosyal hizmet uzmanı olarak çalışanlara göre daha fazla psikolojik sağıamlık özellikleri gösterdikleri ve bireylerin unvanlarının iş doyumları düzeyleri üzerinde de belirleyici etkilerinin olduğu ve yönetim ve işin doğası hususlarını içeren iş doyumunu konularında pedagoğların psikoloğlara göre daha fazla memnuniyet duydukları değerlendirilmiştir.

ADM'nde çalışan uzmanların iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? sorusunun cevaplarına yönelik olarak yapılan analizlerde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- ADM çalışanlarının, psikolojik sağıamlıkları ile tükenmişlikleri arasında orta şiddette ve negatif yönlü, iş doyumları ile tükenmişlikleri arasında ise orta şiddette ve pozitif yönlü korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Korelasyon katsayıları incelendiğinde ise, ADM çalışanlarının psikolojik sağıamlıklarının arttıkça tükenmişlik düzeylerinin azaldığı, bu durumun tersi olarak, ADM çalışanlarının iş doyumlarının arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de arttığı ifade edilebilir.

### 5.2.3. Öneriler

Araştırmanın sonuçlarından hareketle, konuyla ilgilenen uzmanlar, akademisyenler ve öğrenciler için aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- Çalışmada, iş doyumlarına yönelik olarak bireylerin çalışma yıllarının arttıkça yönetim ve iş prosedürü algılarının artmaya, maaş dışı hak algılarının ise azalmaya başladığı belirlenmiştir. Bu kapsamda, çalışanların neden maaş dışı haklara yönelik inançlarının azaldığını incelemek üzere personele anket uygulaması yapılarak, bu hususta detaylı bilgiler elde edilebilir ve gereken düzeltici işlemler hayata geçirilebilir.
- Çalışmada, personelin ilk yıllarda düşük mesleki tükenmişlik algısı içinde buldukları sonra hızla olumsuz durumlardan etkilenmeye başladıkları belirlenmiştir. Bu duruma yol açan ve personelin motivasyonunu olumsuz

etkileyen nedenler incelenmeli ve moral ve motivasyonu artırıcı tedbirler alınmalıdır.

- Daha önce bir yerde çalışan kişilerin, olumsuz anlamdaki geçmiş mesleki bilgi birikimleri ve psikolojik algılarını yeni görevlerine taşıdıkları ve bu nedenle de psikolojik sağlıklarının düştüğü gözlenmiştir. Dolayısıyla, ADM’nde daha önce herhangi bir işte çalışan personel istihdam edilirken personeli mesleğe hazırlayıcı bir eğitim programı uygulanabilir. Bu program daha sonra meslek içi eğitimler şeklinde tekrarlanabilir.
- ADM’nde çalışan psikolog ve sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik sağlıklarının ve iş doyumlarının daha düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Personel arasında neden bu tür farklılıklar olduğuna yönelik nitel ve açık uçlu sorular içeren mülakatlar yapılması önerilmektedir. Böylece, profesyonel düzeyde meslek bilincine sahip çalışanların görüşleri tüm ayrıntıları içerecek şekilde belirlenebilir ve olumlu yönde adımlar atılarak kuruma olan katkılarının artırılması sağlanabilir.

## KAYNAKÇA

- Açıkgöz, M. (2016). Çukurova üniversitesi tıp fakültesi öğrencilerinin psikolojik sağlamlık ile mizah tarzları ve mutluluk düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi. Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Adalet Bakanlığı, (2022). Adli Destek Ve Mağdur Hizmetleri Başkanlığı İnternet sistesi. Erişim Adresi: <https://magdur.adalet.gov.tr/Home/SayfaDetay/gorevlerimiz> (11.11.2022).
- Agbozo, G. K., Owusu, I. S., Hoedoafia, M. A., & Atakorah, Y. B. (2017). The effect of work environment on job satisfaction: Evidence from the banking sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 5(1), 12-18. <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20170501.12>
- Akat, İ. ve Üner, N. (1993) İşletme Yönetimi, 2. Baskı, İzmir: Masa Üstü Yayıncılık.
- Akdeniz, H., Savtekin, G., & Köylü, K. (2021). Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumlarının, Psikolojik Sağlamlık Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi. *Spor ve Rekreasyon Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 36-52.
- Akduman, G., Karahan, G. ve Solmaz, M. S. (2018). İletişim becerileri üstünde empati ve psikolojik sağlamlığın etkisi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (FESA)*, 3(4), 765-775.
- Akgün, Ö. (2021). Okul öncesi öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılık ve iş doyum düzeylerinin incelenmesi. Yüksek lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence, Relatedness, And Growth*. Newyork: Free Press.
- Aliyev, R., & Tunç, E. (2014). Self-efficacy in counseling. The role of organizational psychological capital, job satisfaction, and burnout. 2nd Global Conference on Psychology Researches, 28-29 November, İstanbul, Türkiye
- Altuntaş Yıldız, T. ve Karadağ, M. (2022). Çalışan Güvenliğinin Psikososyal Risk Faktörü Olarak Covid-19 Pandemisi: Tükenmişlik Konulu Lisansüstü Tezlerin İncelenmesi. *Uluslararası Sterilizasyon Cerrahi Enfeksiyon Hemşireliği Dergisi*, 2 (1), 17-35, DOI:10.5281/Zenodo.6774025
- Antalyalı, Ö.L. ve Bolat, Ö. (2017). Öğrenilmiş İhtiyaçlar bağlamında Temel Motivasyon Kaynakları (TMK) Ölçeğinin Geliştirilmesi, Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (1), 83-114
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ) örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.
- Arı, G.S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi* 15(1), 131-148.
- Arslan, G. (2015a). Yetişkin Psikolojik Sağlamlık Ölçeği'nin (YPSÖ) psikometrik özellikleri: Geçerlik ve güvenirlilik çalışması. *Ege Eğitim Dergisi*, 344-357.

- Arslan, G. (2015b). Ergenlerde psikolojik sağamlık: Bireysel koruyucu faktörlerin rolü. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 5(44), 149-158.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 14, 115–129.
- Ay,M., Avşaroğlu,S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 7, 1170-1189.
- Bahadır, E. (2009). Sağlıkla ilgili fakültelerde eğitime başlayan öğrencilerin psikolojik sağamlık düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma. Ege Akademik Bakış Dergisi, 8(2), 541-561.
- Basım, H., N. ve Çetin, F. (2011). Yetiskinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği’nin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. Türk Psikiyatri Dergisi. 22 (2), 104-116.
- Başaran, İ. (1991). Örgütsel Davranış İnsan Üretiminin Gücü. Ankara: Gül Yayınevi.
- Bayraklı, H. (2010). Zihinsel Engelli Ve Engelli Olmayan Çocuğa Sahip Annelerde Yılmazlığa Etki Eden Değişkenlerin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Benard, B. (1991). Fostering Resiliency in Kids: Protective Factors in The Family, School and Community, OR: Nortwest Regional Educational Laboratory, Porland.
- Bernstein, D. A. (2010). Essentials of Psychology. 5th Edition. Belmont, CA: Cengage Learning.
- Betoret, F. (2006). Stressors, self-efficacy, coping resources, and burnout among secondary school teachers in Spain. Educational Psychology, 26 (4), 519-539.
- Bilgin, N. (2003) Sosyal Psikoloji Sözlüğü:Kavramlar, Yaklaşımlar, 1.Baskı, İstanbul: Bağlam Yayınları.
- Bolat, Z. (2013). Üniversite öğrencilerinin psikolojik sağamlık ve öz-anlayışları arasındaki ilişkinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi. Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Boyatzis, R., E. (1982). The Competent Manager: A model For Effective Performance. New York, John Wiley and Sons.
- Bozkuş, K. (2019). Psikolojik Sağamlığın, Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Suriyeli Göçmenlerin Türkçe Öğretmenleri Üzerinde Bir Uygulama. “İş, Güç” Endüstri ilişkileri ve insan kaynakları dergisi, 21 (2), 91-110
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 20(2), 95-108.

- Bulut, T. 2022. "Olasılıklı Örneklem", <https://tevfikbulutcom.wordpress.com/tag/olasilikli-orneklem>, Erişim Tarihi: 06.11.2022.
- Bushra, F., Usman, A., & Naveed, A. (2011). Effect of transformational leadership on employees' job satisfaction and organizational commitment in banking sector of lahore. *International Journal of Business and Social Science*, 2, 261-267.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2008). Bilimsel araştırma yöntemleri.
- Byrne, B.M. (1994). Burnout: Testing for the Validity, Replication, and Invariance of Causal Structure Across Elementary, Intermediate, and Secondary Teachers, *American Educational Research Journal*, 31 (3), 645-673.
- Cevizci, O, Müezzini E.E. (2019). Sağlık çalışanlarında psikolojik belirtilerin ve psikolojik dayanıklılığın incelenmesi. *Kıbrıs Türk Psikiyatri ve Psikoloji Dergisi*,1(3),1, 66-172.
- Chavkin, N. F. & Gonzalez, J. (2000). Mexican immigrant youth and resiliency: Research and promising programs. *Eric Clearinghouse on Rural Education and Small Schools Charleston WV., AEL Inc. Charleston WV. ED447990.*
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout, Job Stress in the Human Service*, California: Sage Publications, Beverly Hills.
- Chung, H. (2008). *Resilience And Character Strengths Among College Student*. Unpublished Master's Thesis. University Of Arizona, Arizona
- Cicchetti, D. (2006). Development And Psychopathology. In D. Cicchetti & D. Cohen (Eds.), *Developmental Psychopathology: Vol. 1. Theory And Method* (2nd Ed., Pp. 1-23). Hoboken NJ: Wiley
- Clemens, E.V., Milsom, A., & Cashwell, C. S. (2009). Using Leader-Member Exchange Theory To Examine Principal-School Counselor Relationships, School Counselors' Roles, Job Satisfaction And Turnover Intentions. *Professional School Counseling*, 13, 75-86.
- Coetzee, N., Maree, D. J. F., & Smit, B. N. (2019). The relationship between chronic fatigue syndrome, burnout, job satisfaction, social support and age among academics at a tertiary institution. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 32(1), 75-85. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01274>
- Costantine, N., Benard, B., & Diaz, M. (1999). Measuring protective factors and Resilience traits in youth: The healthy kids Resilience assessment. Paper presented at the seventh annual meeting of the society for prevention research, New Orleans, LA
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 155-160.
- Çapan, B. E. ve Arıcıoğlu, A. (2014). Psikolojik Sağlamlığın Yordayıcısı Olarak Affedicilik/ Forgiveness as Predictor of Psychological Resiliency. *E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 70-82.

- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2(1).
- Çataloğlu, B. (2011). Madde kullanan ve kullanmayan ergenlerin psikolojik sağlık ve aile işlevleri açısından karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çavuşoğlu, S. & Yalçın, M. (2018). Banka Çalışanlarının Kişilik Özelliklerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerine Etkisi. MCBÜ Sosyal Bilimler Dergisi. 16 (2), 49-76
- Çelikkaleli, Ö. (2001). Yetişkin eğitimcisi öğretmenlerin tükenmişlik ve mesleki yetkinliklerinin incelenmesi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4, 38-53
- Çetin, F., Yeloğlu, H.O. ve Basım, N. (2015). Psikolojik Dayanıklılığın Açıklanmasında Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Bir Kanonik İlişki Analizi. Türk Psikoloji Dergisi. 30 (75), 81-92
- Çetinkanat, A. C. (2000). Örgütlerde Güdülenme ve İş Doymu. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çetinkanat, A. C. (2002). İş Doymu ve Tükenmişlik. Eğitim Araştırmaları, 9, 186- 193.
- Dalkılıç, S. O. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, 2. Basım, İstanbul: Nobel Yayın.
- Demir Polat, D. (2018). Öğretmenlerin Yılmazlık Düzeyleri İle İş Doymu, Mesleki Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Ve Örgüt İklimi Algıları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Demir, N., (2010). Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi. Öneri Dergisi, 9 (16), 185-198
- Demirel, H. (2014). An investigation of the relationship between job and life satisfaction among teachers. Social and Behavioral Sciences, 116, 4925-4931. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1051>
- Dinçerol, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki tükenmişlik Ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Doğan, B. B. (2020). Okul psikolojik danışmanlarının (Rehber öğretmenlerin) psikolojik sağlık, öz yeterlik ve iş doymu arasındaki ilişkinin incelenmesi (Master's thesis, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Dursun, A., ve Özkan, M. S. (2019). Ergenlerin gelecek kaygıları ile psikolojik sağlıkları arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü. Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi, 3(5), 23-37.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Dordrecht: Kluwer Academic, Plenum Publishers.
- Eminağaoğlu, N. (2006). Güç Koşullarda Yaşayan Sokak Çocuklarında Dayanıklılık (Sağlamlık). Doktora Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

- Erdoğan, E., & Erdem, R. (2017). Hemşirelerin Bireysel Sosyal Sorumluluk Düzeyleri İle Yaşam Doyumunun Demografik Değişkenlere Göre Araştırılması. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 298-312
- Eren, E. (2008). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 11. Baskı. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlanması. 143-154, içinde: Bayraktar, R. ve Dağ, İ., VII. Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, Türkiye
- Erigüç, G. (2000). Sağlık Personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 5(3), 7-40.
- Erol, A., Sarıççek, A., ve Gülseren, Ş. (2007). Asistan hekimlerde tükenmişlik: İş doyumunu ve depresyonla ilişkisi. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 8(4), 241-247.
- Ertürk, E. Ve Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama. Ege Akademik Bakış, 12 (1), 39-52.
- Fraser, M. W., Richman, J. M. & Galinsky, M. J. (1999). Risk, protection and resilience: toward a conceptual framework for social work practice. Social Work Research, 23, 129-208.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gaines, J. & Jermier, J. (1983). Emotional Exhaustion in a High Stress Organization. Academy of Management Journal, 26 (4), 567-586
- Gamsız, Ş. (2013). Öğretmenlerde Stres Kaynakları, Öz Yeterlik, A Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Garnezy, N. (1991). Resilience in children's adaptation to negative life events and stressed environments. Pediatric Annals, 20(9), 459-466.
- Garnezy, N. (1993). Children In Poverty: ReSilience Despite Risk. Psychiatry. 56, 127-136.
- George, D., & Mallery, P. (2010). SPSS for Windows Step by Step. A Simple Study Guide and Reference (10. Baskı). GEN, Boston, MA: Pearson Education, Inc, 10.
- Gizir, C. A. (2004). Akademik Sağlık: Yoksulluk İçindeki Sekizinci Sınıf Öğrencilerinin Akademik Başarılarına Katkıda Bulunan Koruyucu Faktörlerin İncelenmesi. Doktora Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gizir, C. A. (2007). Psikolojik Sağlık, Risk Faktörleri Ve Koruyucu Faktörler Üzerine Bir Derleme Çalışması. Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal, 3(28), 113-128.
- Goodlad, J.A. (1984). A place Called School. New York: Mc Crow-Hill Book Company.
- Gönen, T. (2020). Özel okullarda çalışan öğretmenlerin psikolojik sağlamlıkları ve iş doyumlarının mesleki tükenmişlik düzeylerine etkisi: Mardin ili örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi.

- Gönen, T. ve Koca Ballı A. İ. (2020). Psikolojik Sağlamlığın Tükenmişliğe Etkisi: Özel Okullarda Çalışan Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 46-60.
- Greene, R. R. (2002). Holocaust survivors: A study in resilience. *Journal of Gerontological Social Work*, 37 (1), 3–18.
- Griffin, R.W. & Moorhead, G. (2011). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. 9th Edition. Mason, OH: South-Western.
- Gunby, M. M. A. (2002). Overcoming Adversity: The Protective Role Of Locus Of Control, Attributional Style And Self-Efficacy, In The Promotion Of Resilience. Unpublished Master's Thesis, Canada: University Of Windsor.
- Günbayı, İ, & Tokel, A. (2012). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Doyumu ve İş Stresi Düzeylerinin Karşılaştırmalı Analizi. *ODTÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 3 (5), 77-95.
- Güngörmüş, K., Okanlı, A. ve Kocabeyoğlu, T. (2015). Hemşirelik Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Etkileyen Faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*. 6 (1), 9-14.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 271.
- Gürgan, U. (2014). Üniversite Öğrencilerinin Yılmazlık Ve İyilik Halinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *NWSA-Education Sciences*. 9 (1), 18-35.
- Güven, Ö., ve Sezici, E. (2016). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 14(2), 111-132.
- Hanson, M. E. (1996). *Educational Administration and Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. 4th Edition. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Hawkins, J. D., Catalano, R. F. & Miller, J. Y. (1992). Risk and protective factors for alcohol and other drug problems in adolescence and early adulthood: Implications for substance abuse prevention. *Psychological Bulletin*, 112 (1), 64-105.
- Helms, M. M. (2006). *Encyclopedia of Management*. (5th Edition). USA: Thomson Gale.
- Henderson M. & Milstein, M. (1996). *Resiliency in Schools. Making it Happen for Students and Educators*, California: Corwin Press.
- Hicks, G. H. (1973). *Örgütlerin Yönetimi: Sistemler ve Beşeri Kaynaklar Açısından*. Üçüncü Baskı. Çeviren: Osman Tekok ve diğ. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Holahan, C. J. & Moos, R. H. (1985). Life Stress and Health: Personality, Coping and Family Support In Stress-Resistance. *Journal of Personality And Social Psychology*. 49 (3), 739-747.
- Işık, Ş. (2016). Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*. 4 (2), 165-182.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

- İnce, N. B. ve Şahin A.E. (2015). Maslach Tükenmişlik Envanteri-Eğitimci Formu'nu Türkçe'ye uyarlama çalışması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 6 (2), 385-399.
- Jackson, S. & Maslach, C. (1982). After - effects of job - related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3 (1), 63-77.
- Jenson, J. M., & Fraser, M.W. (2006). A Risk And Resilience Framework For Child, Youth, And Family Policy. *Social Policy For Children And Families: A Risk And Resilience Perspective*. ed. Jeffrey M. Jenson, California: Sage Publications: 1-18.
- Johns, G. & Saks, A. M. (2001). *Organizational Behaviour: Understanding and Managing Life at Work*. Fifth Adition. USA: Pearson Education Inc.
- Judge, T. A. , Parker, S. , Colbert, A. E. , Heler, D. ve Ilies R. (2001). Job Satisfaction: A Cross-Cultural Review. 25-52, içinde: Enderson, N., Ones, D. Sinangil, H.K. ve Viswesvaran C., *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology: Organizational Psychology, V: 2*, California: Sage Publications Inc.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1), 29-32.
- Karabulut, N. & Balcı, A. (2017). Okul Yöneticilerinin Yılmazlık Düzeyi ve Denetim Odağı İle İlişkisi. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 7(1), 196-214
- Kararımak, Ö. (2006). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 129-142.
- Kararımak, Ö., ve Siviş, R. Ç. (2011). Benlik Saygısının ve Denetim Odağının Psikolojik Sağlamlık Üzerine Etkisi: Duyguların Aracı Rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 4 (35), 30-43.
- Karaköse, T. & Kocabaş, İ. (2006). Özel ve Devlet Okullarında Öğretmenlerin Beklentilerinin İş Doyumu ve Motivasyon Üzerine Etkileri. *Journal Of Theory And Practice İn Education (Eğitimde Kuram ve Uygulama)*, 2 (1), 3-14.
- Karaman, M. (2022). Psikolojik Sağlamlık Ve Yaşam Doyumu: Hemşirelik Alanına İlişkin Bir Literatür İncelemesi. *Sağlık Hizmetlerinde Kuram Ve Uygulama Dergisi*, 2 (2), 97-105.
- Karasar, N. (2006). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel.
- Keser, A. (2007). İş Tatmininden Yaşam Tatminine Bireysel Tatmin. içinde: Solmuş, T. Endüstriyel Klinik Psikoloji ve İnsan Kaynakları Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya Psikoloji, 1. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Keskin, H. , Akgün, A.E. & Günsel, A. (2008). Örgütsel Adaletsizlik Kavramı, Boyutları ve Yönetimi. Özdevecioğlu, M ve Karadal, H., (eds.), *Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar*, 1. Baskı, Ankara: İlke Yayınevi
- Kim, Y. (2012). Music therapists' job satisfaction, collective self-esteem, and burnout. *The Arts in Psychotherapy*, 39(1), 66-71. <https://doi.org/10.1016/j.aip.2011.10.002>

- Kobasa, S. C. (1979). Stressful Life Events, Personality, and Health: An Inquiry Into Hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37 (1), 1- 11.
- Kobasa, S. C., Maddi S. R., Kahn, S. (1982). Hardiness And Health: A Prospective Study. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 42 (1), 168-177.
- Krovetz, M. L. (1999). *Fostering Resiliency: Expecting All Students to Use Their Mindsand Hearts Well*, Corwin Press, Inc. California
- Kul, S. (2021). Korelasyon Analizi, <http://www.p005.net/analiz/korelasyon-analizi>, Erişim tarihi: 13.12.2021
- Kurçer, M.A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3):10-15.
- Lambie, G. W. (2007). The contribution of ego development level to burnout in school counselors: implications for professional school counseling. *Journal of Counseling & Development*, 85 (1), 82-88.
- Lau, P., Yuen, M. & Chan, R. (2005). Do demographic characteristics make a difference to burnout among Hong Kong secondary school teachers? *Social Indicators Research*, 71, 491-516
- Liu, Y., Wang, Z. & Li, Z. (2012). Affective Mediators Of The İnfluence Of Neuroticism And Resilience On Life Satisfaction. *Personality And Individual Differences*, 52 (7), 833-838.
- Lussier, R. N. & Achua, C. F. (2004). *Leadership: Theory, Application, Skill Development*. 4nd Edition. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behaviour, Seventh Edition*. International Edition, USA: Mc.Graw-Hill Inc.
- Luthans, F., Vogelgesang, G.R. & Lester, P. B. (2006). Developing the Psychological Capital of Resiliency. *Human Resource Development Review*, 5 (1), 25-44.
- Luthar, S., Cicchetti, D. & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Mandleco, B. L., & Peery, J.C. (2000). An Organizational Framework for Conceptualizing Resilience in Children. *Jouriral of Child and Adolescent Psychiatric Nursing*. 13 (3), 99-112
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5), 189-192.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397-422.

- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. USA: Harper and Row Publishers Second Edition.
- Masten, A. S. & Obradovic, J. (2006). Competence And Resilience İn Development. *Annals Of The New York Academy Of Sciences*, 1094, 13–27.
- Masten, A. S. (1994). Resilience in individual development: Successful adaptation despite risk and adversity. (Ed: M.C. Wang ve E.W. Gordon) *Educational resilience in inner-city America: Challenges and prospects*. Hillsdale, NJ: Lawrance Erlbaum.
- Masten, A. S. (2007). Resilience İn Developing Systems: Progress And Promise As The Fourth Wave Rises. *Development And Psychopathology*, 19, 921–930.
- Masten, A.S. (2001). Ordinary Magic: Resilience Processes In Development. *American Psychological Association*. 56 (3), 227-238.
- Masten, A.S., & Reed, M.G. (2002). Resilience in development. S.R. Snyder ve S.J. Lopez (Eds.) *The handbook of positive psychology*. England: Oxford University Press.
- Meier, S.T. (1983). Toward A Theory Of Burnout. *Human Relations*, 36(10), 899-910.
- Miner. J.B. (1992). *Industrial/Organizational Psychology*, New York: McGraw Hill.
- Mizmizlioğlu, E., (2018). Bir Grup Ruh Sağlığı Çalışanında İş Doyumunun Psikolojik Dayanıklılık ve Sağlıklı Yaşam Biçimiyle İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi. Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Moore, S. M., Gullone, E. & Konstanski, M. (1997). An Examination of Adolescent Risk Taking Using a Story Completion Task. *Journal of Adolescence*. 20 (4), 369-379.
- Murphy, L. B. (1987). Further reflections on resilience. (Ed: E. J. Anthony ve B. J. Cohler) *The Invulnerable Child*. New York: The Guilford Press.
- Noddings, N. (1992). *The challenge to care in our nation’s schools*. New York: Teachers College
- Northcraft, G.B. & Neale, M. A. (1990). *Organizational Behavior: A Management Challenge*, The Dryden Press, USA: Rinehart and Winston Inc.
- Ok, S. (2002). Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin doyum, rol çatışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi. Yayınlanmamış doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Okyay, N. (2009). Emniyet teşkilatına bağlı okullardan mezun olup Çevik Kuvvet şube Müdürlüğünde görev yapan polislerin psikolojik hizmet algıları, iş doyum ve tükenmişlik düzeyinin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Orhan, Y., & Komşu, D. (2016). Akademisyenlerde özyeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin, öğrenmeye yönelik tutuma ve iş tatminine etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(3), 1-18. <https://doi.org/10.18037/ausbd.390321>

- Oruç, S. (2007). Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (Adana İli Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi.
- Oshagbemi, T. (2000). Is Length of Service Related to the Level of Job Satisfaction? *International Journal of Social Economics*, 27(3), 213-226.
- Önsal, N. (2017). Endüstri İlişkileri Sözlüğü, Türk Metal Sendikası Araştırma ve Eğitim Merkezi Yayınları-12, Ankara.
- Örücü, E. (2005). Konaklama işletmelerinde iş gören tat-minini etkileyen faktörler. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 145-146.
- Öz, F. ve Yılmaz, E. B. (2009). Ruh sağlığının korunmasında önemli bir kavram: Psikolojik sağlık. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 16(3), 82-89.
- Özbağır, T. (2019). Öğretmenlerde Psikolojik Dayanıklılığın Duygusal Zekâyyla, Pozitif Öğretmen Özellikleri ve Demografik Değişkenlerle İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdemir, F. (2006). Örgütsel iklimin iş tatmin düzeyine etkisi: Tekstil sektöründe bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.*
- Özer, E. (2013). Üniversite öğrencilerinin psikolojik sağlık düzeylerinin duygusal zeka ve beş faktör kişilik özellikleri açısından incelenmesi. *Doktora Tezi. Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.*
- Özipek, A. (2006). Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Nedenleri. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Özkan, E. ve Okur, S. (2021). Psikolojik Danışmanların İş Doyumları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkide Genel Öz Yeterliğin Aracı Rolü. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (43), 55-75.
- Öztabak, M. (2018). Engelli bireylerin meslek seçiminde etkili olan faktörlerin incelenmesi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 48(48), 21-40. <https://doi.org/10.15285/maruaeabd.378639>
- Öztörel, İ. (2018). Psikolojik Danışman Adaylarının Psikolojik Sağlık, Yaşam Doyumu Ve Affetme Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans tezi, Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Lefkoşa.
- Öztürk, M. O. ve Uluşahin, A. (2014). Ruh Sağlığı ve Bozuklukları. 12. bs. Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.
- Perlman, B. & Hartman, E.A. (1982). Burnout Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pidgeon, A. M. & Coast, G. (2014). Examining characteristics of resilience among university students: An international study. *Open journal of social sciences*, 2(11), 14.
- Pines, A.M., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.

- Polat, S., Ercengiz, M., ve Tetik, H. (2012). Öğretmenlerin mesleki tükenmişliklerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 152-173.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: RD Irwin.
- Porter, L., Bigley G. A. & Steers R. M. (2003). *Motivation and Work Behaviour*. USA: McGraw-Hill.
- Pyne, J. R. (2011). Comprehensive School Counseling Programs, Job Satisfaction, And The ASCA National Model. *Professional School Counseling*, 15(2), 88- 97.
- Rayle, A. D. (2006). Do school counselors matter? Mattering as a moderator between job stress and job satisfaction. *Professional School Counseling*, 9(3), 206-215. <https://doi.org/10.1177/2156759X0500900310>
- Richardson, G.E., Nigier, B., Jensen, S., & Kumpfer, K. (1990). The Resiliency Model. *Health Education*. 21, 33-39.
- Rutter, M. (1999). Resilience concepts and findings: Implications for family therapy. *Journal of Family Therapy*, 21, 119-144.
- Selvi Sarıgül, S., Uğurluoğlu, Ö. (2022), Değişim Yorgunluğu, Psikolojik Dayanıklılık ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 25 (3), 591-608.
- Sevimli, F., ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş tatmini. *Ege Akademik Bakış*, 5 (1), 55-64.
- Sezgin, K. (2016). Üniversite öğrencilerinin psikolojik sağlamlık ve dindarlık düzeylerinin incelenmesi: Dicle Üniversitesi örneği, Yüksek Lisans Tezi. Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.
- Soylu, S. (2004). *Telekomünikasyon Sektöründe Kültürün Oluşmasında İnsan Kaynakları Uygulamalarının Etkisi ve İş Doyumu İlişkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13: 693-713.
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*, USA: SAGE Publications.
- Stewart, M., Reid, G.J. & Mangham, C. (1997). Fostering Children's Resilience. *Journal Of Pediatric Nursing*, 12 (1), 21-31.
- Suran, B. G.& Sheridan, E.P. (1984). Management Of Burnout: Training Psychologists In Professional Life Span Perspectives. *Professional Psychology: Research And Practice*, 15(6), 741-752.
- Sünter, T. A., Canbaz, S., Dabak, Ş. Öz, H. ve Peşken, Y. (2006). Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri. *Genel Tıp Dergisi*, 16(1):9-14.

- Swider, B. & Zimmerman, R. (2010). Born to burnout: a meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76 (3), 487-506
- Tabachnick, B.G. & Fidel, L.S. (2014). *Using Multivariate Statistics*. (Sixth Edition). Pearson Education Limited, USA.
- Tahmasebi, F., Sobhanipour, S.M. & Aghaziarati M. (2013). Burnout; Explaining the Role of Organizational Silence and Its Influence (Case study: Selected Executive Organizations of Qom Province). *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(8), 272-282.
- Taşdemir, O. (2020). Öğretmenlerde Prososyal Davranışların İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik İle İlişkisinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Van.
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite öğrencilerinde kendini toparlama gücünün içsel koruyucu faktörlerle ilişkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35, 297-306.
- Thomsen, K. (2002). *Building resilient students: Integrating resiliency into what you already know and do*. Thousand Oaks, California: Corwin Press, Inc.
- Toçoğlu, S. (2020). Spor Bilimleri Öğrencilerinin Öz Yeterlik ve Psikolojik Sağlamlıklarının Yaşam Doyumları Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya.
- Tümlü, G. Ü. ve Reçepoğlu, E. (2013). Üniversite Akademik Personelinin Psikolojik Dayanıklılık ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*. 3 (3), 205-213.
- Türk Dil Kurumu (TDK), (2022). Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/> (14.11.2022).
- Ungar, M., & Lienbenberg, L. (2011). Assessing resilience across cultures using mixed methods: Construction of the Child and Youth Resilience Measure. *Journal of Mixed Methods Research*, 5(2), 126-149.
- Usta, E. Y. (2018). Hayatın Anlam Algısı ve Psikolojik Dayanıklılık Düzeyi Arasındaki İlişkinin Analizi (İstanbul İli, Üsküdar İlçesi, Resmi Liselerde Görev Yapan Öğretmenler Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uzun, K. ve Tortumlu, M. (2022). Mesleki Tükenmişliğin Sağlık Çalışanlarının Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sağlamlığın ve Umudun Aracı Rolünün İncelenmesi. *HUMANITAS-Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(20), 350-377.
- Vahey, D. C., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Clarke, S. P., & Vargas, D. (2010). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical care*, 42(2), 1157-1166. <https://doi.org/10.1097/01.mlr.0000109126.50398.5a>
- Wasonga, T. (2002). Gender effects on perceptions of external assets, development of Resilience and academic achievement: perpetuation theory approach. *Gender Issues*. 43-54.

- Weisberg, J. ve Sagie, A. (1999). Teachers' physical, mental, and emotional burnout: impact on intention to quit. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 133 (3), 333-339.
- West, C. P., Dyrbye, L. N., & Shanafelt, T. D. (2018). Physician burnout: Contributors, consequences and solutions. *Journal of Internal Medicine*, 283(6), 516-529. <https://doi.org/10.1111/joim.12752>
- WestEd, (2000). California Healthy Kids Survey. Resilience module report. Unpublished Manuscript, California USD.
- Wilson, R. S. (1985). Risk And Resilience In Early Mental Development. *Developmental Psychology*, 21(5), 795-805.
- Windle, M. (1999). Critical conceptual and measurement issues in the study of resilience. (Ed: Glantz, M. D. ve Johnson, J. L.) *Resilience and development: Positive life adaptations*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Wolin, S. & Wolin, S. (1993). *The resilient self: How Survivors of troubled families rise above adversity*. New York: Villard.
- Xing, C. & Sun, J.M. (2013). The Role Of Psychological Resilience And Positive Affect In Risky Decision-Making. *International Journal Of Psychology*, 48 (5), 935-943.
- Yaşar, M. (2014). İstatistiğe Yönelik Tutum Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 36(36), 59-75.
- Yelboğa A. (2009). Validity and Raliability of the Turkish Version of the Job Satisfaciton Survey (JSS), *World Applied Sciences Journal* 6 (8): 1066-1072.
- Yıldırım Koç, P., Yıldırım, E., Otrar, M. ve Şirin, A. (2015). Ergenlerde psikolojik dayanıklılık ile benlik kurgusu arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*. 42, 277-297.
- Yıldırım, F. (1996). Banka çalışanlarında iş doyum ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Zafer, M.(2016). İtfaiye Çalışanlarında Psikolojik Dayanıklılık Ve Kendini Sabotaj Düzeylerinin İncelenmesi: İstanbul İtfaiyesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

## **EKLER**

### **EK-I BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU**

Değerli katılımcı;

Bu çalışma, Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde görevli uzmanların psikolojik sağlamlıkları, iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılmaktadır. Vereceğiniz bilgiler bilimsel bir araştırma kapsamında kullanılacak olup samimi cevaplamanız araştırmamın seyri için önem arz etmektedir. Verdiğiniz hiçbir cevap araştırmayı yürüten haricinde üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Eğer çalışmaya katılmaya gönüllüyseniz, 5-10 dk. sürecek 3 form dolduracaksınız. Her bir formun başında yer alan önergeyi okumanızı ve soruları mümkün olduğunca cevaplamadan geçmemenizi rica ediyorum. Araştırmaya sağladığınız katılım için teşekkür ederim.

## EK-II DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU

Kaç Senedir Çalışıyorsunuz? 0-4 sene  5-9 sene  10 yıl ve üzeri

Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde çalışmadan önce başka bir yerde çalıştınız mı?  Evet  Hayır

Adli Destek ve mağdur Hizmetleri Müdürlüğündeki unvanınız nedir?

Pedagog  Psikolog  Sosyal Hizmet Uzmanı



## EK-III Araştırma Ölçekleri

### Yetişkin Psikolojik Sağlık Ölçeği

		Beni hiç tanımlamıyor	Çok az tanımlıyor	Biraz tanımlıyor	Oldukça tanımlıyor	Beni tamamen tanımlıyor
1.	Çevremdeki insanlar ile işbirliği içerisindeyimdir.	1	2	3	4	5
2.	Nitelik veya becerilere sahip olmak ve onları geliştirmek benim için önemlidir.	1	2	3	4	5
3.	Farklı sosyal ortamlarda nasıl davranacağımı bilirim (örneğin, iş, ev veya diğer sosyal ortamlar).	1	2	3	4	5
4.	Ailem hayatım boyunca genellikle beni desteklemiştir.	1	2	3	4	5
5.	Ailem benim hakkımda birçok şeyi bilir (örneğin, arkadaşlarımla kim olduğumu, nelerden hoşlandığımı) .	1	2	3	4	5
6.	Başladığım faaliyetleri bitirmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
7.	Dini inançlar benim için bir güç kaynağıdır.	1	2	3	4	5
8.	Sahip olduğum etnik yapıdan gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5
9.	Nasıl hissettiğimi konusunda ailem/eşim ile konuşurum (örneğin üzgün veya endişeli olduğumda).	1	2	3	4	5
10.	Bir şeyler istediğim şekilde gitmediğinde, diğer insanlara ve kendime zarar vermeden bu durumu çözebilirim (örneğin, şiddete başvurmadan veya madde kullanmadan)	1	2	3	4	5
11.	Arkadaşlarımdan desteklendiğimi düşünüyorum/hissediyorum.	1	2	3	4	5
12.	Kendimi yaşadığım topluma ait hissediyorum.	1	2	3	4	5
13.	Ailem zor zamanlarımda yanımdadır (örneğin hasta olduğumda veya başım sıkıştığında).	1	2	3	4	5
14.	Arkadaşlarımda zor zamanlarımda yanımdadır.	1	2	3	4	5
15.	Çevremde yetişkin olduğumu ve sorumluluk alabileceğimi diğer insanlara gösterebileceğim fırsatlara sahibim.	1	2	3	4	5
16.	Güçlü yönlerimin farkındayım.	1	2	3	4	5
17.	Dini aktivitelere katılırım (ibadethaneye –camiye- gitmek gibi).	1	2	3	4	5
18.	Ailemle olduğumda kendimi güvende hissediyorum.	1	2	3	4	5
19.	Hayatımda gelecekte kullanacağım yeteneklerimi geliştireceğim fırsatlara sahibim (mesleki beceriler gibi)	1	2	3	4	5
20.	Yaşadığım toplumun kültürünü ve geleneklerini seviyorum.	1	2	3	4	5
21.	Bu ülkenin vatandaşı olduğum için gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5

## İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1.	1.Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
2.	2.İşimde yükselme şansım çok düşüktür.	1	2	3	4	5	6
3.	3.Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.	1	2	3	4	5	6
4.	4.İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim.	1	2	3	4	5	6
5.	5.İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	1	2	3	4	5	6
6.	6.İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.	1	2	3	4	5	6
7.	7.Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.	1	2	3	4	5	6
8.	8.Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
9.	9.İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
10.	10.İşyerimde ücret artışları az oluyor.	1	2	3	4	5	6
11.	11.İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.	1	2	3	4	5	6
12.	12.Yöneticim bana karşı adil değildir.	1	2	3	4	5	6
13.	13.İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.	1	2	3	4	5	6
14.	14.Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
15.	15.İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.	1	2	3	4	5	6
16.	16.Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım.	1	2	3	4	5	6
17.	17.İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
18.	18.Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.	1	2	3	4	5	6
19.	19.Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
20.	20.Bu işyerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.	1	2	3	4	5	6
21.	21.Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir.	1	2	3	4	5	6
22.	22.İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir.						
23.	23.Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriyorlar.						
24.	24.İşyerinde yapmam gereken çok iş var.						
25.	25.İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum.						
26.	26.Çoğu zaman bu işyerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.						
27.	27.Yaptığım işten gurur duyuyorum.						
28.	28.Ücretimdeki artışlardan memnunum.						
29.	29.İşyerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var.						

30.	30.Yöneticimi seviyorum.	
31.	31.Bu işyerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım.	
32.	32.Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.	
33.	33.Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.	
34.	34.İşyerimde çok fazla çekişme ve kavga var.	
35.	35.İşimden hoşlanıyorum.	
36.	36.Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir.	



## TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Bu bir kendini değerlendirme ölçeğidir. İş ortamınız ve mesleğiniz ile ilgili aşağıdaki durumları ne sıklıkla yaşadığınızı belirtmeniz istenmektedir. Lütfen aşağıdaki her ifadeyi okuduktan sonra 7 dereceli ölçeği kullanarak her bir maddenin yanındaki boşluğa size en uygun olan rakamı yazın. **ÖRNEK: 5 1- YORGUN**

1 HİÇBİR ZAMAN	2 SADECE BİR DEFA	3 NADİREN	4 BAZEN	5 SIKSİK	6 ÇOĞUNLUKLA	7 HER ZAMAN
----------------------	-------------------------	--------------	------------	-------------	-----------------	-------------------

- \_\_\_ 1- YORGUN.
- \_\_\_ 2- ÇÖKMÜŞ.
- \_\_\_ 3- NEŞELİ, KEYİFLİ.
- \_\_\_ 4- FİZİKSEL OLARAK YORGUN (TÜKENMİŞ).
- \_\_\_ 5- DUYGUSAL OLARAK YORGUN (TÜKENMİŞ).
- \_\_\_ 6- MUTLU.
- \_\_\_ 7- BİTKİN.
- \_\_\_ 8- TÜKENMİŞ.
- \_\_\_ 9- MUTSUZ.
- \_\_\_ 10- SAĞLIKSIZ.
- \_\_\_ 11- KAPANA KISILMIŞ.
- \_\_\_ 12- DEĞERSİZ.
- \_\_\_ 13- BIKKIN.
- \_\_\_ 14- KAFASI KARIŞMIŞ, SIKINTILI.
- \_\_\_ 15- İNSANLARLA İLGİLİ HAYAL KIRIKLIĞINA UĞRAMIŞ VE GÜCENMİŞ.
- \_\_\_ 16- ZAYIF.
- \_\_\_ 17- UMUTSUZ.
- \_\_\_ 18- REDDEDİLMİŞ.
- \_\_\_ 19- İYİMSER.
- \_\_\_ 20- ENERJİK.
- \_\_\_ 21- KAYGILI.

# EK-IV YETİŞKİN PSİKOLOJİK SAĞLAMLIK ÖLÇEĞİ İZİNİ

Yetişkin Psikolojik Sağlıklik Ölçeği İzin Maili Gelen Kutusu x



**Berra tuğçe Elmas**

Hocam. Adım Berra Tuğçe ELMAS. Ben Necmettin Erbakan Üniversitesi'nde tezi yüksek lisans öğrenciyim. Şu anda tez aşamasına geçmiş bulunmaktayım. Tezim için s

3 Nis 2021 Cmt 17:34



**Gökmen Arslan**

Alıcı: ben

3 Nis 2021 Cmt 17:45



Merhaba

Ölçeklere kişisel web adresimden erisebilirsiniz.

Selamlar

3 Nis 2021 Cmt 17:34 tarihinde Berra tuğçe Elma

...

Yanıtla

Yönlendir

## EK-V İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

Merhaba,

Ölçęđđ kullanım koşulları <https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/conditions-for-using-these-assessments/> adresinde verilmektedir. Bu koşullar çerçevesinde kullanabileceđđiniz ölçęđđin geliŐtiricisi tarafından belirtilmektedir.

ÇalıŐmanızda başarılar dilerim.

Atilla Yelboğa



## EK-VI TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ İZNİ

Değerli Arkadaşım,  
İlgili ölçme aracı ektedir.  
Başarılar...



# EK VII ADALET BAKANLIĞI İZNI

T.C.

ADALET BAKANLIĞI

Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

Sayı : E-27239794-619-0005-2020-62/920

16.07.2021

Konu : Tez Çalışması

## İSTANBUL ANADOLU CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞINA

İlgi : Personel Genel Müdürlüğü'nün 24.06.2021 tarihli ve 56624178-E.3275/12843 sayılı yazısı

İstanbul Anadolu Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü'nde pedagoğ olarak görev yapmakta olan Berra Tuğçe ELMAS'ın Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı bölümünde yüksek lisans eğitimi kapsamında yapacağı Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğünde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıklarının iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesine ilişkin tez araştırmasını yapmak için izin verilmesi talebine ilişkin ilgi yazı ve ekleri incelendi.

Bilindiği üzere;

2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının,

"Yargı yetkisi " kenar başlıklı 9 uncu maddesinde; "Yargı yetkisi, Türk Milleti adına bağımsız mahkemelerce kullanılır."

"Özel hayatın gizliliği" kenar başlıklı 20 nci maddesinin üçüncü fıkrasında; "Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak; kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeyi de kapsar. Kişisel veriler, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller kanunla düzenlenir."

"Bilim ve sanat hürriyeti" kenar başlıklı 27 nci maddesinin birinci fıkrasında; "Herkes, bilim ve sanatı serbestçe öğrenme ve öğretme, açıklama, yayma ve bu alanlarda her türlü araştırma hakkına sahiptir."

"Suç ve cezalara ilişkin esaslar" kenar başlıklı 38 inci maddesinin dördüncü fıkrasında; "Suçluluğu hükmen sabit oluncaya kadar, kimse suçlu sayılamaz."

"Mahkemelerin bağımsızlığı" kenar başlıklı 138 inci maddesinin ikinci fıkrasında; "Hiçbir organ, makam, merci veya kişi, yargı yetkisinin kullanılmasında mahkemelere ve hâkimlere emir ve talimat veremez; genelge gönderemez; tavsiye ve telkinde bulunamaz."

5237 sayılı Türk Ceza Kanununun,

"Özel hayatın gizliliğini ihlal" kenar başlıklı 134 üncü maddesinde; "(1) Kişilerin özel hayatının gizliliğini ihlal eden kimse, bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Gizliliğin görüntü veya seslerin kayda alınması suretiyle ihlal edilmesi halinde, verilecek ceza bir kat artırılır.

(2) (Değişik: 2/7/2012-6352/81 md.) Kişilerin özel hayatına ilişkin görüntü veya sesleri hukuka aykırı olarak ifşa eden kimse iki yıldan beş yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. İfşa edilen bu verilerin basın ve yayın yoluyla yayımlanması halinde de aynı cezaya hükmolunur."

"Kişisel verilerin kaydedilmesi" kenar başlıklı 135 inci maddesinde; "(1) Hukuka aykırı olarak



kişisel verileri kaydeden kimseye bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası verilir.

(2) Kişisel verinin, kişilerin siyasi, felsefi veya dini görüşlerine, ırki kökenlerine; hukuka aykırı olarak ahlaki eğilimlerine, cinsel yaşamlarına, sağlık durumlarına veya sendikal bağlantılarına ilişkin olması durumunda birinci fıkraya uyarınca verilecek ceza yarı oranında artırılır. "

"Verileri hukuka aykırı olarak verme veya ele geçirme" kenar başlıklı 136 ncı maddesinde; (1) Kişisel verileri, hukuka aykırı olarak bir başkasına veren, yayan veya ele geçiren kişi, iki yıldan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.

2) (Ek:17/10/2019-7188/17 md.) Suçun konusunun, Ceza Muhakemesi Kanununun 236 ncı maddesinin beşinci ve altıncı fıkraları uyarınca kayda alınan beyan ve görüntüler olması durumunda verilecek ceza bir kat artırılır."

"Nitelikli haller" kenar başlıklı 137 nci maddesinde; "(1) Yukarıdaki maddelerde tanımlanan suçların;

a) Kamu görevlisi tarafından ve görevinin verdiği yetki kötüye kullanılmak suretiyle,

b) Belli bir meslek ve sanatın sağladığı kolaylıktan yararlanmak suretiyle,

İşlenmesi halinde, verilecek ceza yarı oranında artırılır."

"Verileri yok etmeme" kenar başlıklı 138 inci maddesinde; "(1) Kanunların belirlediği sürelerin geçmiş olmasına karşın verileri sistem içinde yok etmekle yükümlü olanlara görevlerini yerine getirmediğinde bir yıldan iki yıla kadar hapis cezası verilir.

(2) Suçun konusunun Ceza Muhakemesi Kanunu hükümlerine göre ortadan kaldırılması veya yok edilmesi gereken veri olması hâlinde verilecek ceza bir kat artırılır."

"Şikayet" kenar başlıklı 139 uncu maddesinde; "(1) Kişisel verilerin kaydedilmesi, verileri hukuka aykırı olarak verme veya ele geçirme ve verileri yok etmeme hariç, bu bölümde yer alan suçların soruşturulması ve kovuşturulması şikayete bağlıdır."

"Tüzel kişiler hakkında güvenlik tedbiri uygulanması" kenar başlıklı 140 inci maddesinde; "(1) Yukarıdaki maddelerde tanımlanan suçların işlenmesi dolayısıyla tüzel kişiler hakkında bunlara özgü güvenlik tedbirlerine hükmolunur."

Türkiye'nin de 28 Ocak 1981 tarihinde imzalayarak taraf olduğu Kişisel Nitelikteki Verilerin Otomatik İşleme Tâbi Tutulması Karşısında Şahısların Korunmasına Dair Sözleşmenin,

"Konu ve amaç" kenar başlıklı 1 inci maddesinde; "Bu Sözleşmenin amacı her Akit Devlet ülkesinde, uyruğu veya ikametgahı ne olursa olsun tüm gerçek kişilerin, temel hak ve özgürlüklerini ve özellikle kendilerini ilgilendiren kişisel nitelikteki verilerin, otomatik bilgi işleme tabi tutulması karşısında özel yaşam haklarını güvence altına almaktır"

"Tanımlar" kenar başlıklı 2 nci maddesinin (a) fıkrasında; "Bu Sözleşmede geçen:

(a) "Kişisel Nitelikteki Veriler": Kimliği belirtilen veya belirtilebilen gerçek kişiyle ilgili tüm bilgileri ifade eder"

"Verilerin niteliği" kenar başlıklı 5 inci maddesinde; "Otomatik bilgi işleme konu teşkil eden kişisel nitelikteki veriler:

(a) Meşru ve yasal yoldan elde edilmeli ve işleme tâbi tutulmalıdır;

(b) Belli ve meşru amaçlar için kaydedilmeli ve bu amaca aykırı şekilde kullanılmamalıdır;

(c) Uygun ve elverişli olmalı ve kaydedildikleri amaca göre aşırı olmamalıdır;

(d) Doğru ve icabında güncel olmalıdır;

(e) İlgili kişilerin kimliklerini belirtecek bir biçim altında ve kaydedildikleri nihai amaç için gerekli görülen süreyi aşmayacak bir süre için muhafaza edilmelidir."

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun,



"Amaç" kenar başlıklı 1 inci maddesinde; "(1) Bu Kanunun amacı, kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemektir."

"Tanımlar" kenar başlıklı 3 üncü maddesinin birinci fıkrasında; "(1) Bu Kanunun uygulanmasında;

...

d) Kişisel veri: Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi, e) Kişisel verilerin işlenmesi: Kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemi, ifade eder."

"Kişisel verilerin işleme şartları" kenar başlıklı 5 inci maddesinde; "(1) Kişisel veriler ilgili kişinin açık rızası olmaksızın işlenemez.

(2) Aşağıdaki şartlardan birinin varlığı hâlinde, ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın kişisel verilerinin işlenmesi mümkündür:

a) Kanunlarda açıkça öngörülmesi.

b) Fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması.

c) Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması.

ç) Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması.

d) İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması.

e) Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması.

f) İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması."

"İstisnalar" kenar başlıklı 28 inci maddesinin birinci fıkrasında; "(1) Bu Kanun hükümleri aşağıdaki hâllerde uygulanmaz:

a) Kişisel verilerin, üçüncü kişilere verilmemek ve veri güvenliğine ilişkin yükümlülükler uyulmak kaydıyla gerçek kişiler tarafından tamamen kendisiyle veya aynı konutta yaşayan aile fertleriyle ilgili faaliyetler kapsamında işlenmesi.

b) Kişisel verilerin resmi istatistik ile anonim hâle getirilmek suretiyle araştırma, planlama ve istatistik gibi amaçlarla işlenmesi.

c) Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini, ekonomik güvenliği, özel hayatın gizliliğini veya kişilik haklarını ihlal etmemek ya da suç teşkil etmemek kaydıyla, sanat, tarih, edebiyat veya bilimsel amaçlarla ya da ifade özgürlüğü kapsamında işlenmesi.

ç) Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini veya ekonomik güvenliği sağlamaya yönelik olarak kanunla görev ve yetki verilmiş kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen önleyici, koruyucu ve istihbari faaliyetler kapsamında işlenmesi.

d) Kişisel verilerin soruşturma, kovuşturma, yargılama veya infaz işlemlerine ilişkin olarak yargı makamları veya infaz mercileri tarafından işlenmesi."

Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin;

"Görev" kenar başlıklı 38 inci maddesinin (1) bendinde; "Ulusal veya uluslararası düzeyde bilimsel toplantılar düzenlemek ve bu nitelikteki çalışmalarını teşvik ve desteklemek"



"Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığı" kenar başlıklı 53 üncü maddesinde; "(1) Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığının görev ve yetkileri şunlardır:

a) Kırılgan gruba yönelik hak ve hizmetlerin geliştirilmesi ve uygulanmasına ilişkin faaliyetleri yürütmek, ...

g) Görev alanına giren konularda kamu kurum ve kuruluşları veya sivil toplum kuruluşları ile işbirliği yapmak," hükümleri yer almaktadır.

Yine, Devlet arşivlerinde araştırma ve inceleme yapmak isteyen gerçek veya tüzel kişilerin tâbi olacakları esaslar, 01/03/2002 tarihli ve 24682 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bakanlığımız Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığınca hazırlanan 06/03/2007 tarihli ve 128/1 sayılı Genelgede arşiv hizmetlerinin nasıl ve ne şekilde yürütülmesi gerektiği ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Görüldüğü üzere, ceza adaletinin doğruluk, dürüstlük, gerçeğe ulaşma ilkelerine uyularak sürdürülmesi ve suçsuzluk karinesinin sağlanması için soruşturma evresinin gizliliği vazgeçilemez bir unsurdur. Bu kapsamda, Anayasa ile teminat altına alınan kişilik haklarının korunması ilkelerini zedelemeyecek tedbirlerin kamu görevlilerince alınması gerektiği, aksi takdirde bireysel ve yanlış uygulamalar sonucunda kişilerin mağdur olabileceği hususları da göz önünde bulundurulmalıdır.

Mağdur destek hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilecek çalışmaların desteklenmesine Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin Adalet Bakanlığının görevlerini düzenleyen 38 ve Başkanlığımızın görev alanını düzenleyen 53 üncü maddelerinde işaret edilmektedir. Yapılacak bu çalışmanın neticesinde elde edilecek bulguların mevzuat çalışmalarına, uygulamada karşılaşılan sorunlara ve çözüm önerilerine değinmesi ve sosyal çalışmacıların mesleki yetkinliklerine katkı sağlayacak önerilere de işaret etmesi beklenmekle olumlu değerlendirilmiştir.

Bu itibarla;

İstanbul Anadolu Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü'nde pedagoğ olarak görev yapmakta olan (266411) Berra Tuğçe ELMAS'ın Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı bölümünde yüksek lisans eğitimi kapsamında yapacağı adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüğünde çalışan uzmanların psikolojik sağlamlıklarının iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesine ilişkin tez araştırmasını yapmak için izin verilmesi talebinin,

Başkanlığımızın taşra teşkilatı olan adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüklerinde görev yapan sosyal çalışmacılar yönünden, anket çalışmasının gönüllülük esasına dayanması, araştırma yürütülürken soruşturmanın gizliliği ilkesinin ve mahkemelerce verilmiş gizlilik kararlarının ihlal edilmemesi, şahıslara ait kişisel verilerin korunmasında gereken titizliğin gösterilmesi, aksi davranışın her zaman ilgililerin muahezesini mucip olacağı hatırdan çıkarılmadan ve yine bilimsel araştırma amacı dışında da kullanılmaması ve çalışma neticesinde elde edilen bulgu ve değerlendirmelerin Başkanlığımız ile de paylaşılması kaydıyla olumlu değerlendirildiği,

Hususunu bilgilerine rica ederim.

Ramazan GÜRKAN

Hâkim

Bakan a.

Başkan V.

Dağıtım

Gereği : İstanbul Anadolu Cumhuriyet Başsavcılığı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır

Bilgi : Personel Genel Müdürlüğü

Belge Doğrulama Adresi : <https://vatandas.uyap.gov.tr>

Adres : Milli Müdafaa Cad. No: 20 Bakanlıklar Kızılay/Ankara

Telefon No : (0 312)204 10 28

e-posta : admhdb@adalet.gov.tr

İnternet Adresi : [www.magdur.adalet.gov.tr](http://www.magdur.adalet.gov.tr)

Bilgi için : Begüm BURÇAK

Unvan : Sosyal Çalışmacı

Telefon No : 0 (312)414 70 42

Kep Adresi : [adaletbakanligi@hs01.kep](mailto:adaletbakanligi@hs01.kep)

