

**KKTC  
YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI**

**PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK EĞİTİMİ ALMIŞ BİREYLERİN YAŞAM  
DOYUMLARI İLE TÜKENİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**BARIŞCAN MERCAN**

**Lefkoşa**

**Haziran, 2021**

**KKTC**  
**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI**

**PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK EĞİTİMİ ALMIŞ BİREYLERİN YAŞAM**  
**DOYUMLARI İLE TÜKENİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**BARIŞCAN MERCAN**

**TEZ DANIŞMANI**

**Yrd. Doç. Dr. Ayhan ÇAKICI EŞ**

**Lefkoşa**

**Haziran, 2021**

**Onay**

Yakın Doğu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Barışcan MERCAN'ın “**Psikolojik Danışmanlık Eğitimi Almış Bireylerin Yaşam Doyumları İle Tükenişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki**” başlıklı tezi Haziran 2021 tarihinde jürimiz tarafından Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı'nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Adı – Soyadı

İmza

Başkan	: Doç. Dr. Yağmur ÇERKEZ	.....
Üye (Danışman)	: Yrd. Doç. Dr. Ayhan ÇAKICI EŞ	.....
Üye	: Doç. Dr. Aşkın KİRAZ	.....

**Onay**

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

..../..../2021

Prof. Dr. K. Hüsnü Can BAŞER

**Enstitü Müdürü**

## **Etik İlkelere Uygunluk Beyanı**

Bu tezin içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dökümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi; tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu; çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

İmza

Barışcan MERCAN

## **Teşekkürler**

Bu araştırmanın yürütülmesinde bir yıl boyunca bilgi ve birikimlerini benimle paylaşan değerli danışmanım Yrd. Doç. Dr. Ayhan Çakıcı Eş'e tüm bu süreç boyunca bana destek veren aileme, süreç boyunca desteklerini esirgemeyen arkadaşlarıma, en içten duygularıyla teşekkür ederim.

Barışcan MERCAN

## Özet

### Psikolojik Danışmanlık Hizmeti Veren Bireylerde Yaşam Doyumları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması

MERCAN, Barışcan

Yüksek Lisans, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ayhan ÇAKICI EŞ

Haziran, 2021, 81 Sayfa

Bu araştırmanın amacı psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin yaşam doyumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmanın, alanda bu yöndeki eksikliği gidermeye katkı sağlayacağı ve daha sonraki çalışmalar için veri niteliğinde özgün bir çalışma olacağı düşünülmektedir. Ayrıca bazı sosyodemografik faktörlerin bu değişkenlerle olan ilişkisi de incelenmiştir. Lefkoşa'daki özel bir üniversitede psikolojik danışmanlık eğitimi almış psikolojik danışmanlar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmada veriler Kişisel Bilgi Formu ile Maslach Tükenmişlik ölçeği ve Diener Yaşam Doyumu ölçeği ile elde edilmiştir. Psikolojik danışmanlık hizmeti veren bekar katılımcıların duygusal tükenme düzeyi evli katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcılardan babası okuryazar olanların duyarsızlaşma düzeyi babası üniversite ve yüksek lisans mezunu olan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcılardan babası lise mezunu olanların kişisel başarı düzeyi babası üniversite olan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların duygusal tükenmeleri arttıkça yaşam doyumları azalmaktadır. Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların duyarsızlaşmaları arttıkça yaşam doyumları azalmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Psikolojik Danışma, Danışmanlık Hizmeti, Yaşam Doyumu, Tükenmişlik, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

## **Abstract**

### **Comparison Between Life Satisfaction and Burning Levels in Individuals Providing Psychological Counseling Services**

**MERCAN, Barışcan**

**Master of Science, Guidance and Psychological Counseling**

**Thesis Advisor: Assist. Dr. Ayhan ÇAKICI EŞ**

**June, 2021, 81 Pages**

The aim of this study is to examine the relationship between life satisfaction and burnout levels of psychological counseling service providers. It is thought that the research will contribute to the elimination of this deficiency in the field and will be an original study as data for future studies. In addition, the relationship of some sociodemographic factors with these variables was also examined. Psychological counselors who received psychological counseling training at a private university in Nicosia constitute the universe of the research. In the research, data were obtained with Personal Information Form, Maslach Burnout Scale and Diener Life Satisfaction Scale. It has been determined that the emotional exhaustion level of the single participants who provide psychological counseling services is higher than the married participants. It has been determined that the level of depersonalization of the participants whose fathers are literate among the participants who provide psychological counseling services is higher than the participants whose fathers are university and graduate graduates. It has been determined that among the participants who provide psychological counseling services, the personal success level of those whose fathers are high school graduates is higher than the participants whose fathers are university graduates. As the emotional exhaustion of the participants who provide psychological counseling services increases, their life satisfaction decreases. As the depersonalization of the participants who provide psychological counseling services increases, their life satisfaction decreases.

**Keywords:** Psychological Counseling, Counseling Service, Life Satisfaction, Burnout, Turkish Republic of Northern Cyprus

## İçindekiler

Onay .....	1
Etik İlkelerine Uygunluk Beyanı .....	2
Teşekkürler.....	3
Özet .....	4
Abstract .....	5
İçindekiler .....	6
Tablolar Listesi.....	9
Kısaltmalar .....	10

## BÖLÜM I

Giriş.....	11
Problem Cümlesi .....	13
Araştırmanın Amacı .....	14
Araştırmanın Alt Amaçları .....	14
Araştırmanın Önemi .....	14
Araştırmanın Sınırlılıkları .....	15
Tanımlar .....	15

## BÖLÜM II

Kavramsal, Kuramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar .....	17
Tükenmişlik Tanımı .....	17
Tükenmişliğin Boyutları.....	18
Tükenmişlik Belirtileri .....	19
Tükenmişliği psikolojik belirtileri.....	20
Davranışsal belirtiler .....	20
Tükenmişlik Sendromu Modelleri.....	23
Cherniss Tükenmişlik Modeli .....	23
Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	23
Meier Tükenmişlik Modeli.....	24
Pines Tükenmişlik Modeli.....	25



Maslach Tükenmişlik Modeli.....	25
Tükenmişlik Sendromunun Boyutları .....	26
Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion) .....	26
Duyarsızlaşma (Depersonalization): .....	27
Kişisel Başarı (Personal Accomplishment) .....	27
Tükenmişliğin Sonuçları .....	28
Tükenmişliğin fiziksel sonuçları .....	28
Tükenmişliğin Duygusal Sonuçları: .....	28
Yaşam Doyumu .....	29
Yaşam doyumunu etkileyen bazı değişkenler .....	30
Gelir.....	30
Yaş.....	31
Cinsiyet.....	31
Çalışma ve iş .....	31
Din .....	32
Eğitim .....	32
Evlilik ve Aile .....	32
Yaşam Doyumu Kuramları.....	33
Ereksel Kuram .....	33
Tabandan Tavana-Tavandan Tabana Kuramı .....	34
Etkinlik Kuramı .....	35
Bağ Kuramı .....	35
Yargı Kuramı.....	35
İlgili Çalışmalar .....	36

### BÖLÜM III

Yöntem.....	41
Araştırmanın Modeli .....	41
Evren ve Örneklem.....	41
Veri Toplama Araçları.....	42
Kişisel Bilgi Formu (KBF).....	42
Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ).....	42

Diener- Yaşam Doyum Ölçeği Yaşam Doyum Ölçeği (Satisfaction with Life Scale) .....	43
Verilerin Analizi .....	44
Güvenilirlik Katsayısı: .....	44
Normallik Analizi .....	44

#### BÖLÜM IV

BULGULAR .....	46
----------------	----

#### BÖLÜM V

Tartışma .....	59
----------------	----

#### BÖLÜM VI

Sonuç ve Öneriler .....	63
Sonuç .....	63
Öneriler .....	63
Kaynakça .....	58
Ekler .....	69
Ek-1: Kişisel Bilgi Formu .....	69
Ek-2: Maslach Tükenmişlik Envanteri .....	70
Ek-3: Diener Yaşam Doyumu Ölçeği .....	71
İntihal Raporu .....	72

## Tablolar Listesi

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	41
Tablo 2. Normallik Sınamasına Ait Bulgular .....	45
Tablo 3. Katılımcılara Ait Demografik Özelliklere İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri .....	46
Tablo 4. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Düzeyleri.....	48
Tablo 5. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılması .....	48
Tablo 6. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Karşılaştırılması .....	49
Tablo 7. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Günlük Çalışma Saati Değişkenine Göre Karşılaştırılması .....	50
Tablo 8. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Karşılaştırılması .....	51
Tablo 9. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Maddi Gelirden Memnuniyet Değişkenine Göre Karşılaştırılması .....	52
Tablo 10. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Bilinen Bir Rahatsızlığın Olma Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması.....	53
Tablo 11. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Anne Eğitim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması .....	54
Tablo 12. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Baba Eğitim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması .....	55
Tablo 13. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması .....	56
Tablo 14. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Aylık Gelir Değişkenine Göre Karşılaştırılması .....	57
Tablo 15. Tükenmişlik ile Yaşam Doyum Puanları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları .....	58

## **Kısaltmalar**

**APA:** American Psychological Association

**KBF:** Kişisel Bilgi Formu

**MBI:** Maslach Burnout Inventory

**YDO:** Yaşam Doyum Ölçeği

## BÖLÜM I

### Giriş

Tükenmişlik gündelik yaşamda stresle karıştırılan bir kavram olarak görülmektedir. Tükenmişliğin stresle benzer yönleri olmakla birlikte kişide daha kalıcı etkiler oluşturmaktadır. Bu iki kavram arasındaki ayrımı Capel (1991), stresin, olumlu ya da 2 olumsuz, kısa veya uzun süreli bir özellik sergilediği; tükenmişliğin ise, daha çok uzun süreli ve oldukça olumsuz etkileri olan bir durum olarak belirtmiştir. Nedensellik açısından bakıldığında ise tükenmişlik, stresle başa çıkılmamasının sonucudur (Farber, 1984).

Psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin tükenmişlik düzeyi ve yaşam doyumlarının sosyodemografik değişkenlere de bakılarak incelendiği bu çalışmada psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin yaşadıkları zorluklara, iş yükünün ağırlığına dikkat etmeyi amaçlamaktadır. Devamlı bir biçimde olumsuzluk yaşayan bireylerle çalışıyor olması zamanla psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin kendilerinde de bir tükenmişlik meydana gelmesi durumuna neden olabilir. Bütün bu sebeplere bağlı olarak yaşam doyumunun farklılaşması da olasıdır. Literatürde psikoloji alanında hizmet verenlerin tükenmişlik düzeyleriyle ve yaşam doyumlarını inceleyen çalışmalar yok denecek kadar azdır.

Virginia Eyaletinde çalışan okul psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin tükenmişlik etkenleri ve demografik özelliklerini araştıran Vandiviere (1991)' göre, duygusal tükenmişlik düzeyini etkileyen etkenlerin başında aşırı rol yüklenmesi ve bilişsel bakımdan problem çözebilme becerisinin düşük olması gelmektedir. Tükenmişlik sendromunun, tükenmişliğin belli psikosomatik hastalıkları barındırdığı ve bir süre devam etmesinin bireyin hayatının her kısmını etkileyerek sağlığı bozacağı düşünülürse önemsenmesi gereklidir. Kişinin normal fonksiyonlarını olumsuz benlikte, işte, hayatta ve başka bireylere karşı olumsuz tutumlarda, psikosomatik hastalıklarda ve işi bırakmada; fiziksel bitkinlik, yorgunluk, çaresizlik, ümitsizlik duyguları az derecede de olsa etkileyebilmektedir. Bu bağlamda tükenmişliğin özellikle insanlarla çalışılan işlerde yaşanması, kişisel yönden ve hizmet kalitesi yönünden önemli sonuçlara neden olmaktadır.

Rohman (1987)'nin psikologlarla yaptığı başka bir araştırmada ise, danışanlarla derin birliktelik içerisindeki profesyonellerde yoğun bir tükenmişliğin yaşanmasının mümkün olabileceğidir. APA'ya bağlı 491 psikolog üzerinde meslekteki uzmanlık, yetkinlik düzeyi, iş merkezli stresörler, bilişsel bakımdan stresli durumların incelenmiş biçimi, baş etme mekanizmaları ve tükenmişlik düzeyleri araştırılmıştır. Bulgularda; tükenmişlikle başa çıkma, özellikle duygusal tükenmeyle başa çıkmada psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin başarılı oldukları, duygusal tükenme düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Yaşam doyumu, araştırmanın temelini oluşturan diğer bir kavramdır. İlk defa Neugarten, Havinghurst ve Tobin (1961)'in tanımladığı yaşam doyumu, bireyin beklentileriyle, neye sahip olduğunun karşılaştırılmasıyla ulaşılan durum veya sonuçtur. Mutluluk, moral şeklindeki yönlerden iyi olmayı ve hayat içerisinde pozitif duygunun negatif duyguya hakim olmasını içeren kavrama denilir (Akandere, Acar ve Baştuğ, 2009). Sağlığın önemli belirleyicilerinden biri, kişinin kendini iyi hissetme halidir. Yaşam doyumu, duygusal ve bilişsel tarafları bulunan öznel durumun bilişsel kısmını içerir. Bilişsel ve duygusal bileşenler Lawton'a (1984) göre yaşam doyumunu oluşturur. Yaşam doyumu; bilişseldir ve duygularla ilişki içerisinde. Kişinin iş, evlilik, okul yaşamı veya yalnızca yaşamla alakalı genel doyum değerlendirmeleri bu boyutu meydana getirmektedir.

Kişinin iş hayatı dışındaki duygusal tepkisine yaşam doyumu denilir. Başka bir ifadeyle kişinin yaşama karşı genel tutumuna yaşam doyumu denir. Yani yaşam doyumu, genel manada bireyin kendi hayatından duyduğu memnuniyettir. Yaşam doyumu genel bir ifadeyle bireyin; iş, boş vakit ve diğer iş harici zaman olarak açıklanan hayata gösterdiği duygusal tepkidir (Şahin, 2008).

Kişinin kendisi ve etrafı ile alakalı farkındalık seviyesini arttırarak, sorunlarına çözüm yolu bulabilmesi, gerçekçi kararlar alması, becerilerini geliştirmesi, etrafına dengeli ve sağlıklı bir uyum sağlaması ve böylelikle kendini gerçekleştirme için uzman insanlarca gerçekleştirilen psikolojik yardımlar, psikolojik danışma olarak adlandırılmaktadır. Psikolojik danışmanlık hizmeti

verenlerin işlerini yapmaya istekli oluşları ve danışmanın yaratacağı geliştirici atmosfer, bu yardımın en üst düzeyde olmasının gereklerindedir.

Psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin verimliliği boyutunda, bu doğrultudaki tükenmişlik ve yaşam doyumu seviyesinin etkisi göz ardı edilemez. Kişilerin sahip oldukları kişilik özellikleri, psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin tükenmişlik ve yaşam doyumunu etkileyen birçok etkenden biridir (Kuzgun, 2000). Meslek yalnızca para kazanma aracı değil, kişiye çok çeşitli gereksinimlerini gidermeye olanak verebilen bir etkinlik bölgesidir. İnsanların meslekleriyle alakalı beklentileri ve standartları kendilerine hastır. Kişi bu standartlara ulaşabildiği ölçüde mesleğine kendisini verir. Her insana psikologluk mesleğinin standartları ve bu görevin gerçekleştirildiği ortam yeterli olmayabilir. İnsanın mesleğinde daha başarılı olmasını ve mesleğinden doyum almasını, kişinin kişilik özelliklerine bağlı şekilde işten beklentisi ile mesleğin ihtiyaçları ve sağladığı olanakların birbirine yakın olma durumu sağlar. Kişi tersi bir durumda işini mutsuz ve verimsiz bir şekilde yapmayı sürdürür.

### **Problem Cümlesi**

Tükenmişlik, çalışan bireylerin iş hayatından özel hayata kadar birçok alanda çeşitli sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. Avrupa Depresyon Derneği (2012), yedi farklı ülkede yedi bin katılımcıyla yaptığı bir çalışmada, çalışan bireylerin %10'unun depresif belirtiler nedeniyle izin almak zorunda kaldığını belirtmiştir. Türkiye'de bu oran %25 olarak belirlendi. Bu oranın en yüksek olduğu ülkenin %26 ile İngiltere, en düşük oranın ise %12 ile İtalya olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun hem insani hem de ekonomik sonuçları beklenenden çok daha fazladır. Diğer çalışmalarda ise Avrupa Birliği (AB) ekonomisi, izin kullanımı, depresyon, tükenmişlik gibi sorunlar sonucunda verimliliğin düşmesi gibi nedenlerle sadece 2010 yılında 92 milyar Euro zarara uğramıştır. Bu durum diğer ülkeler için de farklı değildir. Yaşam doyumu ve mutluluk üzerine yapılan araştırmalar birçok bireyin mutlu olmadığını göstermektedir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2018 yılında yapılan araştırmada bireylerin sadece %53,4'ü mutlu olduğunu, %12,1'i mutsuz olduğunu belirtmiştir. Kadınların %57'si, erkeklerin ise %49,6'sı mutlu

olduklarını belirtti. En yüksek mutluluk oranı %61,2 ile 65 yaş ve üzeri bireylerde görülürken, en düşük mutluluk oranı %47,8 ile 45-54 yaş grubunda görülmüştür.

Dolayısı ile bu çalışmada Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Lefkoşa'da hizmet veren psikolojik danışmanlık merkezlerinde görev yapan bireylerdeki yaşam doyumu ve tükenmişlik düzeyleri araştırılacak ve birbirleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, problemi oluşturmaktadır.

### **Araştırmanın Amacı**

Psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin iş yükünün ağır olması ve sürekli olarak sorun yaşayan bireylerle çalışıyor olması zamanla psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin kendilerinde bir tükenme durumu söz konusu olabilir. Bu çalışmanın amacı Lefkoşa'daki özel bir üniversitede psikolojik danışmanlık eğitimi almış psikolojik danışmanların yaşam doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektir.

### **Araştırmanın Alt Amaçları**

- 1) Katılımcıların yaşam doyumu ölçeğinden aldıkları puanların alt boyutlarına göre dağılımları nasıldır?
- 2) Katılımcıların yaşam doyumu ölçeğinden aldıkları puanların demografik özelliklerine göre değişkenlik göstermekte midir?
- 3) Katılımcıların tükenmişlik doyumu ölçeğinden aldıkları puanların alt boyutlarına göre dağılımları nasıldır?
- 4) Katılımcıların tükenmişlik doyumu ölçeğinden aldıkları puanların demografik özelliklerine göre değişkenlik göstermekte midir?
- 5) Katılımcıların yaşam doyumu ve tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?

### **Araştırmanın Önemi**

Literatür araştırması sonucunda yaşam doyumu ve tükenmişlik, üzerine çeşitli disiplinlerde yapılmış olan çalışmalara rastlanmıştır. Çalışan bireylerde stres, yıpranma ve mesleki tükenmişlik; gerek çalışma saatlerinin fazla olması gerekse



yapılan işin zorluk ve tehlikesinden kaynaklı olarak gittikçe artmaktadır. Yaşanan bu stres ve tükenmişlikle bireyler çeşitli şekillerde başa çıkmaya çalışmaktadır (Aydın, 2019). Bu çalışma, psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin yaşam doyumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi irdelemektedir. Tükenmişlik, üzerine literatürde pek çok araştırma yapılmıştır. Psikoloji alanında hizmet verenlerin çalışma ortamlarındaki tükenmişlik düzeyleriyle ilişkili olarak yaşam doyumlarının incelenmesi üzerine bir çalışmaya literatürde çok fazla rastlanmamıştır. Araştırmanın, alandaki bu yöndeki eksikliği gidermeye katkı sağlayacağı ve daha sonraki çalışmalar için veri niteliğinde özgün bir çalışma olacağı için önem taşımaktadır.

### **Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu araştırmada ulaşılan bulguların yorumlanması ve genellemesinde araştırmanın sınırlılıkları göz önünde bulundurulacaktır. Araştırmada psikolojik danışmanlık hizmeti veren bireylerin sosyodemografik düzeylerine dair veriler, Kişisel Bilgi Formu'nun topladığı bilgilerle; psikolojik danışmanlık hizmeti veren bireylerin tükenmişlik düzeylerine dair veriler, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin ölçtüğü özelliklerle; psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin yaşam doyumlarına dair verilerde Diener Yaşam Doyumu Ölçeği'nin ölçtüğü ile sınırlıdır.

### **Tanımlar**

**Psikolojik Danışma:** “Ruh sağlığı, psikoloji ve gelişim ilkelerinin; bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve etkileşimsel müdahale stratejileri aracılığıyla, bireyin iyi oluşu, kişisel ve meslek gelişimi ile patoloji konularını ele alınacak şekilde uygulanması”dır (Hackney ve Cormier, 2008).

**Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık:** Fiziksel ve toplumsal yaşamla ilgili olgulardan kaynaklanan sorunların ve bunlara bulunan çözüm yollarının tanıtılması ve karşılaşılabilecek yeni sorunlara çözüm bulabilme becerilerinin geliştirilmesi, rehberlik ve psikolojik danışmanlık bölümünün konularını oluşturmaktadır (Kaya, 2014).

**Tükenmişlik:** Başarılı olamama, hırpalanma, enerji ve güç yitimi ya da bireyin karşılanamayan istekleri neticesinde meydana çıkan bir tükenme durumudur (Çapulcuoğlu ve Gündüz, 2013).

**Yaşam doyumu:** Kişilerin cinsiyet, yaş, çalışma ve iş koşulları, eğitim düzeyi, din, ırk, gelir durumu, evlilik ve aile hayatı, toplumsal yaşantısı, kişilik özellikleri, biyolojik etkenler kapsamında tüm yaşamlarını ele alarak sahip oldukları ve sahip olmayı arzuladıkları arasındaki farkın boyutuna göre eriştiği veya erişemediği doyum olarak tanımlanmaktadır (Çivitçi, 2009).

## BÖLÜM II

### Kavramsal, Kuramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar

#### Tükenmişlik Tanımı

Yaşam, insana hayata devam etme noktasında türlü türlü engellerle sürpriz yapabilmekte ve bu engellerden kimi zaman insanlar güçlenerek çıkabilmekte iken kimi zaman da engellerden dolayı yaşam kalitelerinden ödün vererek, duygusal çöküntüler yaşayarak kendilerini güçsüz ve çaresiz hissedebilmektedir. Bu durumla mücadelenin ağırlığı kişiyi tükenmeyle karşı karşıya getirmektedir. Tükenmişlik araştırmacılar tarafından çalışma konusu edilmeden çok önceleri uygulayıcılar ve sosyal eleştirmenler tarafından sosyal bir sorun olarak önemi anlaşılmış bir kavramdır (Belgi, 2016).

Graham Greene 1960' da yayınlanan "A Burn out Case" isimli romanında ilk kez tükenmişlik kavramını kullanmıştır (Greene, 2010). Roman kendini hayattan soyutlamış bir mimar ve bu mimarın işini bırakmasını ve Afrika ormanlarına yerleşmesini anlatmaktadır. Terimi akademik anlamda ise 1974'de Herbert Freudenberger kullanmıştır. Freudenberger (1974), tükenmişliği; "başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu" şeklinde tanımlamıştır. Daha sonra bu kavram Maslach tarafından oluşturulan tükenmişlik envanteri ile ilgili kazanmıştır (Kurtoğlu, 2011). Maslach tükenmişliği işyerindeki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan bir psikolojik sendrom olarak görmüştür (Arı ve Bal, 2008). Cherniss (1980), tükenmişliği çalışma ortamında stres kaynaklarına karşı tepkisel bir durumla kişinin işine ve çevresine karşı olumsuz değişmelerle tutum geliştirmesine neden olan bir süreç olarak görmüştür.

Bu olgu sadece kişinin iş yaşamını etkilemekten öte hayatının tamamını etkilemektedir. Tükenmişlik, bireyin iş çevresi ile olan etkileşimleri neticesinde doğabilen ve bu etkinin neticesinde kişinin diğer işlevsel faaliyetlerine bulaşan ve bir takım semptomlar yaşatan ve zamanla sendromlaşan bir çerçeve çizmektedir (İkiz, 2006). Ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yalnızlık ve umutsuzluk duyguları,

çaresizlik ve engellenmişlik duyguları tükenme sürecini yaşayan kişilerin en sık dile getirdikleri ifadelerdir (Baltaş ve Baltaş, 1997).

Günümüzde birçok farklı alanda araştırmacıların üzerinde çok sayıda makale ve kitap yazdığı tükenmişlik kavramı, 1980’li yılların başlarına kadar önemsenmemiştir. Kavram ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından enerji, güç ve kaynaklara karşı talebin artması nedeniyle yaşanan aşırı yorgunluk, hayal kırıklığı, güdülenme eksikliği ve bıkkınlık süreci olarak tanımlanmıştır (Avcı ve Seferoğlu, 2011). Freudenberger dikkatleri tükenmişlik kavramı üzerine çekmesiyle birlikte 1980’li yıllardan itibaren tükenmişlik üzerinde sistemli çalışmalar yapılmış ve araştırmacılar kavramı net olarak tanımlanma gayreti içine girmişlerdir. Bu süreçte, tükenmişlikle ilgili olarak yapılan ilk çalışmalarda öğretmenlik, sosyal hizmet uzmanlığı ve hemşirelik gibi iş tanımları gereği, başkalarına sosyal yardımda bulunmakla yükümlü meslekler üzerinde durulduğu görülmektedir (Torun, 1995).

İlk önce 1970’li zamanlarda Amerika’da hizmet sektöründe çalışan bireylerin içinde buldukları bunalımı açıklamak için kullanılan Tükenmişlik (Burnout) kavramını ilk kez 1974’de Herbert Freudenberger dile getirmiştir (Öztan, 2014). Tükenmişlik Freudenberger (1974)’e göre; başarılı olamama, hırpalanma ya da bireyin karşılanamayan istekleri neticesinde meydana çıkan bir tükenme durumudur (Çapulcuoğlu ve Gündüz, 2013). Tükenmişliği Freudenberger ve Richelson (1981); günümüzün toplumsal hayatının bir sonucu olarak, hayatımıza anlam katma uğraşımızın neticesinde oluşan bir olgu olarak tanımlamışlardır (Akbolat ve Işık, 2009).

### **Tükenmişliğin Boyutları**

Maslach, tükenmişliği üç faktör halinde incelemiştir. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalmasıdır (Maslach, Jackson ve Leiter, 1996). Bireyde tükenme, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın yükselmesi, kişisel başarının ve bu duygunun azalması ile ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenme, tükenmişliğin en belirleyici noktası olarak görülür. Duygusal tükenme, duygusal olarak bireyin diğer insanlarla uzun süreli etkileşimiyle tüketilmiş olan duygularına işaret eder (Maslach ve Jackson, 1984). Duygusal tükenme boyutu, tükenmişliğin bireysel stres boyutunu göstermekte ve bireyin

fiziksel ve duygusal kaynaklarındaki azalmayı anlatmaktadır (Maslach ve Schaufeli, 1993). Bu boyutu yaşayan bireyde; yorgunluk, enerji azalması, duygusal yönden yıpranmışlık gibi durumlar ortaya çıkmaktadır (Aydemir, 2014). Duygusal tükenmişliği yaşayan kişiyle ilgili, hizmet verdiği kişilere karşı geçmişte olduğu kadar değer verici ve sorumlu davranmadığı düşünülür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan kişi için ertesi gün tekrardan işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır (Maslach ve Leiter, 1997). Duygusal tükenme; genellikle yüz yüze ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı meslek gruplarında görülmektedir. Çalışanların, çoğu zaman fazla iş yükünden, rol çatışmalarından, örgütsel ve bireysel beklentilerinin çok fazla olmasından kaynaklanmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993).

Duyarsızlaşma, kişinin işi gereği karşılaştığı diğer insanlara ve işine karşı soğuk, ilgisiz, katı, hatta insancıl olmayan tutumlar geliştirmesi, işe yönelik idealizmde önemli ölçüde azalmaya (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001) ve çalışanların, hizmet verdikleri kişilere yönelik küçültücü sözler sarf etmesi, umursamaz, alaycı bir tutum sergilemelerine neden olmaktadır (Seligman, 1990). Duyarsızlaşma aynı zamanda organizmanın, tükenme ve hayal kırıklığı gibi psikolojik baskıya karşı kullandığı bir kalkandır. Bu zararı en aza indirerek, bireyle diğer insanlar arasında duygusal bir tampon vazifesi görür. Bu boyut tükenmişliğin kişilerarası iletişim boyutunu temsil eder (Maslach ve Goldberg, 1998).

Duyarsızlaşma, bu boyutu yaşayan kişi için üçüncü boyuta yani azalan kişisel başarı boyutuna geçiş aşamadır. Kişi bu boyutta iken de tükenmişlik sendromundan kurtulabilir ve üçüncü boyuta geçmediği de gözlenebilir fakat tükenmişlik sendromuyla ilgili yapılan araştırmalarda, kişilerin Maslach'ın tükenmişlik ölçeğindeki her üç boyutu da yaşadığı görülmektedir (Akkuş, Karacan, Göker ve Aksu, 2010).

### **Tükenmişlik Belirtileri**

Tükenmişliğin çok çeşitli belirtilerinden yola çıkılarak üç ana grupta fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak belirtiler toplanmıştır (Maslach ve Leiter, 1997). Tükenmişliğin fiziksel belirtileri; yorgunluk ve bitkinlik hissi, sık sık baş ağrısı, uykusuzluk, solunum güçlüğü, uyuşukluk, genel ağrı ve sızılar, yüksek kolesterol,

koroner kalp rahatsızlığı insidansının artışı, çok sık görülen soğuk algınlığı ve griplerdir (Çam, 1995).

Tükenmişlik sendromu, genellikle önemsenmeyen yorgunluk ve bitkinlik hissi ile başlayarak çok ciddi sonuçlar doğurarak kalp rahatsızlıklarına varıncaya kadar pek çok belirtiler göstermektedir. Önemli olan kişilerin bu belirtilerin tükenmişlik sendromundan kaynaklanabileceğinin farkına vararak önlem alma çabasına girmesidir (Akkuş, Karacan, Göker ve Aksu, 2010).

### **Tükenmişliği psikolojik belirtileri**

Duygusal bitkinlik, kronik bir sinirlilik hali, çabuk öfkelenme, zaman zaman bilişsel becerilerde güçlükler yaşama, hayal kırıklığı, çökkün duygu durumu, huzursuzluk, sabırsızlık, benlik saygısında azalma, değersizlik, eleştiriye aşırı duyarlılık, karar vermekte yetersizlik, apati, boşluk ve anlamsızlık hissi, ümitsizlik olarak sıralanabilir (Kaçmaz, 2005). Psikolojik belirtiler, tükenmişlik yaşayan bireylerde görülebilecek diğer belirtilere göre daha az belirgindir (Ardıç ve Polatçı, 2008).

### **Davranışsal belirtiler**

Tükenmişliğin en önemli ve en açık fark edilebilen sonuçlarından birisi de kişinin enerjisindeki düşüştür (Freudenberger ve Richelson, 1981). İnsanlar çeşitli yaşam dönemlerinden geçmektedir. Yaşanılan her döneme göre sorunlar ve bunlarla uyumlu yaşama veya etkili başa çıkma gayreti vardır. Her dönemin kendine göre güzel yönleri vardır. Bu açıdan yaşam kalitesini düşürmeden yaşamak her insanın nihai amacıdır. Bu belirtilerin ne kadar önce farkına varılırsa belirtilerle o derece etkili başa çıkılır.

### **Duygusal belirtiler**

Çaresizlik, motivasyon eksikliği, kendini soyutlanmış hissetme, kişisel güvende azalma, çabuk öfkelenme, kaygı, değersizlik hissi, huzursuzluk, tatminsizlik, konsantrasyon bozuklukları, zihin karışıklığı ve düzensizlik, aşırı şüphecilik, bilişsel becerilerde güçlükler yaşama bu belirtiler arasında sayılabilir. Duygusal, davranışsal ve bedensel olarak sınıflandırılabilen belirtiler bireyin

tükenmişlik yaşadığını ortaya koyabilir. Bireyin tükenme yaşaması halinde ortaya çıkabilecek belirtiler şunlardır (Öner, 2011).

### **Bedensel belirtiler**

Bedensel belirtiler arasında; kronik yorgunluk, nefes darlığı, mide problemleri, enerji kaybı, uyku bozuklukları sayılabilir (Kebapçı ve Akyolcu, 2011, Erkal ve Şahin, 2011).

### **Tükenmişliği Etkileyen Faktörler**

Bireysel ve sosyal faktörler ile bireysel ve örgütle ilgili faktörler mesleki tükenmişliği etkileyen etkenler olarak ikiye ayrılabilir (Günüşen ve Üstün, 2010).

### **Bireysel ve sosyal faktörler**

Tükenmişliğin zeminini oluşturan veya tükenmişliğin artmasına sebep olan, bazen de bireyin sahip olduğu tükenmişliği ve etkilerini azaltıcı bir rol oynayan özellikler bireysel özellikleri açıklamaktadır. Bireysel ve sosyal özellikler arasında cinsiyet, medeni durum, eğitim, kişilik, yaş, iste çalışma süresi, sosyal destek ve beklentiler sayılmaktadır. Aynı mesleğe sahip kadın ve erkekler tükenmişliğin değişik boyutlarına değişik seviyelerde maruz kalabilmektedir. Erkeklerin kadınlara göre daha az duygusal tükenmişlik yaşadığı yapılan çalışmalarla desteklenmiştir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissini ise kadınların daha az yaşadığını Maslach ve Jacson çalışmalarında ortaya çıkarmışlardır (Ergin, 1992, Derin ve Demirel, 2012).

### **Bireysel ve örgütle ilgili faktörler**

Tükenmişlik birey ile çalışma ortamı arasındaki ilişkiyle ortaya çıkan bir sonuçtur. Literatürdeki araştırmalarda tükenmişliğin sebepleri genelde durumsal olarak belirtilmekte, tükenmişliğin çözümlenmesi için işle ilgili sosyal ortamdaki sorunların çözülmesi gerektiği görüşü öne sürülmektedir (Budak ve Süregevil, 2005, Barutçu ve Serinkan, 2008). İş ve örgütle ilgili faktörler arasında öncelikli olanlar aidiyet, ödüller, iş yükü, değerler ve adalettir (Derin ve Demirel, 2012).

Tükenme ile sonuçlanan bireysel ve örgütle ilgili faktörler arasında çalışma ortamındaki ilişkiler, yetersiz verilerle bir işin başarılmaya çalışılması, iş ortamında karşı karşıya gelinen kişilerle geçirilen sürenin artması, kişinin iş ortamında kendisini gerçekleştirememesi, yönetimin yetersizliği ve iletişim problemleri sayılabilir. (Kaya, Kaya, Ayık ve Uygur, 2010, Güven, 2013). İş-yetenek uyumsuzluğu, iş-aile çatışması, meslekten ve iş ortamından duyulan memnuniyet bireylerin tükenmişlik seviyelerini etkileyen faktörler arasındadır (Lasebikan ve Oyetunde, 2012).

### **Tükenmişliğin Dönemleri**

Işıkhan'a göre (2004), Tükenmişlik evre evre yaşanır. Bu evreler şunlardır; coşku evresi, durgunluk evresi, engellenme evresi ve ilgisizlik evresidir.

**Coşku Dönemi:** Bireyde ilk olarak beklenti, enerjide artış ve iş hayatında arzular bulunur. Ancak iş yerinde uygulamada yaşanan problemler, önyargı, eleştirilerde fazlalık, kendine ve hayatın değerlerine gerekli zamanı vermemesi, enerji bulamaması, uyum sağlama uğraşı ve bütün bunlarla başa çıkamaması neticesinde durgunlaşma evresine geçilir. Bu evreden diğer evreye geçiş arasında ortalama bir yıllık bir süre vardır.

**Durgunluk Dönemi:** Kişide en başlarda görülen motivasyonda azalma olur. Bireyin istekleri karşılanmadığından hayal kırıklığı gelişir. Kişinin mesleği haricindeki eğilimleri daha mühim durumdadır.

**Engelleme Dönemi:** Birey, evrede tutumları ve anlamıyla alakalı sorular sorar. Mesleğine devam edip etmeyeceğini düşünür. İşe koyulan sınırları mesleğinin hedeflerini yerine getirmede, mesleği icra etmede dezavantaj ve tehdit olarak algılar. Fiziksel, duygusal ve davranışsal sorunlar bu evrede şekillenmeye başlar.

**İlgisizleşme Dönemi:** Birey bu evrede derin duygusal kopukluk, karamsarlık, inançsızlık yaşar. İş sadece işten ibarettir düşüncesi şekillendiği için işine oldukça az zaman ayırır. Kişinin bu evrede yaşadığı ilgisizlik en yoğun seviyededir. Kişi işe geç gelir, duyarsızlaşır, günlük yapacakları haricinde başka bir iş yapmaz, devamlı olarak işten yakınıp. Kişinin tükenmişlik seviyeleri değerlendirildiğinde direkt tükenmişlik bulunur ya da bulunmaz denilmez, bütün evrelere dair değerlendirme tek tek gerçekleştirilir. Kişide, aşamalar her seferinde peş peşe oluşmayabilir. Bireyde, değerlendirmelerin arka arkaya gerçekleşmesi, erkenden önleme adına önemlidir.



## **Tükenmişlik Sendromu Modelleri**

Tükenmişlik sendromu ile ilgili literatür tarandığında farklı araştırmacıların gerçekleştirdiği farklı tükenmişlik modellerinin bulunduğu görülmüştür.

### **Cherniss Tükenmişlik Modeli**

1980 senesinde Cary Cherniss, esasında stresin bulunduğunu savunduğu bir tükenmişlik modeli geliştirmiştir. Tükenmişlik Cherniss'e göre, iş ile alakalı stres kaynaklarına bir tepki şeklinde gerçekleşen, baş edebilme davranışlarını kapsayan ve işle psikolojik alakayı bitirmeyle sona eren bir süreçtir. Cherniss'in savunduğu tükenmişlik modeline göre stresin neden olduğu ve baş edebilme yollarının başarılı olmamasıyla devam eden bir süreç olan tükenme, kişinin işe dair tutumlarında bir takım değişikliklere yol açmaktadır. Stout ve Williams (1983)'a göre bu değişiklikler; güvende azalmanın olması, idealistlikten uzaklaşma ve iş hayatından vazgeçme şeklinde üç tanedir (Kaçmaz, 2005).

Tükenmişliğin sebeplerini açıklayan model daha sonra tükenmişliği yaşayan kişinin tepkimeleri ve tükenmişlik ile baş edebilme yollarına değinmiştir. Örgütsel ya da kişisel değişkenler bu modele göre, işi yapanın başa çıkma gücünden fazla ise stres meydana gelmektedir. Kişisel istekler ile örgütsel kaynaklar ya da kişisel yeterlilikler ile örgütsel istekler uyumlu olmadığında da stresin meydana geleceği ifade edilmiştir. Stresi, isteklerinin kaynakları aşmasından dolayı yaşayan kişi, bu durumla baş edebilmek amacıyla en başta stresin nedenini yok etmeye çalışmaktadır. Başarısız olunduğu zaman ise ikinci yöntem olarak stresle baş edebilme tekniklerine başvurarak rahatlamaya çalışır. Bu yolda başarılı olamazsa kişi bu defa duygusal açıdan hafiflemek amacıyla, işiyle alakalı psikolojik bağlantısını bitirmeye çalışır. Eğer stresle baş edebilme teknikleri, kişinin negatif ruh halinin iyi duruma gelmesinde etkili olmuş ise, kişide pozitif davranış değişikliği oluşmaktadır (Başol ve Altay, 2009).

### **Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli**

Bu tükenmişlik modelini Edelwich ve Brodsky (1980) geliştirmiştir. Bu modele göre tükenmişlik iş şartları, müşteri sıklığı, ücretlerin azlığı, mesai saatlerinin fazlalığı, bürokratik ve politik sıkıştırmaların ya da arzuların üst seviyelerde olması ile varılabilen nokta arasındaki farklılıktan dolayı meydana gelmektedir.

Tükenmişliği bu yaklaşım; diğer insanlara yardımcı olan mesleklerdeki insanlarda, verilen şartlarının neticesi dahilinde; enerji ve hedefte gözlene ile devamlı artış gösteren bir yitim olarak açıklamıştır. Edelwich ve Brodsky'in oluşturduğu tükenmişliğin evreleri şunlardır (Başol ve Altay, 2009):

**1.İdealistik Coşku Evresi:** İstek, arzu veya coşku ve işe bağlılık olarak da nitelendirilen bu evre, çoğunlukla çalışma yaşamına yeni giren kişilerde görülür; enerji fazlalığına, yüksek isteklere ve düşlere, tercih edilen işteki isteklere varabilmek amacıyla şiddetli motivasyona sahip olunan evredir (Polatçı, 2007).

**2. Durgunluk Evresi:** Birey, idealistik coşku evresinden durgunluk evresine geçişinde, işi yavaşlatmak ister, bunun nedeni ilk evrede karşılaştığı problemlerden bunalmış ve bitkin düşmüştür. Kişi bu evrede mesleğine dair ilk evrede gösterdiği çabayı gösteremez. Kişinin enerji seviyesinin azalmasının, motivasyonlarını azaltmasıyla, mesleklerine dair isteklerinde düş kırıklıkları yaşarlar ve bunun neticesinde de işlerine karşı soğuk bir tutum sergilerler. Kişi alakasını, amaçlarından ziyade, daha çok para elde etmek, daha güzel bir hayat sürmek, boş vakitlerini daha iyi doldurmak şeklinde iş haricindeki faaliyetlere vermiştir (Başol ve Altay, 2009).

**3. Engellenme Evresi:** Kişi bu evrede işine devam edip etmeyeceğini düşünür. Kişi vakit ilerledikçe, işine dair hedeflerinin yerine getirmesinin sınırlandırıldığı fikrine kapılır. Birey bu evrede iki farklı durumla karşı karşıya kalır; bunların ilki çalışanın hizmet ettiği bireylerin ihtiyaçlarını yerine getiremeyerek sınırlandırılmasıdır, ikinci durum ise çalışanın hizmet ettiği bireylerin ihtiyaçlarını gidermek amacıyla kendi ihtiyaçlarını yok saymasıdır (Polatçı, 2007).

**4.Duygusuzlaşma, İlgisizleşme Evresi:** Bu evre sınırlandırılmaya karşı başvuru olan doğal bir savunma mekanizmasıdır. Bu evrenin tipik semptomları; iş ile olan duygusal bağların bitmesi, inançların tükenmesi, umudu yitirme, işe zamanında gelmeme, müşterilerle görüşmeleri kısa tutma, bireyde teslim olmuş, tamamen vazgeçmiş bir tavır, robotlaşma ve rutinlerin korunmasıdır (Polatçı, 2007).

### **Meier Tükenmişlik Modeli**

Bandura'nın "Öz yeterlilik / Kendini yeterli bulma" modeli esas alınarak Scott Meier'in tükenmişlik modeli geliştirilmiştir. Meier'in geliştirdiği tükenmişlik modeli farklı boyutları kapsayan yeni bir yaklaşım öne sürmektedir. Tükenmişlik, Meier

(1983) 'e göre; kişinin iş ile alakalı pozitif pekiştirici isteğinin çok az, ceza isteklerinin çok yüksek bulunduğu; aynı anda kişinin bulunan pekiştiricileri yönetiminde tutabilme bakımından isteklerinin ve pekiştiricileri yönetiminde tutabilmek amacıyla ihtiyaç duyulan eylemleri gerçekleştirmeye alakalı bireysel yeterlilik isteklerinin düşük bulunduğu durumlardaki, tekrar eden iş hayatlarının neticesinde meydana gelen bir olgudur. Meier'in geliştirdiği tükenmişlik modeli; pekiştirme istekleri, netice istekleri, yetersiz olmama istekleri ve bağlamsal bilgi işleme aşaması olarak dört ögeye ayrılır (Polatçı, 2007).

**1. Pekiştirme Beklentileri:** Bu şekilde olan istekler bireyde belirli iş tecrübelerinin gizli ya da açık hedeflerini giderip gidermediği ile alakalıdır.

**2. Sonuç Beklentileri:** Bu istekler belirli neticelere neden olan davranışlarla alakalı betimlemeleri kapsamaktadır. Sonuç beklentileri ne tür davranışların neticelere ulaşmak için gerekli olduğunu içermektedir.

**3. Yeterli Olma Beklentileri:** Bunlar, istenilen neticeleri ortaya çıkaracak verimli davranışları yapmaktaki bireysel yeterliliği içermektedir. Bandura, bu aşamada yeterli olma beklentisi ile sonuç beklentileri arasındaki ayrıma odaklanmıştır.

**4. Bağlamsal Bilgi İşleme:** Tükenmişlik modelindeki bu evre en geniş kategorili olandır (Başol ve Altay, 2009).

### **Pines Tükenmişlik Modeli**

Tükenmişlik Pines ve Aronson (1988)'a göre; kişileri duygusal açıdan sürekli olarak tüketen mekanların; kişi üzerinde meydana getirdiği duygusal, fiziksel ve zihinsel yorgunluk durumudur. Bu yaklaşıma göre fiziksel tükenme boyutu yorgunluğu, enerjide azalmanın olmasını ve güçsüzlüğü; duygusal tükenme boyutu çaresiz olmayı, umutsuz olmayı, birine veya bir şeye adanma duygusunu ve düş kırıklığını; zihinsel tükenme boyutu işe yeterli gelmemeyi, kendini değerli hissetmemeyi, suçlu hissetmeyi ve kendine negatif tutumlar içerisinde olmayı kapsamaktadır (Başol ve Altay, 2009).

### **Maslach Tükenmişlik Modeli**

Bu model, “çok boyutlu tükenmişlik modeli” veya “üç boyutlu tükenmişlik modeli” şeklinde de açıklanmaktadır. Christina Maslach, çağımızdaki en yaygın ve

kabul edilen tükenmişlik tanımını yapmıştır. Kendi ismiyle hatırlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni de geliştiren kişidir. Maslach'a göre tükenmişlik; mesleği nedeniyle fazlasıyla duygusal isteklerle karşı karşıya kalan ve devamlı başka kişilerle beraber çalışmak zorunda bulunan insanlarda olan fiziksel yorgunluk, uzun zamanlı halsizlik, çaresiz olma, umutsuz olma hislerinin, gerçekleştirilen mesleğe, yaşama, başka kişilere negatif tutumlarla aktarılması ile gerçekleşen sendromdur. Maslach'ın oluşturduğu bu tükenmişlik modeli tek boyuttan değil, "Duygusal Tükenme", "Duyarsızlaşma" ve "Bireysel Başarı" şeklinde üç boyuttan oluşur (Şahinoğlu, 2010).

Tükenmişlik ile ilgili birçok tanım vardır, fakat Maslach'ın geliştirdiği ve tükenmişlik içinde bulunan kişinin 14 yaşamında gerçekleşen değişimleri ifade eden bu üç boyut hakkında araştırmacılar hemfikir olmuşlardır (Şahinoğlu, 2010). Kısacası tükenmişliği Maslach üç boyuttaki düşmeden meydana gelen, üç bileşenli bir psikolojik sendrom şeklinde açıklamıştır. Tükenmişlik Maslach'a göre bir süreçtir ve değişik işlevleri kapsar. Bundan dolayı da tek bir puanla tükenmişlik ölçülemez. Her alt boyut MBI'da tek tek değerlendirilmekte ve bu üç alt boyutun bir arada değerlendirilmesi ile bulunulan durum tespit edilmektedir. (Şahinoğlu, 2010).

### **Tükenmişlik Sendromunun Boyutları**

Christina Maslach ve arkadaşlarının geliştirdiği tükenmişlik tanımı ve modeli çağımızdaki kabul edilen tanım ve modeller arasında en yaygın olanıdır (Kafadar, 2014). Tükenmişliği Maslach, üç boyutlu olarak değerlendirmiştir. Tükenmişlik yaşayan kişilerin yaşamında oluşan değişimleri açıklamak için kullanılan bu boyutlar şunlardır; "Duygusal Tükenme", "Duyarsızlaşma" ve "Bireysel Başarı" (Türkçarpar, 2013). Tükenmişliğin üç boyutu ayrıntılı olarak şunlardır (Özdevecioğlu, Sucan ve Akın, 2014; Dursun, 2015).

### **Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)**

Bireye gerçekleştirdiği mesleği dolayısıyla fazla yüklenilmesi ve tüketilmiş olma hisleri duygusal tükenme şeklinde açıklanır. Burada genellikle başkalarıyla yoğun, birebir ilişkinin bulunduğu işlerde çalışan kişilerde görülmektedir. Bu tükenme çeşidi, tükenmişlik halinin başlangıcı, odağı ve en mühimidir. Kişi eğer duygusal açıdan yoğun bir çalışma temposu içerisinde ise kendini zorlayarak başka

bireylerin duygusal istekleri altında ezilmiş hisseder. Genellikle çalışanların önceki zamanlarda olduğu gibi kendilerini işe yoğunlaştıramadıkları, hizmet ettikleri bireylerin sorumluluklarını sırtlanmadıkları, gerginlik ve sınırlama hissettikleri ve duyu kaynaklarının tükendiği durumlardır (Dursun, 2015).

### **Duyarsızlaşma (Depersonalization):**

Bireyin bakım verenlerine ve müşterilerine karşı, duygusuzca tutum ve davranışlar içerisinde olmalarının nedeni duyarsızlaşma durumudur. Bunlar katı, ilgisiz ve soğuk olarak kendini belli etmektedir. Kişi eğer duygusal tükenme yaşıyorsa, kendisini başka bireylerin problemlerini çözmede güçsüz görür ve duyarsızlaşmanın ise bir kaçış yolu olduğunu düşünür. Başka kişilerle olan ilişkilerini işin gerektirdiği en az seviyede tutar. Maslach duyarsızlaşmayı, müşterilere karşı mesafeli, katı, insancıl olmayan bir cevap şeklinde açıklamıştır. Bu durumun ilerlemesi sonucunda, başka insanların ihtiyaçlarını umursamayan bir tutum ve duygularına aldırma durumu oluşmaktadır (Kafadar, 2014).

### **Kişisel Başarı (Personal Accomplishment)**

Kişinin, problemin üstesinden başarılı bir şekilde gelmesi ve kendini yeterli bulması durumu kişisel başarı olarak açıklanmaktadır. Bireyin kendini işinde yeterli bulmaması ve başarısız olarak algılaması ise kişisel başarısızlıktır. Kişi, başka kişiler ile ilgili geliştirdiği olumsuz düşünceler neticesinde kendisi ile ilgili de olumsuz düşünceler geliştirebilmektedir. Kişinin suçlu olduğunu düşünmesi, sevilmediğini hissetmesi ve başarısız olduğu duygularına kapılması, onun kendisine olan saygısını azaltarak depresyona girmesine neden olabilmektedir (Kafadar, 2014). Tükenmişlik olgusunu Maslach, üç bileşenli sendrom şeklinde tanımlamış ve üç seviyede açıklamıştır (Dursun, 2015). Bunlar:

1. Fiziksel anlamda yorgun ve tükenmiş hissetme,
2. İşyerinden ve müşterilerden soğuma,
3. Kişinin kendisinden şüphelenmesine neden olan ruhsal yorgunluk.

Birçok araştırmacı tükenmişliğin üç etmenli yapısını kabul eder, fakat temelinde “duygusal tükenmenin olduğunu, duyarsızlaşma ve bireysel başarı yoksunluğunun ise bununla beraber olduğunu söylemişlerdir (Ergin, 1996). Maslach’ın üç boyutlu tükenmişlik modelinde Çam’a göre en sorunlu olanı duyarsızlaşma boyutudur. Müşteriyi uzaklaştıracak tarzda davranmaya eğilim, başkalarına düşmanca ve olumsuz tepkilerde bulunma, ilgisiz olma, başkalarına ilgi göstermeme ve reddetme gibi kavramların duyarsızlaşmada önemli olduğunu savunmuştur (Kafadar, 2014).

### **Tükenmişliğin Sonuçları**

Çalışan kişilerde tükenmişlik ile alakalı belirtiler fazla olsa dahi bunlar anlaşılır yapıda bulunmamaktadır. Bütün işlerin kendilerine özgü semptomları olduğu unutulmamalıdır (Işıkhana, 2004).

### **Tükenmişliğin fiziksel sonuçları**

Tükenmişliğin fiziksel sonuçları arasında; işi baştan savma yapma, işi bırakma yatkınlığı, hizmetin kalitesinde bozulma, iş yerini izinsiz terk etme, iş yerinde ve iş dışında insan ilişkilerinde sorunlar ve uyumsuz olma yatkınlığı, eşten ve aile üyelerinde uzaklaşma yatkınlığı, iş performansında azalma, iş tatminsizliği, nedensiz yere hastalanma yatkınlığı, iş yerindeki yaralanma ve iş kazalarında artış olması sayılabilir (Işıkhana, 2004).

### **Tükenmişliğin Duygusal Sonuçları:**

İşinden dolayı müşterilerle yüz yüze görüşen birey, onlara karşı soğuk, isteksiz, katı, insancıl olmayan davranışlarda bulunur. Kişinin duygusal kaynaklarında azalmanın olmasıyla birlikte bu olumsuz tutumlar müşteriye küçümseyici ve sert davranışlar, rica ve istekleri görmezden gelme, bireylere insan gibi değil nesne gibi davranma, soğuk hatta alaycı bir tutum sergileme, insanları sınıflandırma şeklinde aktarılır (Torun, 1995). Bireyin pek çok bireyle çalışmasından dolayı yaşadığı duygusal gerginlik onun psikolojik açıdan çekingenliğe ve başka kişilerle an alt seviyede ilişki kurmasına neden olabilir. Müşteri ile çok az göz teması kurar, soruları mırıltı ile yanıtlar. Bedensel açıdan temas kurmaktan uzak durur. Kişi bazı durumlarda başka bireylerle direkt ilişkinin olmadığı görevlere yönelir (Işıkhana, 2004).

## Yaşam Doyumu

Bireylerin iş yaşamları dışında sahip oldukları hayata karşı tutundukları tavrı yaşam doyumudur. Yaşama doyumunu bir çeşit tepki türüdür. Bu terim bir hoşnutluğu içermektedir. Terim beraberinde mutluluk, huzur anlamlarını da kapsar. Kişinin yaşamından, elde ettiklerinden hoşnut olmasını da belirtir. Yaşam doyumunu bazılarının göre ise; bireyin elinde olanları düşünerek, kişisel açıdan hoşnut kalması şeklindedir (Çivitçi, 2009).

Vara (1999)'ya göre yaşam doyumunu, kişinin belirli bir olaya ait doyumunu değil, genel anlamıyla tüm hayatındaki doyumlardır. Mutluluk, motivasyon gibi farklı yönlerden iyi olma durumu yaşam doyumunu oluşturur. Kişinin günlük hayatındaki olumlu duygularının olumsuz duygularından baskın olması halindedir (Acar, 2009). Yaşam doyumunu; kişinin ailesi, dostları, bulunduğu çevre gibi belirli yaşam alanları ya da 19 hayatın bütününden memnun olup olmadığına ilişkin gerçekleştirdiği genel bilişsel değerlendirmeler olarak açıklanmaktadır (Çivitçi, 2009).

Neugarten, Havinghurst ve Tobin (1961)'in ilk olarak kullandığı yaşam doyumunu terimi; bir bireyin istekleriyle, sahip olduklarının karşılaştırılması sonucu ulaşılan durum veya sonuç şeklinde açıklanmıştır. Yaşam doyumunu, hayatın belirli bir kısmına dair doyumunu değil, genel anlamıyla bütün yaşantıdaki doyumunu kapsar, mutlu olma, benlik saygısı, motivasyon gibi değişik yönlerden iyi olma halini içerir. Yaşam doyumunu bilişsel bileşendir ve kişinin kendisine yüklediği değerleri ve yaşam şartlarını algılayışı arasındaki karşılaştırmaları, yani kendi hayatına dair değerlendirmesini kapsar. Kısacası, yaşam doyumunu kişinin belirlediği amaçlara ilerleme derecesi olarak açıklanmaktadır (Aysan ve Bozkurt, 2004).

Mutlu olma hali, yaşam doyumunu ile aynı anlama gelen başka bir kavramdır. Birey mutlu olmasını yaşamdan aldığı doyuma borçludur. Bunun temelinde dikkat edilmesi gereken üç nokta bulunur. Bunlar: Hayattan zevk alma, hayatın anlam içermesi ve hayatta kendin için önemli bir şeye bağlanmadır. Kişinin hayattan alacağı haz esasında bu üç nokta ile paraleldir. Aralarında ufak bir farklılık bulunur. Mutluluk daha ileriye dönüktür, yaşam doyumunu ise şu anda içerisinde bulunduğumuz anda yaşanılır (Acar, 2009). Kişilerin hayatlarından haz alabilmeleri ve hayatlarının bir manasının olması için gerekli olan esas unsurların başında yaşam doyumunu

bulunmaktadır. Bireyin hazzının ve huzurunun taraflı ve açık bir değerlendirmesi şeklinde yaşam doyumuna bakılabilir. Sübjektif olmasının nedeni kişilerin hayatlarının tamamından tatmin olup olmadıklarının sorulmasıdır (Dikmen, 1995).

Kişi yönünden yaşam doyumunu düzeyinde azalma olmasının oldukça olumsuz sonuçları bulunur. Bu sonuçlardan en önemlisi depresyondur. Kişinin pek çok açıdan yorgun olması, tükenmesi depresyon ile açıklanabilir. Kişi bu durumda iken mutsuz, huzursuz ve umutsuz olur. Karamsar olur ve yalnızlık hisseder. Kişi çevresine ve kendisine karşı yabancılaşma hisseder. Birey bunun sonucunda da sinirli, çabuk öfkelenen, saldırgan biri haline dönüşür. Birey duygusal açıdan değişik ruh hallerine bürünür (Gülcan ve Bal, 2014). Depresyonun duygusal sonuçları yanında fizyolojik etkileri de olur. Yorgun olmasının yanı sıra iştahta azalma, uyku bozuklukları da depresyonun sonuçları arasındadır (Gülcan ve Bal 2014).

### **Yaşam doyumunu etkileyen bazı değişkenler**

Bireyin yaşam kalitesine bir bütün halinde bakıldığı zaman ulaşılan olumlu değerler yaşam doyumudur. Başka bir deyişle bireyin yaşadığı hayatı ne düzeyde sevdiği ile alakalıdır. Kişinin hayatı süresince iş yeri, aile ve iş haricindeki hayatında maruz kaldığı dış çevrenin ve içsel yapının doyum duygusu üzerinde etkisi vardır. Kişinin mutluluk yolunda karşılaştığı bütün etkenler, onda olumlu veya olumsuz algılamalara neden olmaktadır. Bu algılamalar hayatın geneline dair tutumlarda şekillendirilmeye başlarlar. Bu bağlamda, hayata etki eden pek çok faktör olduğu söylenebilir. Kişilerin herkesten farklı demografik özelliklere sahip olması yaşam doyumuna dair algılamalarına da yol gösterir. Gelir, yaş ve iş, evlilik, din ve aile ile eğitim unsurları yaşam doyumuna etki eden bazı demografik faktörlerdendir (Tabuk, 2009).

### **Gelir**

Yetim (1991)'e göre gelirin etkisi; göreceli bir durumdadır, gelir sadece çok yoksul seviyede olanlar için bir etki oluşturmaktadır. Kişinin temel gereksinimleri giderildikten sonra, gelirin mutluluğu yükseltici etkisi biter. Buna ek olarak gelirle beraber farklılaşan güç ve statü gibi unsurların gelir ile mutluluk arasında olan ilişkide payı bulunur. Toplumla göre bu etmenlerin etkisi değişiklik gösterir. Başka bir diğer etmen ise, sosyal açıdan karşılaştırmalar yapılmasıdır. Birey, diğer



bireylerle karşılaştırma yaparak ne ölçüde doyumlu olduğunu düşünür. Bireyin elde ettiği gelire, içinde bulunduğu sosyal çevreye göre anlam yüklenir. Bunların yanı sıra rahat bir yaşam sürmek beraberinde stres, kirlilik, yoğunluk gibi negatif neticeleri de getirerek gelirin etkisinin dengede kalmasını sağlar. Bu bağlamda gelire bağlı olarak subjektif iyi oluşun artış göstermesi engellenir.

### **Yaş**

Bu kapsamda yapılan ilk çalışmalara göre gençlerin yaşlılara oranla daha mutlu olduğu görülmüştür. Son zamanlarda gerçekleştirilen çalışmalarda ise yaş ile mutluluk arasında bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir. Gerçekleştirilen bir çalışmaya göre yaş ile yaşam doyumu arasındaki ilişki sifıra yakın bulunmuştur. Yaşam doyumu ile yaş arasındaki ilişkide kesin bir yargıya ulaşılamamaktadır. Bunun sebebinin yapılan çalışmalardaki örneklem yapısının farklı olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir (Tabuk, 2009).

### **Cinsiyet**

Yetim (1991)'e göre, kadınlar erkeklere oranla hayatlarından daha çok haz duyarlar. Bu bağlamda gerçekleştirilen pek çok araştırmaya göre cinsiyet ile doyum arasında çok az bir ilişkinin bulunduğu görülmüştür. Keser'in, akademisyenlerde bulunan çalışan doyumu ve yaşam doyumu hakkında Türk üniversitelerinden 156 öğretim elemanı üzerinde yaptığı bir çalışmada cinsiyet ile çalışan doyumu arasındaki ilişkiye dikkat edilmiştir. Sonuç olarak ise, kadın akademisyenlerin genel doyum seviyelerinin erkeklere göre daha yüksek çıkmasının yanında; cinsiyet unsurunun doyum üzerinde bir etkisinin bulunmadığına ulaşılmıştır (Tabuk, 2009).

### **Çalışma ve iş**

Campbell ve arkadaşlarına (1976) göre, işsiz insanlar yaşamdan en az doyum olan gruptur. Gelir hakkında gerçekleştirdikleri çalışmaya göre gelirin direkt olarak doyuma etki ettiğiyle ilgili bir bulgu bulunamamıştır. İşi olmayan insanlar mutsuz iken, memur olan bireyin imalatçı olan bir bireyden daha mutlu olduğuna dair bir kanıt bulunmamaktadır (Tabuk, 2009).

## **Din**

Yetim (1991)'e göre, dini kader düşüncesi ve dinsel geleneklerin yaşam doyumu ile pozitif ilişkileri bulunmaktadır. Yapılan pek çok çalışmaya göre kiliseye düzenli olarak giden ve kilise etkinliklerine katılım gösteren kişilerin daha mutlu oldukları görülmüştür. Fakat bunun yanında dinsel inancın ve dinsel aktivitelerde bulunmanın yaşam doyumu üzerindeki olumlu etkisiyle beraber, konuyla alakalı pek çok soru yanıtsız bırakılmıştır (Tabuk, 2009).

## **Eğitim**

1957–1978 seneleri arasında Campbell (1981)'in ABD'de gerçekleştirdiği araştırmaya göre eğitimin yaşam doyumu üzerinde etkisi vardır. Ancak bu etkinin büyüklüğü o kadar da fazla olmamakla beraber 'Gelir' gibi farklı faktörlerde bu etkileşimin içindedir. Yapılan birçok araştırma sadece eğitimin tek başına yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etki yaratmadığını söylerken, yapılan başka bazı araştırmalar ise eğitimin kadınlarda daha olumlu etkilere neden olduğunu belirtmişlerdir. Eğitim isteklerde artış olmasına neden olurken bununla birlikte alternatif yaşama şekilleri üzerinde eğitimin bireyleri yoğunlaştırdığı tespit edilmiştir (Tabuk, 2009).

## **Evlilik ve Aile**

Bireyin hayatında yaşayabileceği tecrübelerin en önemlilerinden biri evliliktir. Bu kurum bireyin hayattan aldığı doyumu etkiler ve onun genel durumunu iyileştirir. Evlilik düzenlemiş kurallar ve yükümlülükler çerçevesinde bir erkek ve bir kadının resmi ve sürekli cinsel birlikteliğidir (Çağ ve Yıldırım, 2013).

Evlilik mutluluğu, evlilik kurumu kapsamında çokça kullanılan bileşenlerinden birisidir. Evlilik hakkında kişinin hissettiği mutluluk veya bireysel doyum seviyesini belirtir. Kişilerin beklentilerinin tatmin edilme derecesi evlilik doyumu olarak açıklanır. Geneldeki doyum şeklinde veya arkadaşlıktaki doyum, cinsellikteki doyum tarzında evlilikte olan özel konulardaki doyum olarak da açıklanabilir. Evlilik durumundaki kararlı olma hali, objektif tarzda meydana gelebilen bir süreç olsa dahi, evlilik doyumu veya mutluluğu bir bütün olarak eşlerin evlilik ile alakalı subjektif doyumunu içerir. Kararlılık ve doyum genel olarak evlilik ilişkisinin neticeleri ya da

ürünleri ile alakalıdır. Bir evliliğin sürüp sürmeyeceğine dair en önemli gösterge evlilik doyumu olsa da tek göstergesi bu değildir (Sarı, 2012).

Bozulan bir evlilik ilişkisi ve bununla ilgili olarak boşanma oranlarında artışın olması yalnızca çiftlere değil, onların evlatlarına, diğer aile bireylerine, hatta toplumun geneline de negatif açıdan etki eder. Evlilikte mutluluk ve doyum sağlanmış olan ilişkiler, çiftlerin ve onların evlatlarının huzurunu sağlarken diğer taraftan da toplumun genel huzuruna katkı sağlar (Güven, 2005). Eşlerin evlilik doyumları için evlilikte çatışmaların ve sorunların bilincinde olunmasının önemi büyüktür. Aile ve evlilik danışmanları bu nedenden dolayı evliliğin ve ailenin değerlendirilmesi aşamasında problemleri tüm yönleriyle incelemenin önemini belirtmektedirler (Çelik ve İnanç, 2009).

Yetim (1991)'in yaptığı birçok çalışmaya göre, evlilikle yaşam doyumu arasında olumlu açıdan bir ilişki bulunmaktadır. Çalışma sonucunda evli olanların evli olmayanlara oranla daha çok yaşam doyumu hissettiklerine ulaşılmıştır. Yaşam doyumu açısından evli kadınların, evli olmayan kadınlara göre daha fazla stres yaşamalarına rağmen aynı zamanda yaşamdan da daha fazla doyum aldıkları görülmüştür. Tanımı ve sınırları açısından yaşam doyumunun tam bir karşılığı yoktur. Bunun nedeni kavramda özneliliğin bulunmasıdır. Bunun sonucunda da kavramı etkileyen faktörler de farklılık oluşmaktadır. Yaşam doyumunu ile ilgili yurt içi ve dışında yapılan çalışmalara bakıldığında onu etkileyen faktörlerin çeşitli başlıklar altında da incelendiği fark edilmiştir (Gülcan ve Bal, 2014).

### **Yaşam Doyumu Kuramları**

Yaşam doyumu ile ilgili araştırmalar gerçekleştirilmiş ve birtakım kuramlar oluşturulmuş olsa dahi ilerleme istenen düzeye ulaşamamıştır. Kuram ile çalışma arasında bağlantının bulunması gerekmektedir (Yetim, 1991). Yaşam doyum kuramları şunlardır; ereksel, etkinlik, tabandan tavana-tavandan tabana, bağ ve yargı kuramları.

### **Ereksel Kuram**

Mutluluk bu kuram bağlamında, birtakım ihtiyaçların giderilmesi ya da koyulan amaçlara ulaşılması gibi durumların gerçekleşmesi sonucunda elde edilmektedir. Wilson'un 1960'larda savunduğu bu kuram; giderilmiş gereksinimlerin

mutluluğa, giderilmemiş gereksinimlerin ise mutsuzluğa neden olduğunu ön görmektedir (Yetim, 2001). Bu kurama üç temel eleştiri yapılmıştır.

1. İlk olarak; evrensel açıdan bu kuramın kabul görmesi için söz edilen gereksinimlerin giderildiğinde meydana gelen mutluluğun bütün kültürlerde aynı olması lazımken, gerçekleştirilen çalışmalar bunun olmadığını göstermiştir.
2. İkinci olarak; değişik arzu veya hedefleri bulunan kişiler doyuma ulaşmak için değişik yollar kullanabilirler.
3. Üçüncü olarak; kişinin eğer bir hedefi ya da arzusu yok ise onun mutluluğa ve doyuma ulaşmasını imkansız görmesidir (Gümüş, 2006).

### **Tabandan Tavana-Tavandan Tabana Kuramı**

Çağımızdaki modern psikoloji içerisinde bulunan popüler kuramlardan biri de bu kuramdır. Mutluluk bu kurama göre; küçük arzuların ve ilgilerin bir araya gelmesiyle meydana gelir. Mutlu anların toplamı sonucunda mutlu bir hayat oluşur (Gümüş, 2006). Mutluluğu tanımak, mutlu ve mutsuz anların ayırt edilebilmesiyle gerçekleşmektedir. Mutluluk bu kurama göre; genel anlamıyla insanda bulunan bir özelliktir ve insanlarda olumlu yanı görmeye yatkın olan bir güç vardır. Bireyin olaylara yaklaşımında bu gücün etkisi bulunmaktadır. Kişi eğer yaşamında doyumunu yakalamış ise o kişi mutludur. Andrews ve Withey 1976 senesinde yaptıkları çalışmada bu kuramı destekleyen kanıtlar elde etmişlerdir. Yaptıkları çalışmada yaşamdan sağlanan doyumun genel anlamıyla yaşamdan alınan doyum tahmin etmede yeterli olmadığını tespit etmişlerdir. Sonuçlara göre yaşamdan ulaşılan doyumun global yaşam doyumuna yol açmaktan ziyade, kişilerin global yaşam doyumundan kaynaklandığına işaret etmektedir (Andrews ve Withey, 1976). Levinson'un 1986 yılında gerçekleştirdiği bir araştırmada; her iki bilginin de kısmen doğru olduğuna ulaşılmıştır. Asıl mühim olanın etkileşimlerinin neler olduğu meselesi olduğunu belirtmişlerdir. Kişinin meselelere subjektif olarak yaklaşmaları tabandan tavana yaklaşımıyla ele alınırken, herkeste aynı mutluluğa neden olabilecek meseleler tavandan tabana yaklaşımıyla ele alınır. Chekola'ya bu durumu "mutluluğun bütünleştirilmesi" olarak açıklamıştır (Chekola, 1974).

### **Etkinlik Kuramı**

Bireyin mutluluğu bu kurama göre kişisel etkinliği ile ilgilidir. Yani iyi icra edilip olumlu neticelere ulaştıran etkinlikler mutluluğa neden olmaktadır. Bu kuramın ilk temsilcilerinden olan Aristoteles'e göre, mutluluk erdemli olan faaliyetler sonucunda meydana gelmektedir. Söz edilen faaliyetler; hobiler, seyahatler ve spor şeklinde sosyal alanda gerçekleştirilen aktivitelerdir. Akış kuramı etkinlik ve yaşam doyumunu üzerinde en açık formülasyona sahip olanıdır ve bu kurama göre; kişinin eğer yetenekleri gerekli ölçüde ise gerçekleştirilen faaliyetler zaman içerisinde haz sağlayacaktır (Yetim, 2001). Kuram ile ilgili başka bir ön görüş ise, birey eğer kendini anlama çabası içerisinde girerse bu durumun onda mutsuzluğa neden olacağıdır. Devamlı olarak mutluluğu düşünmek yıkıcı olarak görülür. Kişinin mühim faaliyetler üzerine yoğunlaşması bu kurama göre, mutluluğu kendiliğinden getirmektedir (Yetim, 2001).

### **Bağ Kuramı**

Kişilerin meseleler karşısındaki tutumlarını bu kurama göre, “odaklı bellek, koşullanma, hatırd kalma, şartlanma” gibi faktörler açıklar. Kişinin duruma olan yaklaşımı bu tür durumlarda önemli bir yere sahiptir. Kişi eğer kendisine göre olumlu olarak düşündüğü bir durumu içsel etmenlerle ilişkilendiriyorsa bu olay mutluluk için büyük bir kaynak oluşturmaktadır (Yetim, 2001). Hatırd kalma ile alakalı gerçekleştirilen araştırmalara göre; olumlu hatıralar daha kolay anılırken, olumsuz durumlar daha az hatırlanmaktadır. Kişi geçmişinde olumsuz durumlarla çok fazla karşı karşıya kalmışsa, içinde bulunduğu anı olumlu yaşamak için daha çok uğraşır ve anın tadını çıkarmaya çalışır (Diener, 1984).

### **Yargı Kuramı**

Doyumun tespit edilmesi aşamasında, beklenen kriterler ve esas koşullar arasındaki ilişkinin bulunduğu yeni kuramlar oluşturulmuştur. Kriterlerin ve esas şartların yerine getirilmesiyle doyumun gerçekleşir ve bu durumun sonucunda da mutluluk olur. Tercih edilen değişkenlerin yargı kuramındaki önemi çok büyüktür. Wills, şans unsurunun kıyaslama durumlarında öznel iyilik olarak dönüşümünü savunurken; Kearl, yaşam koşullarının kıyaslamayla kişinin şükran duygusunu pekiştirdiğini öne sürmüştür (Gümüş, 2006). Yargılama kuramında asıl önemli olan

şey Diener'e göre, koşulların kişi tarafından ne bakımdan değerlendirildiğidir. Yargı kuramında dileğin büyük etkisinin olduğu öne sürülmüştür. Karşılaştırmaların zaman aralıkları ve değişken büyüklüğünün belirlenmesinde sorunlar yaşanması nedeniyle şeffaf ve kesin sonuçlara ulaşmak imkansızdır (Yetim, 2001).

Psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin tükenmişlik düzeyi ve yaşam doyumlarının sosyo demografik değişkenlere de bakılarak incelendiği bu çalışmada psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin yaşadıkları zorluklara, iş yükünün ağırlığına dikkat etmeyi amaçlamaktadır. Devamlı bir biçimde olumsuzluk yaşayan bireylerle çalışıyor olmaları zamanla psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin kendilerinde de bir tükenmişlik meydana gelmesi durumuna neden olabilir. Bütün bu sebeplere bağlı olarak yaşam doyumunun farklılaşması da olasıdır.

### **İlgili Çalışmalar**

Farklı birçok araştırmacı yaşam doyumunu ile ilgili farklı konu ve bireyler üzerinde çalışmalar gerçekleştirmişlerdir. Böylelikle değişik problemlere sahip kişilerin veya değişik yaş gruplarının yaşam doyumları ile ilgili önemli bulgulara ulaşılmıştır (Gülcan ve Bal, 2014). Bu çalışmalardan bazıları şunlardır:

Dikmen (1995)'in yaptığı çalışma ile evli olunan süre arttıkça, kişilerin yaşam doyumlarının ve iş doyumlarının arttığına ulaşılmıştır. Aysan ve Bozkurt (2004) ise gerçekleştirdikleri araştırmada, evlilik ile yaşam doyumunu arasında bir ilişki bulamamışlardır. Yapılan başka bir araştırmada, evliliğin kavgalı olduğu ve ayrılan çiftlerin çocuklarının yaşam doyumlarının düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Bunun pek çok toplumda geçerli olduğuna ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra aile hayatı kişi üzerinde olumlu etkiler yarattığından bireyin genel anlamda iyi hislere sahip olmasına neden olmaktadır (Yetim, 2001). Tümkaya ve diğer araştırmacılar, gerçekleştirdiği araştırmada profesörlerin yaşam doyumlarının diğer öğretim elemanlarından daha fazla olduğu sonucuna ulaşmıştır (Tümkaya, Hamarta, Deniz, Çelik ve Aybek, 2008). Bununla paralel olarak Doğan ve Moralı'nın (1999) çalışmasında da öğretim elemanlarının statülerinin artmasıyla yaşam doyumları ve iş doyumlarının da yükselmesinin doğru orantılı olduğu görülmüştür (Doğan ve Moralı, 1999).

Yapılan araştırmalar yaşam doyumunu ile medenî durum arasında da bir ilişkinin bulunduğuna işaret etmektedir. Bu kapsamda gerçekleştirilen araştırmalar evli olmanın yaşam doyumuna önemli bir etkisinin olduğunu belirtmişlerdir (Yetim, 1991).

Bireyin bağımlı olmayan çalışma saatlerinin olmasının ve işin tamamını yapma olanağı bulmasının iş ve yaşam doyumlarını ileri seviyelere çıkardığı görölmüştür. Kısacası bireyin icra ettiği işte tatmin olması için, kişilik özelliklerine, yeteneklerine ve arzularına uyan bir işe sahip olması ve yaşamına, hedeflerine uygun bir gelecek planı yapması gereklidir (Dikmen, 1995).

evre ve yaşam doyumunu arasındaki ilişki ile ilgilide araştırmalar yapılmıştır. Yaşam doyumunu ile ilgili Campbell, Converse ve Rodgers (1976) gerçekleştirdiği araştırmada arkadaş ortamında sağlanan doyumun, bireysel olarak iyi olmakla ilişkili olduğuna ulaşılmıştır. Yetim (2001) yaptığı araştırmada arkadaşlık ilişkilerinin tatmin edici seviyede bulunması ile etrafın, kişisel meselelerin uyumlu olmasının ilişkili olduğunu söylemiştir. Wan ve arkadaşlarının (1996) yaptıkları araştırmada yaşam doyumunu ile sosyal destek arasında olumlu anlamda bir ilişki tespit etmişlerdir. Bunlarla beraber sosyal haklar ve sendikal hakların olmasının da yaşam doyumunu olumlu açıdan etkilediği görölmüştür Wan, Jaccard, ve Ramey, 1996). Bireyin yaşam düzeyini boş vakitlerin, ailelerin, evliliklerin, iş ve diğer yaşamla ilgili meselelerin etkilediği gözlemlenmiştir. Yaşam doyumuna bunlara ek olarak kişinin içinde bulunduğu ortamın şartları, ülkenin ekonomik düzeyi de etki etmektedir. Gerçekleştirilen bir çalışmada bir iş yerinde çalışanların çalışma haklarının güvenceye alınmasının ve kendilerine verilen imkanların artmasının yaşam doyumlarını da arttırdığı görölmüştür (Yılmaz, Keser ve Yorgun, 2010).

Çalışma ve iş ile alakalı yaşam doyumunu incelendiğinde çeşitli araştırmaların değişik şeyler belirlediğine ulaşılmıştır. Yaptığı bir araştırmada Keser (2003), kadın akademisyenlerin yaşam doyumlarının erkek akademisyenlere göre daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Doktorlar üzerinde Malatya'da gerçekleştirilen bir çalışmada iş doyumunu, tükenmişlik düzeyi, yaş, cinsiyet gibi unsurların yaşam doyumunu düzeyi ile ilişkisi incelenmiştir. Bu bağlamda, kadın doktorların erkek doktorlara oranla yaşam doyumlarının daha fazla olduğuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda, doktorluk dışında ek bir başka işe sahip olanların olmayanlara göre, evli

olanların olmayanlara göre, gelir durumunu yeterli olanların olmayanlara göre yaşam doyumlarının daha yüksek olduğuna da ulaşılmıştır (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001).

Doktorlar üzerinde Ünal ve diğer araştırmacıların gerçekleştirdiği bir araştırmaya göre 40 yaş ve üstü yaş grubundaki bireylerin yaşam doyumlarının daha genç olanlara oranla daha yüksek olduğuna ulaşılmıştır (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001). İsveçli genç bireyler üzerinde çalışmalar yapan Perneger ve diğer araştırmacılara (2004) göre, mutluluk ve psikolojik açıdan sağlıklı olmak arasında olumlu yönden bir ilişki bulunduğu ulaşılmıştır (Perneger, Hudelson ve Bovier, 2004). Farklı yaş grupları ve mesleklere göre bazı araştırmacılar oranlamalarda bulunmuşlardır. Konaklama işleten bireylere dair Yılmaz, Keser ve Yorgun yaptıkları araştırmada, 41-50 yaş arasındaki çalışan kişilerin diğer yaş gruplarına oranla yaşama doyumlarının daha az olduğuna ulaşılmıştır (Yılmaz, Keser ve Yorgun, 2010).

Çetinkaya (2004) yaptığı bir araştırmayla üniversite mezunlarının yaşam doyumu düzeylerinin lise mezunlarına oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Doktorlarla gerçekleştirilen bir başka araştırmaya göre akademisyen doktorların uzman doktor ve pratisyenlere oranla yaşam doyumlarının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni olarak da eğitimin devam etmesi durumu öne sürülmüştür (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001).

İş durumunun kişinin yaşam doyumunda oldukça önemli bir yeri vardır. İş yaşamı ile yaşam doyumu çok yakından ilgilidir. Bu durumun en mühim sebebi bireyin hayatının önemli bir kısmının iş yerinde geçmesidir. Bireyin yaşam doyumuna çalıştığı iş yeri, buranın ona etkisi, o ortamda sahip olduğu sorumluluk, aldığı ücret, iş güvenliği gibi durumlar etki eder. Kişinin yaşamında çalıştığı iş önemli yere sahiptir. Bireyin iş yaşamından aldığı doyum, yaşam doyumunu oldukça büyük derecede etkiler (Keser, 2005).

Bireylerin hem aile ve sosyal ilişkilerini hem yaşam doyumlarına sahip oldukları işte koşulların elverişli olmaması, sorumluluklarının çok olması, çalışma sürelerinin 28 fazlalığı, maaşların azlığı gibi faktörler olumsuz açıdan etki eder (Tümkaya, Hamarta, Deniz, Çelik ve Aybek, 2008). Bir bireyin yaşam doyumu artsın isteniyor ise o kişinin öncelikle işinden aldığı doyumun artırılması



sağlanmalıdır. Üniversite öğretim elemanları üzerinde Doğan ve Moralı (1999)'nın gerçekleştirdiği çalışmada, öğretim elemanlarının yaşam doyumu düzeylerinin ekonomik olanaklarının artmasıyla birlikte bir artış gösterdiği tespit edilmiştir. Profesörlerin ekonomik açıdan diğer öğretim elemanları içerisinde ötekilere oranla daha iyi bir seviyede olması sebebiyle, yaşam doyumu düzeylerinin de daha yüksek olduğuna ulaşılmıştır.

Yapılan bütün araştırmalar incelendiği zaman yaş, cinsiyet, eğitim, statü gibi unsurlar konusunda bir kesinlik olmadığı görülmüştür. Bu unsurların tek başına kişilerin yaşam doyumlarına bir etkisinin olduğu savunulamaz. Bunlar hakkında bir genellemede de bulunulamaz. Bu unsurların yaşam doyumuna etkisi olsa da kişilerin buldukları çevre, beden imgesi, çalıştıkları iş, geliri, inancı ve değerlerinin de yaşam doyumunda payı vardır (Gülcan ve Bal, 2014).

Sporun da bireyin yaşam doyumu üzerinde etkisi vardır. Gerçekleştirilen bir çalışmada sporla ilgilenen öğretim üyelerinin yaşam doyumlarının ilgilenmeyenlere oranda daha yüksek olduğuna ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra bireylerin inançlarının ve bu inançlarının derecesinin de yaşam doyumuna olumlu anlamda katkı sağlandığı gözlemlenmiştir. Üniversite öğrencileri üzerinde bu kapsamda bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Sonucunda dinî inançları hayatlarında önemli bir yer tutan ve inançları güçlü olan öğrencilerin, inançsızlara oranla yaşam doyumlarının daha yüksek olduğuna ulaşılmıştır (Tuzgöl, 2007). Yapılan araştırmalar ve bunların sonuçlarından yola çıkarak bireylerin yaşam doyumlarını birçok farklı değişkenin etkilediğinde söz edilebilir. İnsandan insana ve toplumdan topluma göre bu değişkenler de farklılaşabilmektedir. Bundan dolayı genelleme yapılamaz ve kesin bir sonuçtan bahsedilemez (Gülcan ve Bal, 2014).

Bekiroğlu (2017) psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin tükenmişlik düzeyleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma 2016 yılında farklı kurumlarda psikolojik danışmanlık hizmeti veren 150 kişinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre tükenmişlik ve yaşam doyumu arasında düşük düzeyde ve ters bir ilişki bulunmuştur. Yaşam doyumu artarken tükenmişlik azalmaktadır. Yaşam doyumu azalırken tükenmişlik artmaktadır. Kadınların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve tükenmişlik (toplam)

düzeylerinin erkeklere oranla daha yüksek olduğu saptanmıştır. Maddi geliri 5000 TL ve üzeri olan psikolojik danışmanlarda duygusal tükenme fazladır.

## BÖLÜM III

### Yöntem

Bu bölümde araştırmanın hangi modelde yapıldığı, çalışma evreni ve örnekleme, verilerin toplanması, veri toplama araçlarının neler olduğu, verilerin çözümlenmesi ve yorumlanması ile ilgili bilgilendirme yapılmıştır. Bu çalışmada, kolay ulaşılabılır örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Öztaş, 2014).

#### Araştırmanın Modeli

Çalışma iki değişken arasındaki ilişkiyi tanımlamak için kurulu olarak ilişkisel tarama modeline göre tasarlanacaktır. İlişkisel tarama modelinde değişkenler arasında öngörülen bağıntılar ve ilişkilerin ortaya çıkarılması esas alınacaktır (Karasar, 2015).

Bu çalışmada katılımcıların yaşam doyumları ile tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve aralarındaki ilişkinin ortaya çıkarılması hedeflendiğinden bu modelin seçilmesi uygun görülmüştür.

#### Evren ve Örneklem

Lefkoşa’da özel bir üniversitede psikolojik danışmanlık eğitimi almış danışmanlar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Çalışma kolay ulaşılabılır örnekleme yöntemine göre psikolojik danışmanlık eğitimi almış 100 kişi ile oluşturulmuştur.

**Tablo 1. Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Tükenmişlik Ölçeği	0,865	22
Yaşam Doyumu Ölçeği	0,886	5

Tablo 1’de, Tükenmişlik Ölçeğinin güvenilirliği 0,865 ve Yaşam Doyumu Ölçeğinin güvenilirliği 0,886 olduğu tespit edilmiştir. Ölçekler içerisinde yer alan

ifadelerin güvenilirlik katsayıları. 50'den büyük olduğundan ölçeklerin iyi düzeyde güvenilir olduğu söylenebilir.

### **Veri Toplama Araçları**

Bu çalışmanın veri toplama araçları, Kişisel Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Diener Yaşam Doyum Ölçeği'dir.

### **Kişisel Bilgi Formu (KBF)**

Çalışmaya katılım gösteren aday öğretmenlerle ilgili demografik bilgileri içeriğinde bulunduran "Demografik Bilgi Formu" araştırmacı tarafından oluşturulmuştur. Bu formda örneklemin yaşına, cinsiyetine, medeni durumuna, eğitim düzeyine, çalışıp çalışmadığına, gelir düzeyine ilişkin bilgiler bulunmaktadır. KBF Ek 1'de gösterilmektedir.

### **Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)**

Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında bireylerin mesleki tükenmişlik düzeyini ölçmek üzere geliştirilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981). Ölçeğin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliği 1992 yılında Ergin tarafından yapılmıştır (Ergin, 1992). Orjinali yedi dereceli Likert tipi bir ölçek olan bu ölçme aracı toplam 22 madde ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlardan duygusal tükenme alt ölçeği 9 madde (1,2,3,6,8,13,14,16 ve 20), duyarsızlaşma alt ölçeği 5 madde (5,10,11,15 ve 22) ve kişisel başarısızlık alt boyutu da toplam 8 madde (4,7,9,12,17,18,19 ve 21)'den oluşmaktadır. Ölçeğin Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye çevrilerek son haline getirilen envantere bazı değişikliklere gidilerek özgün formunda yedi dereceli olan cevap seçeneklerinin "0 hiçbir zaman", "4 her zaman" olarak ölçeğin beş dereceli olarak düzenlenmesine karar verilmiş ve bu beş dereceli olan hali kullanılmaktadır (Çapri, 2006).

Ölçekte sorular üç alt boyutta değerlendirilmektedir:

1. Duygusal tükenme (DT)
2. Duyarsızlaşma / Depersonalizasyon (D)
3. Kişisel başarı (KB)

Bu boyutta yer alan soruların değerlendirilmesinde ters kodlama yapılmaktadır. Tükenmişlik tek bir puanla değil, her bir alt boyuttan alınan üç ayrı puanla değerlendirilmektedir. Ölçekten alınabilecek puanlar; Duygusal Tükenme için 0-36, Duyarsızlaşma için 0-20 ve Kişisel Başarı için ise 0-32 arasında değişmektedir (Taycan vd., 2006). Alt boyutta kişisel başarı puanları, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlamasının tersine puanlanmaktadır. Ölçeğin değerlendirmesinde; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamasının yüksek, kişisel başarı puan ortalamasının ise düşük olması tükenmişliğin yaşandığı anlamına gelmektedir. Orta düzeyde tükenmişlik, her üç alt ölçek için de orta düzey puanları yansıtırken, düşük düzey ise “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” alt ölçeklerindeki düşük ve “kişisel başarı” alt ölçeğindeki yüksek puanları yansıtmaktadır (Kaçan, Örsal ve Köşgeroğlu, 2016). Orijinal çalışmada, ölçeğin Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0.93 olarak belirlenmiş olup, bizim çalışmamızda Cronbach alfa katsayısı 0.78’dir.

### **Diener- Yaşam Doyum Ölçeği Yaşam Doyum Ölçeği (Satisfaction with Life Scale)**

Diener tarafından 1985’te yaşam doyumunun düzeyini belirlemek için genç yaş grupları için geliştirilmiştir (EK2). Ölçeğin Türkçeye çevirisi Köker tarafından yapılmıştır. Ölçekte; "yaşamım birçok yönüyle ideallerime yakın, yaşam koşullarım çok iyi, yaşamımdan hoşnudum, şu ana kadar istediğim şeyleri elde edebildim ve yeniden dünyaya gelseydim yaşamımdan hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim" ifadelerini içeren 5 madde bulunmaktadır. Her madde için "hiç uygun değil" ile "çok uygun" arasında değişen 1 ile 7 arasında değişen seçenekler sunulmuştur. Genel puan 5 ile 35 arasında değişir. Toplanan puanlar 30 – 35, 25– 29, 20 – 24, 15 – 19, 10 – 14, 5 – 9 olarak gruplandırılır. Maddelerin Türkçeye çevirileri ile ölçeğin ‘yüzeysel geçerlik’ tekniğiyle geçerlik çalışmasının yapılması için, psikoloji alanında uzman beş kişiden ölçeğin Türkçeye çevrilmesi istenmiş, beş uzmanın ortak ifade ettikleri cümleler birleştirilerek ölçek oluşturulmuştur. Geliştirilen ölçek formları, küçük bir gruba uygulanarak anlama güçlüğüne olup olmadığı araştırılmış, bunun sonucunda önemli bir değişikliğin yapılmasına gerek olmadığı saptanmıştır. Diener, bu envanterin birçok diğer çok maddeli doyum ölçekleriyle gösterdiği korelasyonları hesaplamış ve bunların en az 85 olduğunu saptamıştır. Bu nedenle araştırma amacıyla güvenilerek kullanılabilir.

## Verilerin Analizi

### Güvenilirlik Katsayısı:

Araştırmanın gerçekleştirilmesi amacı ile kullanılan anket formundaki ölçek ifadelerinin güvenilirliklerinin test edilmesinde Cronbach's Alpha tekniğine başvurulmuştur. Bilindiği üzere, güvenilirlik herhangi bir ölçüme ait elde edilen genel puanların ve ölçeğe ait alt boyutların toplam puanların doğru, sağlam ve güçlülük düzeyini belirlemeye yönelik tahmini değerdir (Şencan 2015, s. 15). Test sonucunda elde edilen alfa değeri ( $\alpha$ ) testin homojenliğinin göstergesi olarak kabul edilir ve ölçek ifadeleri aşağıdaki gibi aralıklandırılır:

Cronbach's Alpha katsayısı için güvenilirlik düzeyleri;

$\alpha < 0.50$	Ölçek güvenilir değildir
$0.50 < \alpha < 0.60$	Ölçek düşük düzeyde güvenilirdir
$0.60 < \alpha < 0.70$	Ölçek kabul edilebilir düzeyde güvenilirdir
$0.70 < \alpha < 0.90$	Ölçek iyi düzeyde güvenilirdir
$\alpha > 0.90$	Ölçek çok iyi düzeyde güvenilirdir.

### Normallik Analizi

Araştırmada, anket yöntemi sonucu elde edilen verilerin çözümlenmesinde kullanılan bir diğer test tekniği de normallik testidir. Bu test, parametrik test yöntemlerinin kullanılabilirliğinin temel bir şartı olan “verilerin normal bir dağılıma sahip olma” koşulunu ortaya koyan bir test tekniğidir. Normallik testinde Skewness ve Kurtosis değerlerinin (-2) ila (+2) aralığında olması beklenmektedir. Bu koşulun yerine geldiği durumlarda verilerin normal dağılıma sahip olduğu varsayılır. Verilerin normal dağılıma uygun olduğu durumda ise, teste ilişkin aşağıdaki hipotezler oluşturulmaktadır.

**Tablo 2. Normallik Sınamasına Ait Bulgular**

	N	Min	Max	Ort.	SS	Çarpıklık		Basıklık	
						Statistic	Std. Hata	Statistic	Std. Hata
Duygusal Tükenme	100	1,00	4,11	2,21	0,66	0,369	0,241	-0,065	0,478
Duyarsızlaşma	100	1,00	3,40	1,64	0,54	0,862	0,241	0,398	0,478
Kişisel Başarı	100	1,00	4,50	2,04	0,57	0,914	0,241	1,401	0,478
Yaşam Doyumu	100	1,00	6,80	3,86	1,58	0,064	0,241	-0,777	0,478

Tablo 2’de, elde edilen çarpıklık ve basıklık değerlerine göre, ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bundan dolayı normallik dağılımı gerektiren Bağımsız Grup T testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Pearson Korelasyon Katsayısından yararlanılmıştır. Testler %95 güvenilirlikle uygulanmıştır.

## BÖLÜM IV

### BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, elde edilen verilerin uygun istatistiksel yöntem ile analizi sonucunda ortaya çıkan bulgulara ve bu bulgulara yönelik yorumlara yer verilmiştir.

**Tablo 3. Katılımcılara Ait Demografik Özelliklere İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri**

		f	%
1. Cinsiyet	Kadın	55	%55
	Erkek	45	%45
	Toplam	100	%100
2. Kaç yaşındasınız	20-25 yaş	15	%15
	26-31 yaş	24	%24
	32-36 yaş	35	%35
	37-42 yaş	21	%21
	43 yaş ve üzeri	5	%5
	Toplam	100	%100
3. Günde kaç saat çalışırsınız?	0-6 saat	34	%34
	6-8 saat	34	%34
	9 saat ve üzeri	32	%32
	Toplam	100	%100
4. Medeni haliniz	Evli	58	%58
	Bekar	42	%42
	Toplam	100	%100
5. Maddi gelirinizden memnunuz?	Evet	49	%49
	Hayır	51	%51
	Toplam	100	%100
6. Bilinen bir rahatsızlığınız var mı?	Evet	46	%46
	Hayır	54	%54
	Toplam	100	%100
7. Annenizin eğitim durumu nedir?	Okuryazar değil	14	%14
	Okuryazar	16	%16
	İlkokul	13	%13



	Ortaokul	12	%12
	Lise	11	%11
	Üniversite	14	%14
	Yüksek lisans	20	%20
	Toplam	100	%100
8. Babanızın eğitim durumu nedir?	Okuryazar değil	12	%12
	Okuryazar	17	%17
	İlkokul	12	%12
	Ortaokul	15	%15
	Lise	13	%13
	Üniversite	21	%21
	Yüksek lisans	10	%10
	Toplam	100	%100
9. Eğitim durumunuz nedir?	Üniversite	93	%93
	Yüksek lisans	7	%7
	Toplam	100	%100
10. Maddi Geliriniz	0-1200 TL	30	%30
	1201-2000 TL	13	%13
	2001-3000 TL	25	%25
	3001-5000	10	%10
	5001 TL ve üzeri	22	%22
	Toplam	100	%100

Tablo 3'te psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların %55'i kadın ve %45'i erkektir. Yine katılımcıların %15'i 20-25 yaş, %24'ü 26-31 yaş, %35'i 32-36 yaş, %21'i 37-42 yaş ve %5'i 43 yaş ve üzeridir.

Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların %34'ü 0-6 saat, %34'ü 6-8 saat ve %32'si 9 saat ve üzerinde çalışmaktadır. Yine katılımcıların %58'i evli ve %42'si bekardır.

Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların %49'u maddi gelirinden memnun ve %51'i memnun değildir. Yine katılımcıların %46'sı bilinen bir rahatsızlığı olduğunu ve %54'ü olmadığını belirtmiştir.

Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların %14'ünün annesi okuryazar değil, %16'sı okuryazar, %13'ü ilkokul, %12'si ortaokul, %11'i lise, %14'ü üniversite ve %20'si yüksek lisans mezunudur. Yine katılımcıların %12'sinin

babası okuryazar değil, %17'si okuryazar, %12'si ilkokul, %15'i ortaokul, %13'ü lise, %21'i üniversite ve %10'u yüksek lisans mezunudur.

Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların %93'ü üniversite ve %7'si yüksek lisans mezunudur. Yine katılımcıların %30'u 0-1200 TL, %13'ü 1201-2000 TL, %25'i 2001-3000 TL, %10'i 3001-5000 TL ve %22'si 5001 TL ve üzeri gelire sahiptir.

**Tablo 4. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Düzeyleri**

	Ort.	SS
Duygusal Tükenme	2,21	0,66
Duyarsızlaşma	1,64	0,54
Kişisel Başarı	2,04	0,57
Yaşam Doyumu	3,86	1,58

Tablo 4'te psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların “duygusal tükenme” ve “kişisel başarı” eğilimlerinin düşük, “duyarsızlaşma” eğilimlerinin ise çok düşük olduğu görülmüştür. Ayrıca psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların yaşam doyum düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır.

**Tablo 5. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	t	p
Duygusal Tükenme	Kadın	55	2,22	0,69	0,189	0,851
	Erkek	45	2,2	0,63		
Duyarsızlaşma	Kadın	55	1,68	0,62	1,013	0,314
	Erkek	45	1,58	0,42		
Kişisel Başarı	Kadın	55	2,00	0,46	-0,708	0,481
	Erkek	45	2,09	0,69		
Yaşam Doyumu	Kadın	55	3,99	1,63	0,931	0,354
	Erkek	45	3,69	1,52		

Tablo 5'te, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyum puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterip gösteremediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmış ve test sonucunda; duygusal tükenme,

duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunun cinsiyete göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	F	p
Duygusal Tükenme	20-25 yaş	15	2,21	0,59	1,407	0,238
	26-31 yaş	24	2,39	0,62		
	32-36 yaş	35	2,12	0,71		
	37-42 yaş	21	2,06	0,58		
	43 yaş ve üzeri	5	2,62	0,88		
	Toplam	100	2,21	0,66		
Duyarsızlaşma	20-25 yaş	15	1,69	0,76	0,874	0,482
	26-31 yaş	24	1,71	0,53		
	32-36 yaş	35	1,61	0,51		
	37-42 yaş	21	1,5	0,41		
	43 yaş ve üzeri	5	1,92	0,59		
	Toplam	100	1,64	0,54		
Kişisel Başarı	20-25 yaş	15	2,15	0,45	0,711	0,586
	26-31 yaş	24	2,16	0,46		
	32-36 yaş	35	1,94	0,66		
	37-42 yaş	21	2,01	0,64		
	43 yaş ve üzeri	5	2	0,46		
	Toplam	100	2,04	0,57		
Yaşam Doyumu	20-25 yaş	15	4,04	1,49	0,558	0,693
	26-31 yaş	24	3,72	1,71		
	32-36 yaş	35	4,1	1,61		
	37-42 yaş	21	3,54	1,58		
	43 yaş ve üzeri	5	3,52	1,05		
	Toplam	100	3,86	1,58		

Tablo 6’da, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunu puanlarının yaşa göre farklılık gösterip gösteremediğini belirlemek için

ANOVA uygulanmış ve test sonucunda; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunun yaşa göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 7. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Günlük Çalışma Saati Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	F	p
Duygusal Tükenme	0-6 saat	34	2,09	0,63	0,773	0,464
	6-8 saat	34	2,27	0,64		
	9 saat ve üzeri	32	2,26	0,71		
	Toplam	100	2,21	0,66		
Duyarsızlaşma	0-6 saat	34	1,58	0,49	0,527	0,592
	6-8 saat	34	1,71	0,51		
	9 saat ve üzeri	32	1,61	0,62		
	Toplam	100	1,64	0,54		
Kişisel Başarı	0-6 saat	34	2,01	0,49	0,169	0,845
	6-8 saat	34	2,02	0,68		
	9 saat ve üzeri	32	2,09	0,55		
	Toplam	100	2,04	0,57		
Yaşam Doyumu	0-6 saat	34	4,37	1,41	2,856	0,062
	6-8 saat	34	3,55	1,72		
	9 saat ve üzeri	32	3,63	1,5		
	Toplam	100	3,86	1,58		

Tablo 7’de duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunu puanlarının günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip gösteremediğini belirlemek için ANOVA uygulanmış ve test sonucunda; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunun günlük çalışma saatine göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 8. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	t	p
Duygusal Tükenme	Evli	58	2,08	0,59	-2,306	0,023
	Bekar	42	2,38	0,72		
Duyarsızlaşma	Evli	58	1,6	0,58	-0,857	0,394
	Bekar	42	1,69	0,49		
Kişisel Başarı	Evli	58	1,99	0,51	-1,07	0,287
	Bekar	42	2,11	0,65		
Yaşam Doyumu	Evli	58	3,85	1,55	-0,057	0,955
	Bekar	42	3,87	1,63		

Tablo 8’de, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumu puanlarının medeni duruma göre farklılık gösterip gösteremediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmış ve test sonucunda; duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunun medeni duruma göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

Diğer bir taraftan, psikolojik danışmanlık hizmeti veren bekar katılımcıların (2,38) duygusal tükenme düzeyi evli katılımcılardan (2,08) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 9. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Maddi Gelirden Memnuniyet Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	t	p
Duygusal Tükenme	Evet	49	2,15	0,65	-0,813	0,418
	Hayır	51	2,26	0,67		
Duyarsızlaşma	Evet	49	1,56	0,4	-1,489	0,140
	Hayır	51	1,71	0,64		
Kişisel Başarı	Evet	49	1,97	0,63	-1,147	0,254
	Hayır	51	2,11	0,51		
Yaşam Doyumu	Evet	49	3,97	1,63	0,714	0,477
	Hayır	51	3,75	1,54		

Tablo 9’da, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumu puanlarının medeni duruma göre farklılık gösterip gösteremediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmış ve test sonucunda; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunun maddi gelirden memnuniyete göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 10. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Bilinen Bir Rahatsızlığın Olma Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	t	p
Duygusal Tükenme	Evet	46	2,16	0,65	-0,691	0,491
	Hayır	54	2,25	0,67		
Duyarsızlaşma	Evet	46	1,57	0,46	-1,212	0,229
	Hayır	54	1,7	0,6		
Kişisel Başarı	Evet	46	1,96	0,5	-1,285	0,202
	Hayır	54	2,11	0,62		
Yaşam Doyumu	Evet	46	3,99	1,61	0,763	0,447
	Hayır	54	3,74	1,56		

Tablo 10’da duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumu puanlarının bilinen bir rahatsızlığın olma durumuna göre farklılık gösterip gösteremediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmış ve test sonucunda; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunun bilinen bir rahatsızlığın olma durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 11. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Anne Eğitim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	F	p
Duygusal Tükenme	Okuryazar değil	14	2,13	0,68	1,175	0,326
	Okuryazar	16	2,31	0,51		
	İlkokul	13	2,28	0,55		
	Ortaokul	12	2,24	0,53		
	Lise	11	2,57	0,88		
	Üniversite	14	2,16	0,88		
	Yüksek lisans	20	1,96	0,54		
	Toplam	100	2,21	0,66		
Duyarsızlaşma	Okuryazar değil	14	1,66	0,62	0,185	0,980
	Okuryazar	16	1,61	0,4		
	İlkokul	13	1,72	0,69		
	Ortaokul	12	1,68	0,53		
	Lise	11	1,67	0,69		
	Üniversite	14	1,63	0,61		
	Yüksek lisans	20	1,54	0,38		
	Toplam	100	1,64	0,54		
Kişisel Başarı	Okuryazar değil	14	1,95	0,52	1,205	0,311
	Okuryazar	16	2,18	0,43		
	İlkokul	13	2,05	0,48		
	Ortaokul	12	1,82	0,33		
	Lise	11	2,32	0,87		
	Üniversite	14	1,87	0,61		
	Yüksek lisans	20	2,09	0,62		
	Toplam	100	2,04	0,57		
Yaşam Doyumu	Okuryazar değil	14	4,19	1,74	0,856	0,531
	Okuryazar	16	3,44	1,03		
	İlkokul	13	4,06	1,34		
	Ortaokul	12	3,32	1,83		
	Lise	11	3,55	1,69		
	Üniversite	14	3,93	1,71		
	Yüksek lisans	20	4,27	1,68		
	Toplam	100	3,86	1,58		



Tablo 11’de duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumu puanlarının anne eğitim durumuna göre farklılık gösterip gösteremediğini belirlemek için ANOVA uygulanmış ve test sonucunda; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunun anne eğitim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 12. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Baba Eğitim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	F	p	Grup Farkları
Duygusal Tükenme	Okuryazar değil	12	2,64	0,8	1,897	0,089	
	Okuryazar	17	2,14	0,66			
	İlkokul	12	2,2	0,69			
	Ortaokul	15	2,17	0,77			
	Lise	13	2,44	0,48			
	Üniversite	21	1,93	0,49			
	Yüksek lisans	10	2,17	0,6			
	Toplam	100	2,21	0,66			
Duyarsızlaşma	Okuryazar değil	12	2,13	0,45	3,137	0,008	Okuryazar değil> Üniversite Okuryazar değil> Yüksek lisans
	Okuryazar	17	1,58	0,48			
	İlkokul	12	1,58	0,47			
	Ortaokul	15	1,75	0,67			
	Lise	13	1,71	0,59			
	Üniversite	21	1,4	0,43			
	Yüksek lisans	10	1,44	0,37			
	Toplam	100	1,64	0,54			
Kişisel Başarı	Okuryazar değil	12	2,11	0,47	2,624	0,021	Lise> Üniversite
	Okuryazar	17	2,21	0,42			
	İlkokul	12	1,86	0,54			
	Ortaokul	15	2,17	0,51			
	Lise	13	2,34	0,78			
	Üniversite	21	1,70	0,55			
	Yüksek lisans	10	2,03	0,51			
	Toplam	100	2,04	0,57			
Yaşam Doyumu	Okuryazar değil	12	3,32	1,74	0,632	0,704	
	Okuryazar	17	3,78	1,17			
	İlkokul	12	4,38	2,05			
	Ortaokul	15	4,24	1,43			
	Lise	13	3,74	1,3			
	Üniversite	21	3,81	1,74			
	Yüksek lisans	10	3,68	1,69			
	Toplam	100	3,86	1,58			

Tablo 12’de duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumu puanlarının baba eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA uygulanmış ve test sonucunda; duygusal tükenme ve yaşam doyumunun baba eğitim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

Diğer bir taraftan, psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcılardan babası okuryazar olanların duyarsızlaşma düzeyi babası üniversite ve yüksek lisans mezunu olan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir( $p<0,05$ ).

Diğer bir taraftan, psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcılardan babası lise mezunu olanların kişisel başarı düzeyi babası üniversite olan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir( $p<0,05$ ).

**Tablo 13. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	t	p
Duygusal Tükenme	Üniversite	93	2,2	0,65	-0,715	0,476
	Yüksek lisans	7	2,38	0,78		
Duyarsızlaşma	Üniversite	93	1,63	0,54	-0,251	0,802
	Yüksek lisans	7	1,69	0,59		
Kişisel Başarı	Üniversite	93	2,03	0,58	-0,915	0,362
	Yüksek lisans	7	2,23	0,48		
Yaşam Doyumu	Üniversite	93	3,86	1,55	0,196	0,845
	Yüksek lisans	7	3,74	2,13		

Tablo 13’te duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumu puanlarının eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmış ve test sonucunda; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunun eğitim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 14. Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Puanlarının Aylık Gelir Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

		N	Ort.	SS	F	p
Duygusal Tükenme	0-1200 TL	30	2,2	0,63	0,318	0,865
	1201-2000 TL	13	2,36	0,64		
	2001-3000 TL	25	2,21	0,62		
	3001-5000	10	2,04	0,69		
	5001 TL ve üzeri	22	2,2	0,77		
	Toplam	100	2,21	0,66		
Duyarsızlaşma	0-1200 TL	30	1,76	0,6	1,154	0,336
	1201-2000 TL	13	1,78	0,61		
	2001-3000 TL	25	1,51	0,46		
	3001-5000	10	1,54	0,55		
	5001 TL ve üzeri	22	1,56	0,48		
	Toplam	100	1,64	0,54		
Kişisel Başarı	0-1200 TL	30	1,99	0,53	1,039	0,391
	1201-2000 TL	13	2,12	0,4		
	2001-3000 TL	25	2,22	0,73		
	3001-5000	10	1,93	0,57		
	5001 TL ve üzeri	22	1,92	0,49		
	Toplam	100	2,04	0,57		
Yaşam Doyumu	0-1200 TL	30	4,35	1,43	1,219	0,308
	1201-2000 TL	13	3,65	1,03		
	2001-3000 TL	25	3,81	1,79		
	3001-5000	10	3,32	2,3		
	5001 TL ve üzeri	22	3,61	1,36		
	Toplam	100	3,86	1,58		

Tablo 14’te duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumu puanlarının aylık gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA uygulanmış ve test sonucunda; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumunun aylık gelire göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 15. Tükenmişlik ile Yaşam Doyum Puanları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları**

		Yaşam Doyumu	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Yaşam Doyumu	r p N	1  100			
Duygusal Tükenme	r p N	-,302** 0,002 100	1  100		
Duyarsızlaşma	r p N	-,215* 0,031 100	,549** 0,000 100	1  100	
Kişisel Başarı	r p N	-0,129 0,201 100	,479** 0,000 100	,379** 0,000 100	1  100

\*\* p<0,01; \* p<0,05.

Tablo 15'te psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve yaşam doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek için korelasyon analizi uygulanmış ve test sonucunda; Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların duygusal tükenme ile yaşam doyumları arasında  $r=-0,302$  düzeyinde negatif, orta düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Böylece psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların duygusal tükenmeleri arttıkça yaşam doyumları azalmaktadır.

Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların duyarsızlaşma ile yaşam doyumları arasında  $r=-0,215$  düzeyinde negatif, düşük düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Böylece psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların duyarsızlaşmaları arttıkça yaşam doyumları azalmaktadır.

## BÖLÜM V

### Tartışma

Araştırma bulgularına göre psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların “duygusal tükenme” ve “kişisel başarı” eğilimlerinin düşük, “duyarsızlaşma” eğilimlerinin ise çok düşük olduğu görülmüştür. Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların yaşam doyum düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Soba, Babayiğit ve Demir (2017) tarafından ilkokul, ortaokul ve lise dengi okullarda görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve yaşam doyumları incelendiği çalışmada öğretmenlerin “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” eğilimlerinin düşük, “kişisel başarı” eğilimlerinin ise ortalamanın üzerinde biraz yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca öğretmenlerin yaşam doyum düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Tekir, Çevik, Arık ve Ceylan (2016) tarafından yapılan çalışmada ise Manisa Soma Devlet Hastanesinde çalışan sağlık çalışanları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile yaşam doyumlarının düşük ve kişisel başarı düzeylerinin çok düşük olduğu belirlenmiştir. Karaaslan, Tuna ve Serkan (2020) tarafından yapılan çalışmada duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık ve tükenmişlik düşük olduğu belirlenmiştir. Şahin (2010) tarafından yapılan çalışmada ise duygusal tükenme düzeyleri yüksek, duyarsızlaşma düzeyi normal ve kişisel başarı düzeyleri düşük bulunmuştur.

Bu çalışmada kadınlar ile erkeklerin duygusal tükenmişlikleri, duyarsızlaşma, kişisel başarıları arasında farkın olmadığı saptanmıştır. Soba, Babayiğit ve Demir (2017) tarafından ilkokul, ortaokul ve lise dengi okullarda görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve yaşam doyumları incelendiği çalışmada duygusal tükenmişlikleri, duyarsızlaşma, kişisel başarıları cinsiyet değişkenine göre farklılık olmadığı belirlenmiştir. Gümüş (2006) yaptığı çalışmada kadınlar ile erkeklerin duyarsızlaşmaları arasında kadınların lehine fark bulunduğu belirtmiştir. Ayrıca Kadınlar ile erkeklerin duygusal tükenmişlikleri ve kişisel başarıları arasında farkın olmadığını belirtmiştir. Aydemir, Diken, Yıkmış, Aksoy ve Özokçu (2015) tarafından yapılan çalışmada cinsiyet değişkeninin özel eğitim öğretmenlerinin mesleki tükenmişlikleri üzerinde anlamlı bir fark yaratmadığı belirlenmiştir. Şahin (2010) çalışmasında kadın öğretmenlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri erkek öğretmenlere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Şad (2017) çalışmasında

kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir. Karaaslan, Uslu ve Esen (2020) çalışmasında cinsiyet değişkeni tükenmişliği etkilemediği belirlenmiştir. Yenihan, Çakır ve Alabaşoğlu (2018) çalışmasında tükenmişliğin cinsiyete göre değişiklik göstermediği belirlenmiştir. Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) çalışmasında öğretmenlerin cinsiyetlerine göre tükenmişlik alt boyutları anlamlı düzeyde farklılaşma bulunmadığı belirlenmiştir.

Bu çalışmada kadınlar ile erkeklerin yaşam doyumları arasında farkın olmadığı saptanmıştır. Soba, Babayiğit ve Demir (2017) tarafından ilkokul, ortaokul ve lise dengi okullarda görev yapan öğretmenlerin yaşam doyumları incelenildiği çalışmada yaşam doyumları cinsiyet değişkenine göre farklılık olmadığı belirlenmiştir. Gümüş (2006) yaptığı çalışmada kadınlar ile erkeklerin yaşam doyumları arasında kadınların lehine fark bulunduğu belirtmiştir. Şahin (2010) çalışmasında öğretmenlerin yaşam doyumu düzeylerinin cinsiyetten etkilenmediği belirlenmiştir. Karaaslan, Uslu ve Esen (2020) çalışmasında cinsiyet değişkeni yaşam doyumunu etkilemediği belirlenmiştir. Yenihan, Çakır ve Alabaşoğlu (2018) çalışmasında yaşam doyumunun cinsiyete göre değişiklik göstermediği belirlenmiştir. Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) çalışmasına yaşam doyumunun erkekler ile kadınlar arasında fark bulunmadığı belirlenmiştir. Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) çalışmasında öğretmenlerin cinsiyetlerine göre yaşam doyumunun anlamlı düzeyde farklılaşma bulunmadığı belirlenmiştir.

Psikolojik danışmanlık hizmeti veren bekar katılımcıların duygusal tükenme düzeyi evli katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tekir, Çevik, Arık ve Ceylan (2016) tarafından yapılan çalışmada ise Manisa Soma Devlet Hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarının evlilerin bekarlar göre kişisel başarı daha yüksek ve bekarların evlilere göre duyarsızlaşması daha fazla olduğu belirlenmiştir. Şahin (2010) çalışmasında öğretmenlerin yaşam doyumu düzeylerinin medeni durumdan etkilenmediği belirlenmiştir. Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) çalışmasına yaşam doyumunun evliler ve bekarlar arasında fark bulunduğu belirlenmiştir.

Bu çalışmada farklı yaş gruplarındaki katılımcıların duygusal tükenmişlikleri, duyarsızlaşma, kişisel başarıları ve yaşam doyumları arasında farkın olmadığı saptanmıştır. Gümüş (2006) yaptığı çalışmasında yaşam doyumu ve kişisel başarı en yüksek olanlar 51–60 yaş grubundaki çalışanlar, Yaşam doyumu ve kişisel başarı en düşük olanlar ise 31-40 yaş grubundaki çalışanlar ve Duygusal

tükenmişlik ve duyarsızlaşma 31-40 yaş grubundaki çalışanlardan en yüksek, 51-60 yaş grubundakilerde ise en düşük olduğu belirlenmiştir. Şahin (2010) çalışmasında öğretmenlerin yaşam doyumu düzeylerinin yaştan etkilenmediği belirlenmiştir. Diken, Yıkılmış, Aksoy ve Özokçu (2015) tarafından yapılan çalışmada yaş ilerledikçe duyarsızlaşma azalmakta, yaş ilerledikçe yaşam doyumu düşmekte olduğu belirlenmiştir. Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) çalışmasına yaşam doyumunun yaşa göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) tarafından yapılan çalışmada yaş değişkenine göre, öğretmenlerin yaşam doyumları, kişisel başarısızlık anlamlı düzeyde farklılaşmazken, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puan ortalamalarına göre anlamlı düzeyde farklılaşma görüldüğü belirlenmiştir. Şahin (2008) çalışmasında beden eğitimi öğretmenlerinin yaşlarının ilerlemesi kişisel başarı düzeylerini artırmakta ve kişisel başarı düzeyi artan beden eğitimi öğretmenlerinin yaşam doyumu düzeyleri yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bu çalışmada katılımcıların duygusal tükenmişlikleri, duyarsızlaşma, kişisel başarıları ve yaşam doyumlarının maddi durumdan memnuniyete göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Şahin (2010) çalışmasında öğretmenlerin duygusal tükenme ve yaşam doyumu düzeyleri algılanan düşük sosyo-ekonomik düzeye sahip olma yönünde anlamlı bulunmuştur.

Bu çalışmada Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların duygusal tükenmeleri ve duyarsızlaşmaları arttıkça yaşam doyumları azalmakta olduğu bulunmuştur. Soba, Babayiğit ve Demir (2017) tarafından ilkökul, ortaokul ve lise dengi okullarda görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve yaşam doyumları incelendiği çalışmada duygusal tükenme boyutunun, yaşam tatmini ile negatif ve Kişisel başarı boyutu ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisi bulunduğu belirlenmiştir. Tekir, Çevik, Arık ve Ceylan (2016) tarafından yapılan çalışmada ise Manisa Soma Devlet Hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarının yaşam doyumu ile duygusal tükenmişlik arasında negatif yönde zayıf bir ilişki olduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında ilişki olmadığı belirlenmiştir. Gümüş (2006) yaşam doyumu ile duygusal tükenme arasında olumsuz, yaşam doyumu ile duyarsızlaşma arasında olumsuz, yaşam doyumu ile kişisel başarı arasında olumlu yönde bir ilişkinin olduğunu belirlenmiştir. Şahin (2008) çalışmasında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşayan beden eğitimi öğretmenlerinin yaşam doyumlarının azaldığı belirlenmiştir. Şahin (2010) çalışmasında öğretmenlerin duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma artıkça yaşam doyumu azalmakta ve kişisel başarı artıkça yaşam doyumu artmaktadır. Şad (2017) çalışmasında konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve genel tükenmişlik düzeyleri artıkça yaşam doyumunun azaldığı belirlenmiştir. Saraçoğlu (2013) çalışmasında tükenmişlik ile yaşam doyumu arasında fark olmadığı belirlenmiştir. Karaaslan, Uslu ve Esen (2020) tarafından yapılan çalışmada duygusal tükenme düzeyi artıkça yaşam doyumunun azaldığı, duyarsızlaşma ile yaşam doyumu ile arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve kişisel başarısızlık ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Yenihan, Çakır ve Alabaşoğlu (2018) çalışmasında Kırklareli Üniversitesi araştırma görevlilerinin yaşam doyumu artıkça duygusal tükenme, duyarsızlaşmalarında azalma yaşanırken; kişisel başarılarında artma yaşandığı belirlenmiştir. Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) çalışmasında hekimlerin yaşam doyumu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma negatif ilişki kişisel başarı ile pozitif ilişki olduğu belirlenmiştir. Eroğul ve Örkün (2012) çalışmasında yaşam doyumu ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı negatif ilişki olduğu belirlenmiştir. Çelik (2016) çalışmasında ise muhasebe meslek mensuplarında duygusal tükenme, duyarsızlaşma, başarıda azalma ile yaşam doyumu arasında negatif ilişki olduğu belirlenmiştir. Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) çalışmasında ise teknik öğretmenlerin yaşam doyumu ile duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Diğer taraftan yaşam doyumu ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Arslan ve Acar (2013) çalışmasında yaşam doyumu ile duygusal tükenme pozitif, yaşam doyumu duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında negatif ilişki olduğu belirlenmiştir. Kalıncara ve Kalaycı (2017) çalışmasında yaşlıya evde bakım hizmeti veren bireylerde yaşam doyumu ile tükenmişlik arasında yüksek ve pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir.



## BÖLÜM VI

### Sonuç ve Öneriler

#### Sonuç

- Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların “duygusal tükenme” ve “kişisel başarı” eğilimlerinin düşük, “duyarsızlaşma” eğilimlerinin ise çok düşük olduğu görülmüştür.
- Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların yaşam doyum düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır.
- Psikolojik danışmanlık hizmeti veren bekar katılımcıların duygusal tükenme düzeyi evli katılımcılardan daha yüksektir.
- Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcılardan babası okuryazar olanların duyarsızlaşma düzeyi babası üniversite ve yüksek lisans mezunu olan katılımcılardan daha yüksektir.
- Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcılardan babası lise mezunu olanların kişisel başarı düzeyi babası üniversite olan katılımcılardan daha yüksektir.
- Psikolojik danışmanlık hizmeti veren katılımcıların duygusal tükenmeleri ve duyarsızlaşmaları arttıkça yaşam doyumları azalmaktadır.

#### Öneriler

- Çalışma daha büyük bir çalışma grubu ile daha fazla bir zaman sürecinde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyet’in genelinde bulunan Psikolojik Danışmanlık hizmetleri ile yürütülebilir ve sonuçlar diğer çalışmalarla karşılaştırılarak değerlendirilebilir
- Tükenmişlik ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkinin bireysel, kültürel ve sosyal farklılıklar gibi unsurların da etkisinde olduğuna dair bulguların varlığı söz konusudur. Gelecek çalışmaların, bu etmenlerin ve diğer aracı değişkenlerin de göz önünde bulundurularak yapılması önerilebilir.
- Psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerle yapılabilecek alan çalışmalarının sayısının azlığı nedeniyle bu örneklem grubu ile yapılacak diğer çalışmalarda

katılımcı sayısı daha da artırılarak yaş değişkeni ile ilgili daha detaylı çalışma yapılabilir.

- Psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerin başa çıkma biçimleri, yaşam kaliteleri ile ilgili çalışmalar yapılabilir. Farklı kurumlarda çalışanlarla karşılaştırmalı çalışmalar yapılabilir. Özellikle daha geniş örneklem zemininde cinsiyete dayalı çalışmalar yapılabilir.
- Sonraki araştırmalarda psikolojik danışmanların mesleki tükenmişlik seviyeleri farklı değişkenler eklenerek araştırılabilir.
- Sonraki araştırmalarda psikolojik danışmanların yaşam doyum düzeyleri farklı değişkenler eklenerek araştırılabilir.

### Kaynakça

- Akandere, M., Acar, M., ve Baştuğ, G. (2009). Investigating the hopelessness and life satisfaction levels of the parents with mental disabled child. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22, 23-32.
- Akbolat, M., ve Işık, O. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 229-254.
- Akkuş, Y., Karacan, Y., Göker, H., ve Aksu, S. (2010). Determination of burnout levels of nurses working in stem cell transplantation units in Turkey. *Nursing ve health sciences*, 12(4), 444-449.
- Andrews, F. M. and Withey, S. B. (1976). Social indicators of well-being: American's perceptions of life quality. *New York: Plenum Press*.
- Ardıç, K., ve Polatci, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2).
- Arı, G. S., ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve Örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Arslan, R., ve Acar, B. N. (2013). A Research on Academics on Life Satisfaction, Job Satisfaction and Professional Burnout, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 281-298.
- Avcı, Ü., ve Seferoğlu, S. S. (2011). Bilgi toplumunda öğretmenin tükenmişliği: Teknoloji kullanımı ve tükenmişliği önlemeye yönelik alınabilecek önlemler. *Akdeniz Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 9, 13-26.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-129.

- Aydemir, H., Diken, İ. H., Yıkılmış, A., Aksoy, V., ve Özokçu, O. (2015). The burnout and life satisfaction of teachers working with students with special needs. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15.
- Aydemir, S. (2014). Investigation of the relationship between the perceptions of guidance counselors on the leadership style of their directors and their burnout levels. *Maltepe University, İstanbul*.
- Aydın, R. (2019). *Çalışan Bireylerde Yaşam Doymu, Mesleki Tükenmişlik Ve Dini Başa Çıkma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Doctoral dissertation, Kastamonu Üniversitesi).
- Aysan, F., ve Bozkurt, N. (2004). Okul psikolojik danışmanlarının yaşam doymu, stresle başa çıkma stratejileri ile olumsuz otomatik düşünceleri: İzmir ili örnekleme. *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, 6-9.
- Baltaş, A., ve Baltaş, Z. (1997). *Stres ve başa çıkma yolları*. Remzi Kitapevi.
- Barutçu, E., ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Academic Review*, 8(2), 541-561.
- Başol, G., ve Altay, M. (2009). Eğitim yöneticisi ve öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 15(2), 191-216.
- Bekiroğlu, Ç. (2017). Psikolojik danışmanlık hizmeti verenlerde tükenmişlik düzeyleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Yüksek lisans tezi). Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul.
- Belgi, S. (2016). *Lisede çalışan rehber öğretmenlerin mesleki öz yeterlik algıları ve mesleki tükenmişliklerinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Budak, G., ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2).

- Campbell, A., Converse, P. E., ve Rodgers, W. L. (1976). *The quality of American life: Perceptions, evaluations, and satisfactions*. Russell Sage Foundation.
- Capel, S. A. (1991). A longitudinal study of burnout in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 61(1), 36-45.
- Chekola, M. G. (1974). *The concept of happiness* (Doctoral dissertation, University of Michigan).
- Cherniss, C., ve Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services* (p. 21). Beverly Hills, CA: Sage publications.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., ve Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(6), 685-701.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1).
- Çapulcuoğlu, U., ve Gündüz, B. (2013). Öğrenci tükenmişliğini yordamada stresle başa çıkma, sınav kaygısı, akademik yetkinlik ve anne-baba tutumları. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 201-218.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli’de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1139-1152.
- Çelik, M., ve İnanç, B. Y. (2009). Evlilik Doyum Ölçeği: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışmaları. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(2), 247-269.
- Çetinkaya, H. (2004). *Beden İmgesi, Beden Organlarından Memnuniyet, Benlik Saygısı, Yaşam Doyumu ve Sosyal Karşılaştırma Düzeyinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi, Mersin

- Çivitci, A. (2009). İlköğretim öğrencilerinde yaşam doyumu: Bazı kişisel ve ailesel özelliklerin rolü.
- Demirel, E. T., ve Derin, N. (2012). Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılığı zayıflatıcı etkilerinin Malatya Merkez’de görev yapan hemşireler üzerinde incelenmesi.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Dikmen, A. A. (1995). İş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisi.
- Doğan, B., ve Moralı, S. (1999). Üniversite öğretim elemanlarının sporla ilgili tutumları ile yaşam ve iş doyum düzeylerinin spor yapma alışkanlıkları ile incelenmesi. *CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3(1), 16-27.
- Dursun, V. (2015). Tükenmişlik sendromu bağlamında Hakkâri şark hizmeti yapan kamu personeli üzerine bir araştırma.
- Edelwich, J., ve Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.
- Ergin C. (1996). Turkey healthcare personnel norms for maslach exhaustion scales, *3P Magazine, volume: 4*, Ankara
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemsirelerde tukenmislik ve Maslach tukenmislik olceginin uyarlanmasi. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22th September 1992 Ankara (Turkey).
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemsirelerde tukenmislik ve Maslach tukenmislik olceginin uyarlanmasi. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22th September 1992 Ankara (Turkey).
- Erkal, S., Şahin, H. (2011). The Level of Burnout of Housekeeping Personel in Accomodation Facilities, *International Journal of Human Sciences*, 9 (2).
- Eroğul, A. R., Örkün, Ü. (2012). *Tekstil Sektörü Mavi Yaka Çalışanlarının Yaşam Doyum ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu Tarafından Yordanması*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21(1): 323-338.

- Farber, B. A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *The Journal of Educational Research*, 77(6), 325-331.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J., ve Richelson, G. (1981). *Burn-out: The high cost of high achievement*. Bantam Books.
- Greene, G. (2010). *A burnt-out case*. Random House.
- Gumus, H. (2006). *Farkli mesleklerde calisanlarin is ve yasam doyumlarının tukenmislik duzeyleri acisindan karsilastirilmesi*. Yayinlanmamis Doktora Tezi, Ataturk Universitesi, Sosyal Bilimler Enstitusu, Erzurum
- Gülcan, A., ve Nedim-Bal, P. (2014). Investigating the effect of optimism on happiness and life satisfaction of young adults. *Asian Journal of Instruction*, 2(1), 41-52.
- Gümüş, H. (2006). *Farklı Mesleklerde Çalışanların İş Ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum
- Güntüően, N. P., ve Üstün, B. (2010). An RCT of coping and support groups to reduce burnout among nurses. *International nursing review*, 57(4), 485-492.
- Güven, G. (2013). A study on examining the burnout levels of Turkish EFL teachers working at two state universities in Ankara. *Unpublished master's thesis*. *Ufuk University, Institute of Social Sciences, Ankara*.
- Güven, N. (2005). *İliőkilerle ilgili bilişsel çarpıtmalar ve evlilikte problem çözme becerilerinin evlilik doyumunu ile ilişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Işıkkhan, V. (2004). *Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları*. *Ankara: Sandal Yayınları*.

- İkiz, F. E. (2006). *Danışma becerileri eğitiminin danışmanların empatik eğilim, empatik beceri ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir
- Kaçan, C. Y., Örsal, Ö., & Köşgeroğlu, N. (2016). Hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin incelenmesi. *Cumhuriyet Hemşirelik Dergisi*, 5(2), 65-74.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kafadar, T. (2014). *Bipolar bozukluğu olan hastaların bakım veren yakınlarında tükenmişlik Sendromu ve sosyal işlevsellik düzeyleri* (Uzmanlık Tezi). Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kalınkara, V., ve Kalaycı, I. (2017). Yaşlıya Evde Bakım Hizmeti Veren Bireylerde Yaşam Doyumu, Bakım Yükü Ve Tükenmişlik. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*, 10(2), 19-39.
- Karaaslan, İ., Tuna, U., ve Serkan, E. (2020). Beden eğitimi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarının incelenmesi. *Journal of Health and Sport Sciences*, 3(1), 7-18.
- Karasar, N. (2015). Araştırmalarda rapor hazırlama (19. baskı). *Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık*.
- Kaya, A. (Ed.) (2014). *Psikolojik Danışma ve Rehberlik* (10. Baskı). Ankara: Anı Yayıncılık
- Kaya, N., Kaya, H., Ayık, S. E., ve Uygur, E. (2010). Bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 401-419.
- Kebapçı, A., ve Akyolcu, N. (2011). Acil birimlerde çalışan hemşirelerde çalışma ortamının tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 11(2), 59-67.
- Keser, A. (2003). *Çalışma yaşamında motivasyon ve yaşam tatmini*. Bursa: Alf Aktüel Yayını.



- Keser, A. (2005), İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı:4, ss.77-95.
- Kurtoğlu, Ü. (2011). An evaluation of ELT teachers' vocational burnout according to some variables. *Institute of Social Sciences of Kafkas University, Degree of Master, Kars*, 7.
- Kuzgun, Y. (2000). *Meslek danışmanlığı: Kuramlar ve uygulamalar*. Nobel.
- Lasebikan, V. O., ve Oyetunde, M. O. (2012). Burnout among nurses in a Nigerian general hospital: Prevalence and associated factors. *ISRN nursing*, 2012.
- Lawton, M. P. (1984). The varieties of wellbeing. In C. Z. Malatesta ve C. E. Izard (Eds), *Emotion in adult development*. Beverly Hills, Calif.: Sage. (Pp. 67-84.)
- Levinson, D. J. (1986). A conception of adult development. *American psychologist*, 41(1), 3.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., ve Leiter, M. P. (1996). *MBI: Maslach burnout inventory*. Sunnyvale, CA: CPP, Incorporated.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., ve Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of health and human resources administration*, 189-212.

- Maslach, C., ve Leiter, M. P. (1997). What causes burnout. *Maslach C, Leiter MP. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about It. San Francisco, CA: Josey-Bass Publishers, 38-60.*
- Maslach, C., ve Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. *Professional burnout: Recent developments in theory and research, 12, 1-16.*
- Meier, S. T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human relations, 36(10), 899-910.*
- Mustafa, S., Babayiğit, A., ve Demir, E. (2017). Yaşam Doyumu Ve Tükenmişlik; Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(19), 269-286.*
- Neugarten, B. L., Havighurst, R. J., ve Tobin, S. S. (1961). The measurement of life satisfaction. *Journal of gerontology.*
- Öner, S. (2011). *Psikiyatri hastanelerinde çalışan hemşirelerde hasta agresyonuna gösterilen tepkiler ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Düzce.
- Özdevecioğlu, M., Sucan, S., ve Akın, M. (2014). Algılanan Örgütsel Adaletin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Fiziksel Aktivitelere Katılımın Rolü. *Journal of Alanya Faculty of Business/Alanya İletme Fakültesi Dergisi, 6(3).*
- Öztan, S. (2014). *Ortaokul 6.7. 8. sınıf öğrencilerinin okul tükenmişliklerinin yaşam doyumları ve benlik kurgusu algıları açısından incelenmesi* (Master's thesis, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Perneger, T. V., Hudelson, P. M., ve Bovier, P. A. (2004). Health and happiness in young Swiss adults. *Quality of Life Research, 13(1), 171-178.*
- Pines, A., ve Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free press.
- Polatçı, S. (2007). Tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi akademik personeli üzerinde bir analiz). *Gaziosmanpaşa Üniversitesi.*

- Rohman, C. (1987). *A study of burnout among psychologists* (Doctoral dissertation, Rutgers, The State University of New Jersey, 1987). Dissertation Abstracts International, 48, 2772B.
- Sahin, S. (2008). *Beden egitimi ogretmenlerinin tukenmislik ve yasam doyumu duzeyleri*. Yuksek Lisans Tezi, Mersin Universitesi Saglik Bilimleri Enstitusu, Mersin.
- Sarı, T. (2012). *Evli Bireylerin Ebeveyn Algıları, Otomatik Düşünceleri Ve Bağlanma Stillerinin Evlilik Doyumu ile İlişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.
- Seligman, M.E.P. (1990). *Learned optimism: How to change your mind and your life*. New York: Pocket Books.
- Stout, J. K., ve Williams, J. M. (1983). Comparison of two measures of burnout. *Psychological Reports*, 53(1), 283-289.
- Şad, B. (2017). *Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tukenmişlik düzeylerinin yaşam doyumuna etkisi* (Master's thesis, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Şahin, F. S. (2010). Teacher candidates' attitudes towards teaching profession and life satisfaction levels. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5196-5201.
- Şahinoğlu, N. (2010). *Tükenmişlik Sendromu İle Mizaç ve Karakter Boyutları Arasındaki İlişkiler*. Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Şahinoğlu, N. (2010). *Tükenmişlik sendromu ile mizaç ve karakter boyutları arasındaki ilişkiler*, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tabuk, M.E. (2009). *Elit Sporcularda İş-Aile Çatışması Ve Yaşam Tatmini İlişkilerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi. Kayseri.

- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., & Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 100-108.
- Tekir, Ö., Çevik, C., Arık, S. ve Ceylan, G. (2016). Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Doyumu Düzeyleri ve Yaşam Doyumunun İncelenmesi. *Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 18(2): 51-63.
- Torun, A. (1995). Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme.
- Tuzgöl D. M. (2007). Examining life satisfaction levels of university students in terms of some variables.
- TÜİK, (2018). Erişim adresi: [www.tuik.gov.tr](http://www.tuik.gov.tr). Erişim tarihi: 10 Şubat 2020.
- Tümkaya, S., Hamarta, E., Deniz, M. E., Çelik, M., ve Aybek, B. (2008). Emotional intelligence, humor style and life satisfaction: A study on university academic staff. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(30), 1-18.
- Türkçapar, H. (2013). Depresyon: Klinik uygulamada bilişel-davranışçı terapi. *Ankara: HYB Basım Yayın*.
- Ünal, S., Karlıdağ, R., ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4(2), 113-118.
- Ünal, S., Karlıdağ, R., ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4(2), 113-118.
- Vandiviere, M. S. (1991). *The contribution of demographic and coping factors to burnout in Virginia school psychologists* (Doctoral dissertation, Virginia Tech).
- Vara, Ş. (1999). *Yoğun bakım hemşirelerinde iş doyumunu ve genel yaşam doyumunu arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

- Wan, C. K., Jaccard, J., ve Ramey, S. L. (1996). The relationship between social support and life satisfaction as a function of family structure. *Journal of Marriage and the Family*, 502-513.
- Wood, W., Rhodes, N., ve Whelan, M. (1989). Sex differences in positive well-being: A consideration of emotional style and marital status. *Psychological bulletin*, 106(2), 249.
- Yenihan, B., Nur Çakır, N., ve Alabaşoğlu, B. (2018). Cinsiyet Farklılığının Tükenmişlik Ve Yaşam Doyumuna Etkisi: Kırklareli Üniversitesinde Görev Yapan Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 47-58.
- Yetim, Ü. (1991). Kişisel projelerin organizasyonu ve örüntüsü açısından yaşam doyumunu. Yayımlanmamış doktora tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yılmaz, G., Keser, A., ve Yorgun, S. (2010). Konaklama işletmelerinde çalışan sendika üyelerinin iş ve yaşam doyumunu belirlemeye yönelik bir alan araştırması. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 6(1), 87-107.

## Ekler

### Ek-1: Kişisel Bilgi Formu

Sayın katılımcılar;

Aşağıda sizi tanımamıza yönelik bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara içtenlikle cevap vermeniz araştırmanın güvenilirliği açısından önem taşımaktadır. Test üzerinde kimliğinizi belirten herhangi bir soru bulunmamaktadır. Bu nedenle her soru için mümkün olduğunuzca samimi bir şekilde size uyan cevabı işaretleyiniz. Lütfen her maddeyi cevaplandığınızdan emin olunuz. Katılımınız için teşekkür ederim.

1. Cinsiyet.

A. Kız      B. Erkek

2. Kaç yaşındasınız

A. 20-25    B. 26-30    C. 30-35    D. 35-40    E. 40 ve üzeri

3. Günde kaç saat çalışırsınız?

A. 0-6      B. 6-8      C. 9 saat ve üzeri

## Ek-2: Maslach Tükenmişlik Envanteri

		Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4	
2.İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.		0	1	2	3	4
3.Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.		0	1	2	3	4

### Ek-3: Diener Yaşam Doyumu Ölçeği

	Kesinlikle Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne de katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Birçok bakımdan Yaşamım idealime yakın.					
2. Yaşam koşullarım mükemmel.					
3. Yaşamımdan memnunum.					



## İntihal Raporu

### PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK HİZMETİ VEREN BİREYLERDE YAŞAM DOYUMLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN KARSILAŞTIRILMASI - BARIŞCAN MERCAN

#### ORIJINALLIK RAPORU

% <b>15</b>	% <b>14</b>	% <b>8</b>	%
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

#### BİRİNCİL KAYNAKLAR

<b>1</b>	<a href="https://docs.neu.edu.tr">docs.neu.edu.tr</a> İnternet Kaynağı	% <b>2</b>
<b>2</b>	<a href="https://dergipark.org.tr">dergipark.org.tr</a> İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>3</b>	Demir, Sibel(Ünver , Özkan ). "Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doymu	% <b>1</b>