

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

Cüneyt ÖZGENEL

**ÇOCUK İZLEM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN ADLİ
GÖRÜŞMECİLERİN İŞ DOYUMU VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUŞ-2023

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

Cüneyt ÖZGENEL

**ÇOCUK İZLEM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN ADLİ
GÖRÜŞMECİLERİN İŞ DOYUMU VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ DANIŞMANI
Doç. Dr. Ümmet ERKAN

MUŞ-2023

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	I
ÖZET.....	IV
ABSTRACT	V
ÖNSÖZ / TEŞEKKÜR	VI
KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ	VII
TABLolar DİZİNİ	VIII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇOCUĞA YÖNELİK CİNSEL İSTİSMAR: KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. ÇOCUKLUK DÖNEMİNİN TANIMI.....	4
1.2. ÇOCUK İSTİSMARI VE TÜRLERİ.....	4
1.2.1. Çocuk ihmali	5
1.2.2. Fiziksel İstismar	6
1.2.3. Ekonomik İstismar	6
1.2.4. Duygusal-Psikososyal İstismar.....	7
1.2.5. Cinsel İstismar	7
1.3. ÇOCUĞUN CİNSEL İSTİSMARI.....	8
1.4. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE ÇOCUĞA YÖNELİK CİNSEL İSTİSMAR SORUNU.....	10
1.4.1. Çocuğa Yönelik Cinsel İstismarın Dünyadaki Durumu.....	11
1.4.2. Çocuğa Yönelik Cinsel İstismarın Türkiye’deki Durumu	13
1.5. ÇOCUK İZLEM MERKEZLERİ.....	14
1.6. ADLİ GÖRÜŞMECİ KAVRAMI VE ÇOCUKLA ADLİ GÖRÜŞME.....	16

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

2.1. İŞ DOYUMU	19
2.1.1. İş Doyumuna Etki Eden Bireysel ve Örgütsel Faktörler	21
2.1.2. İş Doyumunu Açıklayan Teoriler.....	22

2.1.2.1. A. Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	23
2.1.2.2. F. Herzberg Çift Faktör Teorisi	23
2.1.2.3. D. C. McClelland Başarı Güdüsü Teorisi	24
2.1.2.4. C. Alderfer ERG Teorisi	24
2.1.2.5. V. Vroom Beklenti Teorisi	24
2.1.2.6. J. S. Adams Eşitlik Teorisi.....	25
2.1.2.7. E. Locke Amaç Teorisi	25
2.2. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK.....	25
2.2.1. Tükenmişlik Sendromu Modelleri.....	28
2.2.1.1. Gaines Tükenmişlik Modeli.....	28
2.2.1.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	29
2.2.1.3. Edelvich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	29
2.2.1.4. Pines Tükenmişlik Modeli	29
2.2.1.5. Leiter Tükenmişlik Modeli	30
2.2.1.6. Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli	30
2.2.1.7. Maslach Tükenmişlik Modeli	31
2.2.2. Mesleki Tükenmişliğin Nedenleri	33
2.2.3. Mesleki Tükenmişliğin Sonuçları	34
2.2.4. Mesleki Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri	36
2.3. KONU İLE İLGİLİ ULUSAL ve YABANCI KAYNAKLARDA YER ALAN LİTERATÜR ÇALIŞMALAR.....	38

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ, METODU VE BULGULAR

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEM VE METODU	41
3.1.1. Araştırmanın Konusu	41
3.1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	41
3.1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları	41
3.1.4. Araştırmanın Hipotezleri.....	42
3.1.5. Araştırmanın Modeli	43
3.1.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	43
3.1.7. Araştırma Etiği ve Verilerin Toplanması.....	43
3.1.8. Veri Toplama Araçları.....	44

3.1.9. Verilerin Analizi	45
3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	45
3.2.1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler	46
3.2.2. Katılımcıların ÇİM’de Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Veriler	48
3.2.3. Katılımcıların Kişisel ve Mesleki Özelliklerine Göre İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerini Gösteren Veriler	49
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	
TARTIŞMA	
4.1. BULGULARIN TARTIŞILMASI	61
4.1.1. Kişisel ve Mesleki Değişkenlere Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Bulguların Tartışılması.....	61
4.1.2. Ana Değişkenlerin Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Bulguların Tartışılması.....	69
4.1.3. Katılımcıların, Yürüttükleri Görev Sebebiyle Karşılaştıkları Zorluklar ve Bu Zorluklara Yönelik Çözüm Önerilerine Dair Görüşlerini İçeren Bulguların Tartışılması.....	70
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	73
KAYNAKÇA	76
EKLER.....	88

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÇOCUK İZLEM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN ADLİ GÖRÜŞMECİLERİN İŞ DOYUMU VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Cüneyt ÖZGENEL

Danışman: Doç. Dr. Ümmet ERKAN

2023, 102 sayfa

Bu araştırmanın amacı Türkiye’de Sağlık Bakanlığı’na bağlı hastanelerde adli görüşmeci olarak çalışan meslek elemanlarının iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerini incelemek ve bu alanda çalışan meslek elemanlarının tükenmişliğe karşı korunabilmeleri için onların psikososyal yönden iyilik hallerini artırabilmek amacıyla çözüm önerilerinin geliştirilmesine katkıda bulunmaktır.

Araştırmanın çalışma grubunu; 2022 yılı Aralık ayında Türkiye’nin çeşitli illerinde aktif olarak çalışan 156 adli görüşmeci oluşturmaktadır. Bu çalışma nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modelinde tasarlanmış kesitsel bir çalışmadır. Araştırmada demografik bilgileri toplamak amacıyla “Kişisel ve Mesleki Bilgi Formu”, iş doyumunu düzeylerini belirlemek amacıyla Akkamış (2010) tarafından Türkçeye uyarlanan “Minnesota İş Tatmini Ölçeği”, mesleki tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanması yapılan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek puanlarının ve alt boyut puanlarının karşılaştırılmasında, iki grup karşılaştırması için bağımsız örneklem t testi, ikiden fazla grup için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Ölçek puanlarının birbirleri ile ilişkisi ise Pearson Korelasyon analizi ile incelenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS 22.0 programı ile analiz edilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda katılımcıların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu, iş tatmini artarken tükenmişlik düzeylerinin azaldığı ya da iş tatmini azalırken tükenmişlik düzeylerinin arttığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Cinsel istismar, adli görüşmeci, tükenmişlik, iş doyumunu, Çocuk İzlem Merkezi.

ABSTRACT

MASTER'S THESIS

EVALUATION OF JOB SATISFACTION AND PROFESSIONAL BURNOUT LEVELS OF FORENSIC INTERVIEWERS IN CHILD MONITORING CENTERS

Cüneyt ÖZGENEL

Advisor: Assoc. Dr. Ümmet ERKAN

2023, Page: 102

The aim of this research is to examine the job satisfaction and professional burnout levels of the professional staff working as forensic interviewers in the hospitals affiliated to the Ministry of Health in Turkey and to contribute to the development of solution proposals in order to increase the psychosocial well-being of the professional staff working in this field so that they can be protected against burnout.

The study group of the research; In December 2022, it consists of 156 forensic interviewers who are actively working in various provinces of Turkey. This study is a cross-sectional study designed in relational survey model, one of the quantitative research methods. In the research, "Personal and Professional Information Form" to collect demographic information, "Minnesota Job Satisfaction Scale" adapted to Turkish by Akkamuş (2010) to determine job satisfaction levels, "Maslach Burnout Scale" adapted to Turkish by Ergin (1992) to measure occupational burnout levels. used. In the comparison of scale scores and sub-dimension scores, independent samples t-test was used for two-group comparison and one-way analysis of variance (ANOVA) was applied for more than two groups. The relationship of the scale scores with each other was examined by Pearson Correlation analysis. The data obtained as a result of the research were analyzed with the SPSS 22.0 program.

As a result of the analyzes made, it was determined that there was a negative relationship between the job satisfaction and burnout levels of the participants, the level of burnout decreased while job satisfaction increased, or the level of burnout increased while job satisfaction decreased.

Key Words: Sexual abuse, forensic interviewer, burnout, job satisfaction, Child Monitoring Center.

ÖNSÖZ / TEŞEKKÜR

Adli görüşmecilik mesleği, ruh sağlığının önemli bir ayağını oluşturmaktadır. Cinsel istismar mağduru çocuklara yönelik hizmet veren adli görüşmeciler; istismar suçunun ortaya çıkarılması ve istismarın çocuklar üzerindeki yıkıcı etkisinin azaltılması için kıymetli bir iş yapmaktadırlar. Adli görüşmecilerin, böylesine yoğun çaba gerektiren bir işte çalışmalarına bağlı olarak tükenmişliğe maruz kalabilecekleri düşüncesi araştırmanın konu seçiminde başlıca etken olmuştur.

Tez konusu seçiminde isteklerimi göz önünde bulunduran, çalışmam sırasında kıymetli bilgileri ve tecrübeleriyle bana yol gösteren değerli tez danışmanım Doç. Dr. Ümmet ERKAN'a, araştırma verilerinin analizi ve yorumlamasında bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım Klinik Psk. Mustafa Ozan ALTIN'a, araştırmamın veri toplama aşamasında desteğini esirgemeyen kıymetli arkadaşım ve meslektaşım Psk. Filiz Kesici DAĞ'a, tez yazım aşamasında birbirimizi sürekli motive edip fikir alışverişinde bulunduğumuz değerli arkadaşım Psk. Gülhan BİLGİN'e, veri toplama aşamasında kıymetli zamanlarını ayırıp anket ve ölçek sorularını içtenlikle cevaplayan adli görüşmeci meslektaşlarıma sonsuz teşekkür ve saygılarımı sunarım.

Bütün eğitim hayatım boyunca desteklerini her zaman arkamda hissettiğim anneme, babama ve kardeşlerime, yüksek lisans başvuru sürecimde beni cesaretlendiren çok kıymetli arkadaşım Shu Bildane CANLI'ya, yüksek lisans eğitimi sürecimde beni her zaman motive eden sınıf arkadaşlarıma ve Bitlis Devlet Hastanesi'ndeki çalışma arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Muş-2023

Cüneyt ÖZGENEL

KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ

ÇİM	:	Çocuk İzlem Merkezi
ÇKK	:	Çocuk Koruma Kanunu
SHÇEK	:	Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
UNICEF	:	Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
Vb.	:	Ve benzeri
Vd.	:	Ve diğerleri
WHO	:	Dünya Sağlık Örgütü
MEB	:	Milli Eğitim Bakanlığı
TÜİK	:	Türkiye İstatistik Kurumu
ASPİM	:	Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü
ÇAGSEP	:	Çocukla Adli Görüşmeci Sertifikalı Eğitim Programı
ASHB	:	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
SPSS	:	Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paketi

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 3.1. Katılımcıların Demografik Verilerine Dair Frekans Tablosu.....	46
Tablo 3.2. Çocuk İzlem Merkezinde Adli Görüşmecilerin Karşılaştıkları Zorluklar	48
Tablo 3.3. Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması.....	49
Tablo 3.4. Ölçek Puanlarının Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırılması.....	50
Tablo 3.5. Ölçek Puanlarının Stresli Olay Yaşama Durumuna Göre Karşılaştırılması ..	50
Tablo 3.6. Ölçek Puanlarının Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	51
Tablo 3.7. Ölçek Puanlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	52
Tablo 3.8. Ölçek Puanlarının Mesleklere Göre Karşılaştırılması	53
Tablo 3.9. Ölçek Puanlarının Meslekte Toplam Çalışma Yılına Göre Karşılaştırılması	54
Tablo 3.10. Ölçek Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması	55
Tablo 3.11. Ölçek Puanlarının Adli Görüşmeci Olarak Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması	57
Tablo 3.12. Ölçek Puanlarının 1 Aylık Adli Görüşme Sayısına Göre Karşılaştırılması.	58
Tablo 3.13. Ölçek Puanlarının Toplam Adli Görüşme Sayısına Göre Karşılaştırılması.	59
Tablo 3.14. Ölçek Puanlarının Birbirleri İle İlişkisi	60

GİRİŞ

Son yıllarda adli mercilere yansıyan çocuklara yönelik cinsel istismar vakalarında ciddi bir artış olduğu gözlemlenmektedir. Bu durum toplumun tüm kesimlerini ve özellikle bu alanda çalışan uzmanları konu üzerinde hassasiyetle durmaya yöneltmektedir.

Cinsel istismar mağduru çocukların değerlendirilmesi, tedavi süreçlerinin planlanması ve bu konudaki gelişmelerin takip edilmesi amacıyla 2010 yılında Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastaneler bünyesinde Çocuk İzlem Merkezleri (ÇİM) kurulmaya başlanmıştır. ÇİM; Sağlık Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Adli Tıp Kurumu, üniversiteler bünyesinde bulunan çocuk koruma birimleri ve Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) tarafından desteklenmekte ve bu alandaki çalışmaların eş güdümlü olarak yürütülmesini amaçlamaktadır. 2010 yılında ilk ÇİM Ankara'da açılmış, bunu diğer illerde kurulan merkezler takip etmiştir (Aydemir ve Yurtkulu, 2012: 155). ÇİM'ler kuruluş amacı itibariyle birden fazla bakanlık ve ilgili kurumlarla eşgüdüm içerisinde çalışmakta ve birçok önemli kamusal hizmeti yerine getirmektedir.

ÇİM'de cinsel istismar mağduru çocuklarla yapılan adli görüşmeler sonucunda, istismara yönelik somut bulgu olup olmadığı değerlendirilmektedir. Cinsel istismar mağduru çocukların doğru ve şeffaf bilgi verebilmesi için adli görüşmelerin çocuk dostu ortamlarda ve uzman kişilerce yapılması, suç teşkil eden unsurların belirlenmesi, çocuğun örselenmesinin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. Bu merkezlerde psikolog, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimcisi, psikiyatri alanında yüksek lisans eğitimini tamamlayan uzman hemşireler görevlendirilmektedir (ÇİM, 2022).

ÇİM'de çalışacak olan adli görüşmeci unvanlı meslek elemanları, cinsel istismar konusunda eğitim almış, çocuğun psikososyal durumunu bilen, ruh sağlığı alanında çalışan ve mesleki tecrübesi bulunan kişiler arasından seçilmektedir. Bu alanda çalışacak kişilerin belirlenmesinde, personellerin gönüllülük esasına uygun seçilmesine dikkat edilmektedir.

Cinsel istismar olgusu, hem bu davranışa maruz kalan çocuklar hem de mağdur çocuklarla çalışan uzmanlar için yıkıcı etkilere neden olabilmektedir. Cinsel istismar vakalarında çalışan uzmanlardan biri olan adli görüşmeciler, bu süreçte yıpranmakta ve

çeşitli mesleki sorunlar yaşamaktadır. Adli görüşmecilerin sorunlarına kulak vermek bu sürecin sağlıklı işlenmesi için çok önemlidir.

Bir işte çalışan insanların, günlük hayatları içerisinde en çok zaman geçirdikleri alanlardan biri çalışma ortamıdır. Diğer meslek mensupları gibi adli görüşmecilerin de günlük hayatlarının önemli bir kısmı çalışma ortamında geçmektedir. Çalışma ortamında geçirilen süre, kişilerin diğer zamanlarına da etki edebilmektedir. Dolayısıyla çalışanların, yaptıkları işe karşı geliştirdikleri olumlu tutum ve pozitif düşünceler işsel bir doyum elde etmelerini sağlarken bu durumun sosyal yaşantılarında da yansımaları görülebilmektedir.

İş doyumunu kavramı, bireylerin yaptıkları iş sonucunda duydukları haz, memnuniyet ve işe dair beklentilerin karşılanma derecesini ifade etmektedir. Mesleki tükenmişlik ise çalışanların, yüksek iş stresi ve kaygı sebebiyle içinde buldukları duruma gösterdikleri sosyal, fiziksel ve ruhsal tepkilerdir. Mesleki tükenmişlik, insanlarla yakın iletişim ve birebir temas ederek çalışan mesleklerde daha yüksek oranda görülmektedir (Kama, 2017: 1). İş doyumunu ve mesleki tükenmişlik kavramları genellikle birbirlerine karşıt kavramlardır. Yani iş doyumunun sağlandığı yerde mesleki tükenmişlikten bahsetmek pek mümkün görünmemektedir.

Mesleki tükenmişlik hissi en fazla travmatik bir durum yaşayan veya ona şahit olan bireylerde görülmektedir. Bu travmaları yaşayan bireylerin çevrelerindeki insanlar da bu durumdan olumsuz etkilenmektedir. Figley (1978: 57) travmatik bir olay yaşayan bireyin çevresinde bulunan aile ve arkadaşlarının bu durumdan etkilenmesinin olası bir durum olduğunu ayrıca travmatik bir olay yaşayan bireylere hizmet sunan profesyonellerin de travma geliştirmeye daha duyarlı olduklarını belirtmiştir.

Travma mağduru bireylerle çalışan profesyoneller için bu süreç bazen oldukça zorlu geçebilir. Bu durumda ilgili meslek elemanları ikincil travmaya maruz kalabilir. İkincil travmatik stres, başkalarının travmatik yaşam olayı deneyiminden hareketle bu travmatik deneyimin detaylarının öğrenilmesi ile birlikte travmayı dinleyen kişilerde görülen stres ve buna bağlı belirtilerdir. Travma ve buna bağlı gelişen semptomlar, travmatik denetimi aktaranlar ve ona şahit olanlar (dinleyenler) arasında bulaşıcı bir özellik göstermektedir (Wee ve Myers, 2003: 34).

Cinsel istismar vakalarıyla çalışan adli görüşmeciler; mesleklerini icra ederken çalıştıkları kurumlarda maruz kaldıkları ağır vakalar, iş yükü, yönetici kaynaklı sorunlar, bürokratik engeller, geçim kaygısı vb. konularda yaşadıkları sorunlar nedeniyle mesleki tükenmişliğe maruz kalmakta ve bu durum onların iş doyumuna kaybına uğramalarına sebep olmaktadır (Orhan, 2020: 135-137). Adli görüşmecilik, yoğun çalışma temposu içerisinde özverili çalışmayı gerektiren ve zor şartlarda yürütülen bir meslektir. Bu meslek elemanlarının iş doyumunun düşmesi ve tükenmişlik duygusunu deneyimlemeleri muhtemeldir.

Bu araştırmanın konusu, Türkiye’de Sağlık Bakanlığı’na bağlı hastaneler bünyesinde ÇİM’de çalışan adli görüşmecilerin (psikolog, uzman hemşire, sosyal çalışmacı ve çocuk gelişimcisi) iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerine etki eden faktörlerin incelenmesidir.

Araştırma dört bölümden oluşmakta olup birinci bölümde; çocukluk döneminin tanımı, çocuk istismarı ve türleri, çocuğa yönelik cinsel istismar, dünyada ve Türkiye’de çocuğa yönelik cinsel istismar sorunu, ÇİM, adli görüşmeci ve çocukla adli görüşme kavramları ele alınmıştır. İkinci bölümde; iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik kavramları, tükenmişliğin neden ve sonuçları, tükenmişlik modelleri, tükenmişlikle mücadele yöntemleri, iş doyumunu etkileyen faktörler, yabancı ve ulusal basında konuyla ilgili yer alan çalışmalar incelenmiştir. Üçüncü bölümde, araştırmanın yöntem ve metodu açıklanmış, araştırma bulguları ve bulgulara yönelik analizler aktarılmıştır. Dördüncü bölüm ise araştırmanın tartışma bölümünden oluşmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇOCUĞA YÖNELİK CİNSEL İSTİSMAR: KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. ÇOCUKLUK DÖNEMİNİN TANIMI

Çocukluk dönemi toplumlar tarafından farklı şekilde tanımlanmıştır. Mevzuatta (ÇKK), daha erken yaşta ergin olsa bile 18 yaşını doldurmamış her birey çocuk olarak kabul edilmekte, çocuk statüsünde sayılan her bireyin bedensel, zihinsel, duygusal, ahlaki ve sosyal yönden istismara açık olduğu ve korunması gerektiği belirtilmektedir (Çocuk Koruma Kanunu, 2005).

Çocukluk kavramı insan yaşamında özel bir gelişim dönemi olup henüz yetişkin olmayan, kendi kararlarını alma yetisi bulunmayan bireyler için kullanılmaktadır (Sağlam ve Aral, 2016: 43). Yörükoğlu (2011: 21)'na göre çocukluk dönemi, kendine has niteliklerin yanında hızlı ve ani değişimlerin yaşandığı özel bir gelişim dönemidir. Erkut vd. (2017: 18)'ne göre ise bedensel, zihinsel ve sosyal yönden erginliğe ve olgunluğa ulaşmamış bireyler çocuktur. Çocukluk dönemiyle ilgili yapılan tanımlamaların ortak noktası, çocukların çeşitli yönlerden kendilerine yetemeyen ve korunmaları gereken bireyler olmalarıdır.

Toplumun geleceği olan, yeterince deneyim sahibi olmayan çocukların korunması, onların fiziksel, psikolojik ve sosyal gelişim süreçlerinin izlenmesi son derece önemlidir. Çocuklar için risk oluşturabilecek konuların değerlendirilmesi, bu konuda gereken önlemlerin alınması toplum sağlığı ve sağlıklı bir toplum için gereklidir (Karakaş ve Çevik, 2016: 889). İnsan yaşamının bu özel dönemi için aileler başta olmak üzere devlet ve ilgili kurumlar titiz bir çalışma takip etmek zorundadır. Üzerinde titizlikle durulması gereken ve çocukların korunma ihtiyacı hissettiği alanlardan biri çocuk istismarıdır.

1.2. ÇOCUK İSTİSMARI VE TÜRLERİ

Çocuk istismarı, çocuğun anne-babası, bakıcısı yahut başka bir yetişkin tarafından çocuğa yöneltilen, çocuğun gelişimine zarar veren, toplumsal yönden kabul edilmeyen ve uygunsuz bulunan tüm eylem ve eylemsizlikler olarak tanımlanmaktadır (Tıraşçı ve Gören, 2007: 70). Çocuğun gelişimine ve büyümesine engel oluşturan, ket vuran bütün

eylem ve davranışlar çocuk istismarı olarak tanımlanmaktadır (Polat, 2007: 27). Bir eylemin çocuk istismarı olarak ele alınabilmesi için o eylemin, toplumun genel kabulüne göre zararlı ve önlenmesi gereken bir eylem olması gerekmektedir (Yavuzer, 2012: 57).

Çocuk istismarı; çocuğun fiziksel, psikolojik ve sosyal gelişimine, biyopsikososyal iyilik haline zarar vermekte, onu içinden çıkmakta zorlanacağı bir buhrana yöneltmektedir. Bu nedenle çocuk istismarı vakalarının önlenmesi, toplumsal sağlık açısından çok önemlidir. İstismar vakaları şu alt başlıklar halinde değerlendirilebilir:

1.2.1. Çocuk ihmali

Çocuğun, ebeveyni yahut kendisine bakım veren diğer kişiler tarafından barınma, eğitim, sağlık vb. gibi temel ihtiyaçlarından mahrum bırakılması, güvenli bir yaşam alanının sağlanamaması çocuk ihmali olarak adlandırılmaktadır (WHO, 1999). Şirin ve Yenibaş (2007: 40)'a göre çocuk ihmali ya da istismarı kavramı, çocuğun bakımından sorumlu olan kişinin bu yükümlülüğü yerine getirememesi, çocuk için gerekli ilgiyi sağlayamaması yahut çocuğun temel ihtiyaçlarını karşılayamaması olarak tanımlanmaktadır.

Kocaer (2006, 37)'e göre çocuk ihmali ve istismarına neden olan ve bu konudaki riskleri artıran başlıca faktörler şu şekilde sıralanabilir:

- Ebeveynlerinden birinin olmaması (tek ebeveynlilik),
- Çocuğa bakım veren kişi ya da kişilerde madde ve alkol bağımlılığı,
- Erken yaşlarda anne olma rolü,
- Kültürel ve sosyo-ekonomik açıdan düşük statüde olma,
- Aile üyelerinde görülen psikiyatrik hastalık öyküsü,
- Çocuklarda meydana gelen kronik hastalık öyküsü,
- Çocuk ihmal ve istismarını engellemeye yönelik uygulanan yasaların yetersiz olması,
- Savaşlar, toplumlarda yaşanan göç olayları, sosyal hayatta var olan eşitsizlikler.

Çocuğun fiziksel, ekonomik, sosyal, psikolojik, ruhsal yönden ihtiyaç duyduğu gereksinimlerin karşılanmaması, yerine getirilmemesi çocuk ihmaline işaret etmektedir. İhmal ve istismar kavramları bir zincirin halkaları gibi birbirini desteklemektedir. Genellikle ihmal edilen çocuklar istismara daha açık olabilmektedir.

1.2.2. Fiziksel İstismar

18 yaşını doldurmamış olan çocuğun, ebeveyni yahut kendisinin gelişimi ve bakımından sorumlu olan kimse tarafından sağlığını olumsuz yönde etkileyecek ve hasara uğratacak eylemlere maruz kalması fiziksel istismar olarak tanımlanmaktadır (Yalçın, 2011: 13). Çocuğun fiziksel şiddete maruz kalması, dövülmesi, vücudunun yakılması, tartaklanması ve bıçaklanması sık rastlanan bazı fiziksel istismar örnekleridir (Kaplan vd., 1999: 1214).

Fiziksel şiddet ve eylemlere maruz kalan ya da tanıklık eden çocuklarda, ileri yaşlarda psikolojik sorunlar ve çeşitli patolojik durumlar tespit edilebilmektedir (Weilburger, 2009: 90). Çocukluk dönemi, bireylerde kişilik oluşum sürecinin başlangıcını oluşturan bir dönemdir. Bu dönemde ortaya çıkacak bir örselenme, hasar çocuğun sağlıklı gelişimi için bir risk oluşturmaktadır.

1.2.3. Ekonomik İstismar

Çocuğa yönelik istismar türlerinden biri de ekonomik istismardır. Bu istismar türü çocuğun ekonomik ihtiyaçlarının karşılanmaması veya onun ekonomik bir gelir sağlamak için çalıştırılmasını içerir. Aydın (2019: 27)'a göre ise çocuğun, ücret karşılığında veya ücretsiz olarak çalışması ve çalıştırılması ekonomik istismardır. Bu durum çocuk haklarına aykırı olup çocuğun fizyolojik, psikolojik ve duygusal gelişimini olumsuz yönde etkilemektedir. Özellikle az gelişmiş ülke ve yoksul bölgelerde daha sık rastlanan bir durumdur. Çocuk işçiliği genellikle ailenin az gelire sahip olduğu veya hayatını sürdüreceği bir gelire sahip olmadığı durumlarda artmaktadır.

Çocuğun ekonomik istismarı birçok olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Çocuklar ekonomik istismar nedeniyle eğitim ve öğretimden uzak kalmakta, fiziksel, psikolojik ve sosyal gelişimleri olumsuz etkilenmektedir (EGM, 2011: 89).

Ekonomik istismarın bir yansıması olan çocuk işçiliğinin temel nedenleri göç, yoksulluk, kültürel normlar ve geleneksel inanışlar, işsizlik, eğitim olanaklarının

yetersizliği ve çocuk iş gücüne olan talepler olarak sıralanabilir (Karaman ve Özçalık, 2007: 33). Bu yönüyle özellikle yoksul ülkelerde, taşrada ekonomik faaliyetlere destek sağlanması beklenen çocuklar daha fazla istismara maruz kalmaktadır.

1.2.4. Duygusal İstismar

Çocuğa yönelik istismarın yaygın biçimlerinden biri, çocuğa etrafındaki yetişkinler tarafından uygulanan ve duygusal gelişimini engelleyen eylemler olarak tanımlanan duygusal-psikososyal istismardır (Şahiner vd., 2001: 278). Çocuğun aşğılanması, küçük düşürülmesi, azarlanması, yok sayılması duygusal istismar türlerindedir. İleri yaşlarda ortaya çıkan psikiyatrik hastalıkların temelinde, çocukluk çağında yaşanan duygusal ve psikososyal istismarın etkili olabileceği iddia edilmiştir (Aktay, 2020: 174). İnsan, duygu bütünlüğü olan ve hayatta olup biten gelişmelere duygusal tepkiler veren bir varlıktır. Duygu dünyasında meydana gelen bir yıpranmanın, onarılamadığı takdirde farklı yansımaları olabilmektedir. Kişilik gelişimi, sosyal çevre ve arkadaş seçimi, gelecekle ilgili düşünceler bu ekseninde şekillenebilir.

Çocuğun duygu bütünlüğünü bozan, psikososyal gelişimine zarar veren eylem ve eylemsizlikler olarak tanımlanan duygusal istismar, çocuğa yönelik diğer istismar biçimlerine de doğrudan ya da dolaylı yollarla sebep olabilmektedir. Bu istismar biçiminin diğer istismar türlerine göre daha zor fark edilebildiği ayrıca en sık yaşanan istismar türü olduğu belirtilmektedir (İçeri, 2006: 31). Çocuk üzerinde etkisi çok fazla olmasına rağmen genellikle ihmal edilen bir istismar türü olan duygusal ve psikososyal istismar yaşam boyunca bireyleri olumsuz etkilemekte, gelişim bozukluklarına yol açabilmektedir.

1.2.5. Cinsel İstismar

Çocuğa yönelik cinsel istismar, bir çocuğun kendinden yaşça büyük kişi ya da kişiler tarafından yahut kendi akranları tarafından cinsel içerikli konuşma, cinsel bölgelerinin teşhir edilmesi, çocuğun özel bölgelerine dokunma, oral, vajinal ve anal penetrasyona maruz kalma gibi eylem ve davranışların cinsel haz elde etmek amacıyla gerçekleştirilmesidir (Dağlı ve İnanıcı, 2011: 62). Çocuğun beden ve duygu bütünlüğünü sarsan, yıpranmasına neden olan ve birçok travmatik etkisi bulunan bu istismar ile ilgili vakalar gittikçe daha fazla duyulmaya ve toplumda alarm vermeye başlamıştır. Bu nedenle konu üzerinde daha ayrıntılı durulması gerekmektedir.

1.3. ÇOCUĞUN CİNSEL İSTİSMARI

Günümüzde çocuğa yönelik istismarın en çok gerçekleştiği alanların başında cinsel istismar gelmektedir. Yurdakök (2010: 423)'e göre çocuğa yönelik cinsel istismar; çocuğun ne olduğunu kavrayamadığı, gelişim özellikleri açısından hazır olmadığı, bu eyleme rıza gösterme ya da eylemi onaylama kapasitesine sahip olmadığı, toplumsal yönden kabul edilmeyen ve yasalar tarafından suç teşkil eden cinsel bir eyleme zorlanmasıdır.

Polat (2015: 154) çocuğa yönelik cinsel istismar türlerini şu şekilde sınıflandırmaktadır:

- Çocuk yaşta evlilikler,
- Cinsel içerikli konuşma,
- Pornografik materyal gösterme,
- Çocuğa yönelik teşhircilik eylemleri,
- Çocuğa yönelik röntgencilik eylemleri,
- Cinsel içerikli eylemlere tanık olma,
- Cinsel amaçla çocuğa dokunulması,
- Çocuğun, cinsel amaçla istismarcıya dokunmaya zorlanması,
- Çocuğun fuhuş yapmaya zorlanması ve yönlendirilmesi,
- Encest vakaları,
- Çocuğun oral, vajinal ve anal penetrasyona maruz bırakılması.
- Çocukların birbirleriyle cinsel eylemde bulunmaya zorlanması, bu durumun izlenmesi ve bundan haz alınması da çocuğa yönelik cinsel istismar kapsamına girmektedir.

UNICEF Çocuk Hakları Sözleşmesi'ne göre her çocuğun, kendine bakım sağlayan kişi veya yasal temsilcisi tarafından özel olarak korunması, fiziksel, psikolojik veya sosyal yönden zarar görmesinin engellenmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu görev sözleşmeye taraf olan tüm ülkeler tarafından kabul edilmiş ve öncelikli bir hedef olarak belirlenmiştir (UNICEF, 2019). Çocuklar, fiziksel ve gelişimsel açıdan korunma ihtiyacı olan bireylerdir. Çocuğa yönelik istismarın önüne geçmek için çocuğa zarar veren eylemlerin engellenmesi gerekmektedir.

Çocuğa yönelik istismar eyleminde bulunan kişiler, genellikle mağdur çocuğa sunduğu hediyelerle, çocuğu kandırarak ya da tehdit yoluyla çocuğun susmasını sağlamaktadır (Kutsal, 2004: 3). Cinsel istismar hem hukuken hem de toplum tarafından yasaklanmış bir eylem olduğu için çoğu zaman gizlenmeye ve örtülmeye çalışılmaktadır.

Sanılanın aksine, çocuğa yönelik cinsel istismar eyleminin genellikle çocuğun ailesi dışındaki yabancılardan ziyade çocuğun ailesi içindeki yetişkin bir birey ya da çevresinde çocuğu bilen, tanıyan birileri tarafından gerçekleştirildiği araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Araştırmalara göre istismarcıların %31'i aile içinden, %54'ü ise aile dışından ancak çocuğun tanıdığı kişiler olduğu ve istismarcıların yalnızca %15'inin çocuğa yabancı biri olduğunu göstermektedir (Aydemir ve Yurtkulu, 2012: 152). Çocuk istismarını önlemek için çocuğu yakın çevresine karşı da korumak gerekir. Risk ortamı kontrol edilerek çocuklar bu ortamlardan uzaklaştırılmalıdır.

Çocuklarda zeka geriliği, bedensel engellilik, hiperaktivite bozukluğu, dikkat eksikliği, şizofreni, bipolar bozukluk gibi durumların cinsel istismara uğrama riskini artırdığı aktarılmıştır (Paslı, 2017: 40). Fiziksel açıdan zayıflık, mental yetersizlik, sosyal destek sistemlerinin yetersiz oluşu gibi nedenler çocuğun cinsel istismarına zemin hazırlayabilmektedir.

Cinsel istismarın çocuklar üzerindeki kısa dönem etkileri incelendiğinde; istismar olayının inkar edilmesi, uyku düzensizlikleri, kendini çevresinden soyutlama, utanma duygusu, geriye dönük olayları saplantı haline getirme, ruhsal güçsüzlük, agresiflik, söz dinlememe, okula gitmek istememe gibi durumların oluştuğu görülebilmektedir (Ayrıl, 2010: 116). Cinsel istismara maruz kalan çocuklarda, normalin dışında ruhsal ve davranışsal tepkiler gelişebilmektedir.

Çocuğa yönelik cinsel istismarın uzun dönem etkileri incelendiğinde bunun daha yıkıcı olduğu görülebilmektedir. Burada tek bir olumsuz durumdan bahsetmek mümkün olmayıp bu durum bir grup bozukluk için risk etmeni olarak kabul edilmektedir (Aydın, 2019: 36). Cinsel istismarın çocuklar üzerindeki uzun dönem etkileri olarak psikolojik kökenli ağrılar, vajinal enfeksiyonlar, bulantı ve kusma, uzun süreli depresyon ve ataklar sık karşılaşılan durumlardır (Ayrıl, 2010: 117). Ayrıca mağdur çocuklarda utanma, kin, nefret, suçluluk, kaygı, korku ve çaresizlik duygularının arttığı

gözlemlenmiştir (Sanderson, 2010: 290). Uzun dönemde cinsel istismar çeşitli ruhsal, sosyal, duygusal bozukluklara sebep olabilmektedir.

Ebeveynler çocuklarını cinsel istismar eyleminden korumak için onlara mahremiyet eğitimleri vermeli, zor durumda iken yardım istemesini öğretmeli (Polat, 2007: 145), özellikle 4 yaşlarına girerken çocuklara, bedenlerinin kendilerine ait olduğu ve mahrem bölgelerine dokunulamayacağı bilinci aşılmalıdır (Güneş, 2016: 79). Aileler tarafından çocuklara verilen eğitimler, çocukları cinsel istismara karşı daha bilinçli hale getirecek ve daha duyarlı olmalarını sağlayacaktır.

Cinsel istismara uğramış mağdur çocukların öncelikle korunması ve devam eden bir istismar durumu var ise bunun sonlandırılması gerekir (Tuncer, 2018: 11). Cinsel istismar eylemine müdahalenin ilk aşaması, cinsel istismar eylemi devam ediyorsa öncelikle çocuğun güvenliğinin sağlanması ve eylemin durdurulmasıdır.

Cinsel istismar olayına aşırı tepki vermemek aynı zamanda duyarsız da kalmamak, suçlayıcı olmaktan vazgeçmek, mağdur çocuğun kendini güvende hissedip sığınabileceği bir alan oluşturmak ve mahremiyetine saygı göstermek, olanları adli mercilere intikal ettirmek bu sürecin daha travmatik hale gelmesini engelleyecektir. Cinsel istismar suçunun öğrenilmesi halinde adli mercilere bildirme yükümlülüğü unutulmamalı ve bu konuda gerekli hassasiyet gösterilmelidir (Tuncer, 2018: 12-13). Başlı başına bir travma olan cinsel istismar olayı, bazen eşlik eden diğer sebeplerle daha travmatik bir hal alabilmektedir. Bu suçun öğrenilmesi halinde ilk yapılacak şey çocuğun güvenliği sağlandıktan sonra adli mercilere bildirim yapmaktır. İstismara uğramış çocuğa, olanların kendi suçu olmadığını hissettirmek ve ona sevgiyle yaklaşmak gerekir.

1.4. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE ÇOCUĞA YÖNELİK CİNSEL İSTİSMAR SORUNU

Çocuğa yönelik cinsel istismar; mekan fark etmeksizin dünyanın her yerinde, geçmişten günümüze kadar devam eden küresel bir problemdir. Toplumlarda farklı cezalandırma yöntemleri uygulanmasına rağmen bu eylem hiçbir dönemde engellenememiştir. Günümüzde adli sistemlere intikal eden, medyada karşılaşılan ya da toplumsal alanda görülen cinsel istismar vakalarında son dönemlerde artış görülmektedir.

1.4.1. Çocuğa Yönelik Cinsel İstismarın Dünyadaki Durumu

Çocuğa yönelen cinsel istismar, diğler istismar türlerine göre çeşitli sebeplerden ötürü çoğunlukla bildirim yapılmayan ve gizlenmeye çalışılan bir sorundur. Bu nedenle çocuğa yönelik cinsel istismarla ilgili gerçek rakamlara ulaşmak oldukça güçtür. Yapılan araştırmalar sonucunda cinsel istismar mağduru çocukların yalnızca %15'inin adli mercilere bildirildiği görülmektedir (Aktepe, 2009: 98). Cinsel istismar vakaları; toplumsal baskı, aile üyelerinden biri tarafından gerçekleştirilmesi, geleneksel bazı inanışların varlığı gibi sebeplerle çoğu zaman adli mercilere iletilmemektedir.

Küresel bir sorun haline gelen çocuğa yönelik cinsel istismar suçu tüm dünyada endişe verici düzeyde artış göstermektedir. Adli mercilere yansıyan vakalarda beş yaşından küçük çocuklara ve hatta bebeklere bile rastlanmaktadır (Topçu, 2009: 12). Epidemiyolojik araştırmalar sonucunda, tüm dünyada 18 yaş altı çocuklara yönelen cinsel istismar davranışının %5-20 dolaylarında olduğu, kız çocuklarının erkek çocuklara göre 2-3 kat daha fazla risk altında oldukları ve etkilendikleri belirtilmektedir (Bağ ve Alşen, 2017: 65). Çocukların bireysel özellikleri, özel durumları ve sosyal yaşantı biçimleri istismar davranışına maruz kalmaları ile doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkilendirilebilir.

Dünya genelinde 22 ülkede yapılan 65 araştırmanın sonucunu kapsayan karma bir çalışma sonucunda küresel bir sorun haline gelen cinsel istismarın kadınlardaki prevalansı %19,7 olarak belirlenirken aynı oranın erkeklerde %7,9 olduğu aktarılmıştır. Bu çalışmada Afrika'dan yüksek oran bildirilirken en düşük oranların Avrupa'dan olduğu görülmüştür (Pereda vd., 2009: 328-338). Toplumlar da var olan geleneksel inanışlar, eğitim imkanlarının yetersiz olması, adli sistemlerin işlevsel ve caydırıcı nitelikte olmaması çocuk istismarının daha sık görülmesine sebep olabilmektedir.

Çocuğa yönelik cinsel istismar sıklığını gösteren farklı çalışmalar mevcuttur. Örneğin Amerika'da yapılan bir çalışmada, her 50 çocuktan yaklaşık birinin ölümcül olmayan cinsel ihmal ve istismara maruz kaldığı, her dört kız çocuğundan birinin ve her altı erkek çocuğundan birinin 18 yaşından önce cinsel istismara maruz kaldığı belirlenmiştir (Anonymous, 2012).

Amerika'da yapılan başka bir çalışmada, 18 yaş ve üzeri yaş grubundaki 34 binden fazla kişinin yer aldığı araştırma sonucunda çocukluk dönemindeki cinsel

istismar prevalansı %10.1 olarak tespit edilmiştir. Bu oran yaklaşık her 10 yetişkinden birinin çocukluk çağı cinsel istismar mağduru olduğunu göstermektedir (Perez-Fuentes vd., 2013: 16-27). Çocukluk çağı cinsel istismarı bazen küçük yaşlarda anlaşılmamakta, yetişkinlik döneminde anlaşılmaktadır. Birey cinsel istismara uğradığını fark ettikten sonra bu durum onda kısa ve uzun süreli etkilere neden olabilmektedir.

1983-1990 yıllarını kapsayan zaman aralığında, İngiltere’de cinsel istismara maruz kalan çocuklarla ilgili yapılan bir araştırma sonucunda cinsel istismarın %50’sinin aile üyelerinden biri tarafından, %25’inin yabancılar tarafından, %25’inin ise genellikle ailenin veya çocuğun tanıdığı biri tarafından gerçekleştirildiği belirtilmiştir. Aynı çalışmada istismara uğrayan çocukların %20’sinin tek ebeveynli ailelerin çocukları olduğu aktarılmıştır (Şirin ve Yenibaş, 2007: 63). Aile içi dinamiklerin zayıf ya da güçsüz olması cinsel istismar için destekleyici bir faktör olabilmektedir.

Teknolojinin gelişmesi ve yaygınlaşmasıyla birlikte internet ortamında çocuğa yönelik cinsel istismarın da arttığı bildirilmektedir. 2016 yılında çocuk cinsel istismarıyla ilgili 57.335 internet sitesi tespit edilmiştir. Bu internet sitelerinin yüzde 92’sinin Hollanda, Rusya, Kanada, Fransa ve ABD tabanlı siteler olduğu belirtilmiştir (Dünya Sağlık Örgütü, 2017). Teknolojinin sık ve amaç dışı kullanımı, çocuk istismarı ve cinsel içerikli çocuk pornografisinde artışa neden olmuştur.

Merkezi İngiltere olan İnternet İzleme Vakfı’nın 2016 yılı verilerini içeren raporuna göre internette en fazla çocuk cinsel içeriği yayınlayan site 20.972 ile Hollanda’dan yayın yapan sitelerdir. Onu 12.492 siteyle Amerika Birleşik Devletleri, 8.803 siteyle Kanada’nın takip ettiği açıklanmıştır. Aynı listenin dördüncü sırasında 6.099 siteyle Fransa ve beşinci sırada ise 4.176 siteyle Rusya’nın bulunduğu belirtilmiştir (İnternet İzleme Vakfı, 2016).

Çocukların kendileri hakkında doğru karar veremeyeceği inancı ekseninde çocuk evlilikleri de birçok ülkede yasadışı ve çocuk istismarı olarak kabul edilmektedir. Dünya genelinde her 5 çocuktan birinin evli olduğu belirtilmekte, 650 milyon kız ve 118 milyon erkek çocuğunun 18 yaşından önce evlendirildiği tahmin edilmektedir. Her yıl 12 milyon kız çocuğunun 18 yaşını doldurmadan evlendirildiği, 18 yaşından önce evlenen her 10 çocuktan 9’unun cinsiyetinin kız olduğu aktarılmıştır. Aynı çalışmada; erken yaşta ve zorla yapılan evliliklerin Türkiye’de de yaygın olduğu, 20-49 yaş

aralığındaki her 5 kadından birinin 18 yaşından önce evlendirildiği, çocuk yaşta evlendirilen kız çocuklarının üçte birinin yine 18 yaşından önce anne olduğu ifade edilmiştir (UNFPA, 2020). Toplumsal inanışlar ve toplumsal cinsiyet rolleri çocuk evliliklerine zemin hazırlayıp cinsel istismarı doğrudan etkileyen bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmalar, çocukluk döneminde yaşanan cinsel istismarın her yaş grubunda görülebileceğini ancak özellikle 8-12 yaş grubundaki çocukların daha fazla risk altında olduklarını göstermektedir (Bilginer vd., 2013: 55-64). Cinsel istismar suçuna maruz kalma açısından, bütün çocukların risk altında olduğu unutulmamalıdır. Ancak ergenlik dönemi ile birlikte çocuklarda meydana gelen fiziksel ve duygusal değişimler, kimlik arayışları, sosyal ve çevresel değişimler risk durumlarını artırabilmektedir.

1.4.2. Çocuğa Yönelik Cinsel İstismarın Türkiye'deki Durumu

Türkiye İstatistik Kurumu 2017 verilerine göre dünyada toplam nüfus içerisindeki çocuk nüfus oranı %30,2'dir. 167 ülke içerisinde çocuk nüfusun genel nüfusa oranı bakımından Türkiye %28,3 oranla dünyada 97. sırada yer almaktadır (TÜİK, 2017). Türkiye gelişmekte olan bir ülke olarak çocuk ve genç nüfus oranının fazla olmasıyla öne çıkmaktadır.

Çocuk istismarı konusunda gerçek verilere ulaşma konusunda yaşanan sorunlar, ülkemizde de çocuk istismarının gerçekçi biçimde saptanabilmesini zorlaştırmaktadır. Elimizdeki veriler bile bu konunun önemli bir sorun alanı olduğunu desteklemektedir. 2010 yılında yapılmış bir araştırma raporuna göre 7-18 yaş grubunu oluşturan çocukların %10'u cinsel istismar olayına tanıklık etmiş %3'ü ise son bir yıl içerisinde cinsel istismar mağduru olmuştur (UNICEF, 2010). Ensest, toplumsal gelenekler, yasalardan çekinme, baskı gibi çeşitli sebeplerden dolayı cinsel istismar vakaları gizlenmeye çalışılmakta ve bu alandaki doğru verilere çoğu zaman ulaşılamamaktadır.

2014 yılında Türkiye'de yapılan başka bir araştırma sonucunda, cinsel istismar mağduru çocukların %15,4'ünün erkek, %84,6'sının kız cinsiyetine sahip olduğu görülmüştür (Şimşek ve Gençoğlan, 2014: 166). Bu rakamlar kız çocuklarının erkeklere göre daha fazla risk altında olduğunu göstermektedir.

Cinsel istismar türlerinden biri olarak kabul edilen çocuk yaşta evlilikler konusunda da ülkemizde ciddi sorunlar göze çarpmaktadır. TÜİK (2017) verilerine göre

Türkiye’de kayıtlara geçen evlilik istatistiklerinde 16-17 yaş grubu kız çocuklarının 2013 yılındaki toplam evlenmeler içindeki oranı %6,2 iken bu oran 2017 yılında %4,2’ye düşmüştür. Kültürel farkındalığın artması, ailelerin bilinçlenmesi, cezai yaptırımların artması gibi faktörler erken yaş evliliklerinin bir nebze de olsa azalmasına olanak sağlamıştır.

Çocuğa yönelik cinsel istismarın önemli bir kısmı da aile içindeki ensest vakalarından oluşmaktadır (WHO, 2003). İstanbul ilinde 1871 lise öğrencisiyle yapılan bir araştırma sonucunda katılımcıların %2’sinin geçmiş dönemlerinde ensest saldırıya maruz kaldıkları aktarılmıştır (Alikışıfoğlu vd., 2005: 251). Ensest ilişkiler, toplumsal baskı nedeniyle en çok gizlenme eğiliminde olan ilişkilerdendir.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine göre ülkemizde çocuk istismarı vakaları her yıl giderek artmaktadır. Kayıtlara geçen veriler incelendiğinde 2014 yılında 11.095, 2015 yılında 12.689, 2016’da 16.877, 2017’de ise 18.623 çocuk cinsel istismarı vakası saptanmıştır (TÜİK, 2020). Çocuğa yönelik cinsel istismar vakalarının azaltılmasında alınacak toplumsal önlemlerden biri adli sistemlerin devreye konulmasıdır. Ayrıca bu konuda ailelere ve çocuklara eğitimler verilmeli, mağdur çocuklar korunma altına alınmalı, toplumsal duyarlılığı artıracak haber ve araştırmalar yapılmalıdır.

1.5. ÇOCUK İZLEM MERKEZLERİ

Çocuğa yönelen cinsel istismar suçuyla mücadele kapsamında kurulan Çocuk İzlem Merkezleri (ÇİM); Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, MEB, Adli Tıp Kurumu, SHÇEK ve üniversiteler bünyesinde bulunan çocuk birimlerinin yürüttüğü eş güdümlü çalışmalar sonucunda kurulmuştur. İlk olarak 2010 yılı Kasım ayında pilot il olarak seçilen Ankara’da Sağlık Bakanlığı’na bağlı Dışkapı Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Onkoloji Hematoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesi bünyesinde açılmıştır. Cinsel istismar ile mücadele kapsamında bu merkezlerin kurulmuş olması önemli bir adımdır (Aydemir ve Yurtkulu, 2012: 156). Ülkemizde halihazırda 59 ilde 61 ÇİM hizmet vermekte olup 81 il merkezine ÇİM açılması hedeflenmektedir (ÇİM, 2022). 2010 yılında başlayan süreç o tarihten beri devam etmekte olup her geçen yıl açılan ÇİM sayısı artmaktadır.

ÇİM, kuruluş amacı itibariyle cinsel istismara maruz kalmış ya da istismara uğramış olma şüphesi bulunan çocukların, yaşadıkları travmatik olayları defalarca anlatmalarının ve ikincil bir travmaya maruz kalmalarının önüne geçerek, çocuk dostu bir ortamda işin uzmanları tarafından yürütülen mesleki müdahaleleri içermektedir (Danış, 2019: 518). ÇİM’lerde çalışan adli görüşmeciler, yürüttükleri uygulamalar sonucunda mağdur çocukların üstün yararını gözeterek onları örseleyecek her türlü faktörü engellemeye çalışmakta ve bu travmanın çocuk üzerindeki etkisini olabildiğince azaltmaya yönelik mesleki müdahalelerde bulunmaktadır.

ÇİM, Sağlık Bakanlığı’na bağlı hastaneler bünyesinde kurulmuş olup buraya gelen mağdur çocukların her türlü gizlilik hakları korunmaktadır. Bu merkezler; çocuk dostu bir ortamda, çocuğun yüksek yararı gözetilerek ve çocuğun güvenli bir ortamda ifadesinin alındığı, buralarda çalışan adli görüşmecilerin (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, çocuk gelişimci, uzman psikiyatri hemşiresi) özel eğitimden geçirildiği ve alınan sertifika sonucunda görev yaptığı (Yüksel vd., 2013: 20) çocuklarla yapılan adli görüşmelerin sesli ve görüntülü olarak kayıt altına alındığı aynalı odalar şeklinde dizayn edilen merkezlerdir (Üstündağ ve Alataş, 2016: 27). Bu merkezlerde yürütülen tüm işlemlerde çocuğun yüksek yararı esas alınmaktadır.

ÇİM, cinsel istismar mağduru çocukların adli ve tıbbi muayenelerinin yapıldığı, bu sayede cinsel istismar suçunun ortaya çıkarılmaya çalışıldığı, mağdur çocuğa ve varsa ailesine her türlü psikososyal desteğin ve aile danışmanlığı hizmetinin verildiği, görüşmeler sonucunda adli merciler için raporların hazırlandığı merkezlerdir.

Bu merkezlerin amaçları; çocuğun ihtiyacı olabilecek sağlık, eğitim, hukuk ve adalet kurumları ile iş birliği yapmak, çocuğun güvende olmasını sağlayarak travmatik sürecin çocuk üzerindeki etkisini azaltmak, çocuk ve ailesinin yaşadığı travmanın etkilerini asgari düzeye indirmek için aile görüşmeleri yapmak, mağdur çocuğun uygun bir ortam bulununcaya kadar geçici beslenme, barınma, kalacak yer, giyinme ve güvenlik ihtiyaçlarını karşılamaktır (Aydemir ve Yurtkulu, 2012: 154). Bu merkezlerde çocuğun ve ailesinin ihtiyaçları noktasında diğer kurumlarla iş birliği yapılmaktadır.

ÇİM’lere cinsel istismar bildiriminde bulunabilecek kişi ve kuruluşlar;

- Sağlık alanında çalışan personeller,
- Öğretmenler,

- Müftülük personelleri,
- Emniyet birimleri,
- Muhtarlar,
- ASHB çalışanları

şeklinde olup ayrıca mağdur çocuğun kendi başvurusu yahut ailesinin başvuru yapması yoluyla da bildirim yapılabilmektedir (Karabük İl Sağlık Müdürlüğü, 2022). Cinsel istismar vakalarının ÇİM'e yönlendirilmesi için öncelikle kolluk kuvvetlerine bildirim yapılmalıdır. Bu bildirim herkes tarafından yapılması zorunlu ve herkesin yapabileceği bir bildirimdir.

ÇİM'lerde çalışan ekibin içerisinde; adli görüşmeci, çocuk psikiyatrisi, savcı, katip, avukat, sekreter, adli tıp uzmanı, çocuk cerrahisi ya da kadın doğum uzmanı, hemşire, ASPİM temsilcisi gibi çalışanlar yer almaktadır.

ÇİM içerisinde bulunan bölümler şu şekildedir:

- Çocukla adli görüşme odası (aynalı oda),
- Adli görüşmenin savcı, avukat, adli tıp uzmanı ve ASPİM temsilcisi tarafından kulaklıkla takip edildiği oda (gözlem odası),
- Adli muayene odası,
- Küçük çocuklar için oyun odası,
- Konaklama ihtiyacı olan çocuklar için kız ve erkek konaklama odaları,
- Aile danışmanlığı ve görüşmelerin yapıldığı aile görüşme odası,
- Adli görüşmeden önce olay hakkında ön bilgilerin alındığı ön görüşme odası,
- Çocuklar ve aileleri için bekleme alanı.

Çocuk İzlem Merkezleri bünyesinde çok çeşitli profesyonel meslek grupları görev almaktadır. Bunlardan biri de adli görüşmecilerdir. Adli görüşmeciler hem süreci koordine etmekte hem de mağdur çocukların ikincil örselenmesini önlemeye çalışmaktadır.

1.6. ADLİ GÖRÜŞMECİ KAVRAMI VE ÇOCUKLA ADLİ GÖRÜŞME

Adli görüşmeci, cinsel istismar mağduru olan çocuklarla görüşme yapılırken çocuğun ikincil örselenmesini engellemek ve yaşanan travmayı asgari düzeye indirmek

amacıyla çocukla görüşmeler yapan, cinsel istismar suçunun ortaya çıkarılmasını sağlamakla görevli meslek elemanlarını ifade etmek için kullanılan bir kavramdır (Ulukol vd., 2013: 25). Sağlık Bakanlığı tarafından düzenlenen Çocukla Adli Görüşmeci Sertifikalı Eğitim Programı'na "sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimcisi, psikiyatri alanında yüksek lisans eğitimini tamamlayan hemşire" unvanlarına sahip meslek elemanları katılabilmektedir. Düzenlenen sertifikalı eğitim programına ilgili branşlardan katılacak personellerde gönüllülük esası aranmaktadır (ÇİM, 2022).

Çocukla yapılan adli görüşme, bu konuda uzmanlık eğitimini tamamlamış ve sertifika almış kimseler tarafından yapılmaktadır. Bu uygulama sürecinde çocuğun yüksek yararı gözetilmekte, özel ihtiyaçları göz önüne alınmakta ve bilinçli bir ekip tarafından yürütülmektedir. Çocukla yapılan adli görüşme sürecinde; adli görüşmeye hazırlık amacıyla ön görüşme, çocuğun içinde bulunduğu gelişim aşamalarının göz önünde tutulması, tanışma, görüşme, süreçle ilgili çocuğu ve varsa ailesini bilgilendirme, güven ilişkisi oluşturma, dikkatli dinleme ve görüşmeyi sonlandırma aşamalarına dikkat edilmektedir (Atılgan vd., 2014: 18).

ÇİM'ler 7/24 esasıyla hizmet vermektedir. Bu merkezlerde çalışan adli görüşmeciler vaka yoğunluğu fazla olan illerde nöbet sistemiyle, vaka yoğunluğunun nispeten daha az olduğu illerde genelde icap sistemiyle çalışmaktadır.

ÇİM'de adli görüşmeciler tarafından yürütülen işlemler şu aşamalardan oluşur:

- Adli görüşmesi yapılmak üzere kolluk tarafından ÇİM'e getirilen mağdur çocuk ve varsa aileleri adli görüşmeciler tarafından karşılanır.
- Mağdur çocuğa ve ailesine ÇİM'in işleyişi ve adli görüşme süreci hakkında bilgilendirme yapar, merkezin tanıtımını yapar, çocuğun ve ailesinin kaygılarını giderir.
- Adli görüşme öncesi hem çocuktan kısa bilgi almak hem de çocuğu adli görüşmeye hazırlamak için ön görüşme yapar.
- Ön görüşmeden alınan bilgileri Cumhuriyet savcısı, çocuğun avukatı ve ASPİM temsilcisiyle paylaşır.
- Mağdur çocuğun adli görüşmeden önce avukatıyla tanışmasını sağlar.

- Küçük yaş grubundaki çocukların, merkeze alıştırılması ve rahat ifade vermeleri için adli görüşmeden önce oyun odasında vakit geçirmelerini sağlar.
- Adli görüşme sürecinde çocuğun rahat bir ortamda ifade verebilmesi için uygun ortamı hazırlar.
- Adli görüşmede çocuğun yaşı, bilişsel kapasitesi, sosyokültürel durumu gibi değişkenleri baz alarak, çocuğa güven vererek, profesyonel bir yaklaşımla ifade vermesine olanak sağlar.
- Cinsel istismar mağduru çocuğun aile içi dinamiklerinin değerlendirilmesi ve risk faktörlerinin tespit edilmesi için aile görüşmesi yapar, aileye danışmanlık hizmeti sağlar.
- Mağdur ve ailelerinin ÇİM'e getirildiği andan itibaren geçici süreyle beslenme, barınma, giyinme, güvenlik gibi ihtiyaçlarının karşılanması için merkez içi koordinasyonu sağlar.
- Adli görüşme sürecinden sonra çocuğun güven içinde ailesine ya da korunma ihtiyacı olduğu düşünülen çocukların kurumlara yönlendirilme sürecinde çocuğu kolluk birimlerine teslim eder.
- Çocukla yapılan adli görüşme sonucunda elde edilen bilgilerin, çocuğun sonraki süreçte korunma ve bakım ihtiyacıyla ilgili görüşlerin ve ifadeyle ilgili değerlendirmelerin yer aldığı adli görüşme raporunu yazar ve Cumhuriyet Savcılığına gönderir.

Çocukla adli görüşme süreci multidisipliner bir ekip işidir. Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı gibi alanlardan uzman kişiler bu ekipte yer almaktadır. Bu merkezlerin kuruluş amacına uygun çalışması ve işlevselliğini sağlayabilmesi için ekibin her parçası ayrı bir öneme sahiptir. Adli görüşmeci olarak çalışan profesyonellerin, sürecin en başından sonuna kadar yürüttükleri görevler dolayısıyla çocukla adli görüşme sürecinin en önemli parçalarından biri oldukları görülebilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

İkinci bölümde literatürden destekle iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik kavramları ele alınmıştır. İş doyumuna etki eden faktörler, iş doyumunu açıklayan teoriler, mesleki tükenmişliğin neden ve sonuçları, tükenmişliğin etkileri, tükenmişlikle mücadele yöntemleri ve tükenmişliği ele alan farklı teoriler açıklanmaktadır. Ayrıca ulusal ve yabancı kaynaklarda iş doyumunu ve mesleki tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalara değinilmiştir.

2.1. İŞ DOYUMU

Köken olarak Latince (satis) bir kavram olan iş doyumunu, yeterlilik manası taşıyan “satis” kelimesinden türemiştir (Sencan vd., 2013: 105). İş doyumunu kişinin yaptığı işten memnun olup olmadığını ifade eden bir kavramdır. Çalışanların, yaptıkları işe karşı olumlu tutumları memnuniyet ya da iş doyumunu olarak anlaşılırken, yapılan işe karşı geliştirilen olumsuz tutumlar da iş doyumunsuzluğu olarak ifade edilmektedir (Eğnli, 2009: 35).

Bir başka tanıma göre ise iş doyumunu kavramı, çalışan bir kimsenin yaptığı iş ve yapılan iş sonucunda elde ettiği kazanımların kişisel değer yargılarıyla örtüşmesi ve ihtiyaçlarını karşılamaya yetmesi ya da buna olanak sağladığını fark etmesi sonucu kişinin yaşadığı duygu olarak ifade edilmektedir (Barutçugil, 2004: 389). İş doyumunu, bireyin mesleğini icra etmesi sonucu aldığı haz ve duyduğu memnuniyeti, fiziksel ve mental (zihnen) anlamda iyi olma halini ifade eden bir kavramdır.

İş doyumunu kavramının, çalışanın işle ilgili öznel düşüncelerinin ve içsel duygularının bir yansıması olduğu, çalışanın hak ettiğini düşündüğü ödüllere ulaştığı ya da beklentilerinin ötesinde bazı kazanımlar elde ettiği durumlarda yaşandığı belirtilmektedir (Solmuş, 2004: 186). Günlük hayatta kazanım ve kayıplar, doyum veya doyumunsuzluğa neden olabileceği gibi iş ortamında da fiziksel, duygusal ve sosyal anlamda elde edilen kazanımlar iş doyumuna etki edebilmektedir.

İş doyumunu kavramının önemi iki nedenle açıklanmıştır. Bunlardan ilki iş doyumunu düzeyinin, bireylerin fiziksel ve mental (zihnen) sağlığını doğrudan etkileyen bir faktör olmasıdır. İkincisi ise iş doyumunsuzluğunun, bireylerde stres, kaygı, motivasyon kaybı

gibi olumsuz durumları pekiştirip üretkenliği düşürmesidir (Aşık, 2010: 32, Çelebi, 2014: 26). Çalışma yaşamında maruz kalınan durumlar bireyler için problem oluşturabileceği gibi onların gelişimlerine katkı sağlayan bir fırsat aracı da olabilir. Doğrudan insanlarla çalışmayı gerekli kılan işlerde, duygusal tepkilerin yoğunluğu, sürekli etkileşim içinde olma gerekliliği vb. durumlar bireylerin daha yoğun strese maruz kalmalarına sebep olmaktadır (Ergin, 1992: 73). İş doyumunun yükseltilmesi, bireylerin çalışma yaşamında daha üretken olmasına doğrudan etki etmektedir. Bireylere doğrudan yansıyan olumlu gelişmeler kurumlara ve işletmelere de olumlu anlamda yansımaktadır. Bu anlamda çalışanlarda iş doyumunun sağlanmasına yönelik atılan adımlar önem arz etmektedir.

İş doyumunun sağlanması, çalışanların işe devamlılığını sağlayan önemli bir etkidir. İş doyumunu yüksek olan çalışanlar ile iş doyumunu düşük çalışanlar arasında bazı yönlerden farklılıklar olduğu, iş doyumunu yüksek çalışanların işlerine konsantre olma ve verimlilik açısından daha iyi durumda oldukları, sonuç itibarıyla daha kaliteli hizmet verdikleri, iş doyumsuzluğu halinde ise düşük performans, tatminsizlik, işe devam etmeme, çalışılan ekiple ilgili zorluklar, kurumsal engeller gibi faktörler arasında ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (Çam vd., 2006: 213-214). İş memnuniyeti bireyin performansını artırırken, iş doyumsuzluğu bireylerde düşük performans ve hizmette emek kaybına yol açmaktadır.

İş doyumsuzluğu neticesinde, bireylerin çalışma sonucunda elde ettiği mutluluk ve haz duyguları azalmakta ve bu durum bireylerde olumsuz tepkilere sebep olmaktadır (Özdayı, 1990: 102). Çalışanların yaptıkları işe ve iş ortamına karşı geliştirdikleri olumsuz tutumlar sonucunda bıkkınlık, isteksizlik, keyifsizlik ve işten kaçma duyguları ortaya çıkmaktadır (Kahya, 2009: 8). Çalışma sisteminde yer alan bireylerde meydana gelen doyumsuzluk ya da tahminsizlik zamanla bireylerin çalıştıkları sisteme de olumsuz etki edebilmektedir.

Mesleki iş doyumunu, mesleki tatmin düzeyi çalışanların verimlilik ve mesleki başarısını etkilemekte, kişilerin yüksek özgüven, düşük stres ve üretken bir ortamda çalışmasına yardım etmektedir. Mesleki iş doyumunu çoğu kez işin zorluğu, ekonomik olanaklar, stres düzeyi ve iş ortamı ile ilgilidir.

ÇİM’de çalışan adli görüşmeciler yaptıkları işin doğası nedeniyle ağır bir stres altındadır. Karşılaştıkları vakalar onlarda keyifsizlik ve tükenmişlik hissi yaratabilmektedir. Bu durum da onların mesleğe bakışları ve yaptıkları işten elde edilen üretkenliklerini etkileyebilmektedir. Bu merkezlerde yürütülen uygulamalar sonucu elde edilen verimliliğin artması ve hedeflenen amaçlara ulaşılması için adli görüşmecilerin iş doyumunun artırılması gerekmektedir. Bireysel olarak adli görüşmecilere yansıtacak olumlu gelişmelerin, çalışılan kurumlara ve nihai olarak ÇİM sistemine de olumlu etki edeceği düşünülmektedir.

2.1.1. İş Doyumuna Etki Eden Bireysel ve Örgütsel Faktörler

Bireysel Faktörler

Çalışanların iş doyumunu artıran ya da iş doyumsuzluğuna sebep olan bireysel faktörler arasında yaş, cinsiyet, medeni hal ve eğitim durumu gibi faktörler yer almaktadır. Ayrıca kişilik özellikleri de yine iş doyumuna etki eden bireysel faktörler arasındadır. Örneğin pasif agresif kişilik bozukluğu gösteren çalışanların, diğer çalışanlara göre iş doyumsuzluğunu daha çok deneyimlediği, bu kişilikteki çalışanların iş yerlerinde çeşitli iletişim kazaları ve uyum problemleri yaşadıkları, iş yerinde grup çalışmasına yatkın, kararlı ve uyumlu kişilik özellikleri gösteren çalışanların ise daha çok doyuma ulaştıkları, verimliliklerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır (Bardavit, 2007:25).

Bireysel faktörler arasında cinsiyet önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Kadın çalışanlar mesleki rolleri dışında ev içi sorumlulukları nedeniyle çifte baskı altında kalmakta ve bu nedenle memnuniyet düzeyleri düşmektedir. Ayrıca iş yerinde baskı, mobbing, dışlanma gibi faktörler de kadın çalışanları daha fazla etkilemektedir. Çalışanların eğitim seviyesi ile işe yönelik beklenti düzeyleri doğru orantılıdır. Eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların yaptıkları işe dair beklentileri artmaktadır. Bu beklentilerin karşılanamaması durumunda iş doyumsuzluğu yaşanabilmektedir (Talas, 2016: 24). Çalışanların medeni durumu, evli veya bekar olmaları da mesleki tatmin ve iş doyumunu etkilemektedir. Evli olanlar bekar olan çalışanlara göre mesleki baskıyı daha kolay tolere etmektedir. Bekar çalışanların daha fazla tükenmişlik duygusu yaşadığı literatür tarafından desteklenmektedir (Tambağ vd., 2018: 28).

İş doyumunu ya da iş doyumsuzluğuna etki eden diğer bir faktör de kişilik yapısıdır. Kişilerin karakteristik yapıları ve demografik özellikleri gibi değişkenler, yaşadıkları iş doyumunun bazen artmasına bazen de azalmasına doğrudan veya dolaylı olarak etki edebilmektedir. Ancak iş doyumunu yalnızca bireysel faktörlere bağlı kalmamaktadır. Bireysel özelliklerin dışında diğer faktörler de iş doyumuna etki edebilmektedir.

Örgütsel Faktörler

Günlük yaşamımızda önemi tartışılmaz olan iletişimin, çalışma ortamında da önemi hissedilmektedir. Çalışan-amir ve çalışan-çalışan arasındaki doğru, net ve amaca uygun mesajlar etkili bir iletişimle sağlanabilir. Yine çalışanların kendi aralarındaki ilişkileri, grup çalışmaları ve paylaşımları, birbirlerinin ne istediklerini tam olarak anlayabilmeleri doğru ve etkili iletişimle sağlanmaktadır. Aksi halde çalışanlar arasında birbirine güvensizlik, stres ve kaos ortamı, performans düşüklüğü ve akabinde iş doyumsuzluğunun yaşanması kaçınılmaz olabilmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 3).

Ödüllendirme sistemi, çalışanlarda güdülenmeyi ve işe yönelik motivasyonu artıran bir etkidir. Bir işi yapmak için çaba gösteren, emek sarf eden kişiler, verdikleri emeğin karşılığını beklemektedir. Yaptığı iş karşılığında aldığı ücretten memnun olan çalışanlarda iş doyumunun daha yüksek olduğu görülmektedir (Turan, 2019: 90). İş yerinde yönetici ile çalışanlar arasındaki iletişim kanallarının açık olması, çalışanların pozisyonlarında yükselme ve terfi imkanları, yöneticilerin çalışanlara adaletli ve hakkaniyetli yaklaşımları, çalışma ortamlarının rahat ve amaca uygun olarak tasarlanması iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler arasındadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 4).

İş doyumunu üzerinde etkili olan faktörler birbiriyle bağlantılıdır. Bireysel faktörler yanında iş yerinin örgüt yapısı, mesleki örgütlenme biçimi, maaş ve terfi imkanları da çalışanların mesleki doyumunu etkilemektedir. Bu nedenle bireysel ve örgütsel faktörler birlikte değerlendirilmelidir.

2.1.2. İş Doyumunu Açıklayan Teoriler

İş doyumunu çeşitli sosyal bilimlerin ilgi ve dikkatini çekmiş, çeşitli araştırmalarca incelenmiştir. Özellikle psikoloji, sosyoloji ve sosyal hizmet gibi sosyal bilimlerde yapılan birçok araştırmaya konu olan iş doyumunu, farklı bilim insanları tarafından analiz edilmiştir. Bunlardan bazıları şunlardır:

2.1.2.1. A. Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Abraham Maslow'a göre, çalışanların iş doyumunun sağlanması için onların ihtiyaç duydukları şeylere odaklanmak ve ihtiyaçlar arasında öncelik belirlemek gerekir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi beş katmandan oluşmaktadır. Bunlar önem sırasına göre şöyle açıklanmıştır (Talas, 2016: 26):

- 1) Fizyolojik ihtiyaçlar: Beslenme, yeme-içme ve uyuma
- 2) Güvenlik ihtiyacı: Can güvenliği, ekonomik istikrar, her açıdan güvende hissetme
- 3) Sosyal ihtiyaçlar: Bireylerin sosyal yönlerine hitap eden arkadaşlık ilişkileri, kabul edilme, aidiyet
- 4) Saygınlık ihtiyacı: Prestij elde etme, saygı duyma ve saygı görme ihtiyacı
- 5) Kendini gerçekleştirme ihtiyacı: Amaç ve hedeflerine ulaşmak, kişisel tatmin duymak

Çalışanların iş ortamının koşulları ve yapılan iş karşılığında alınan ücretin tatmin ediciliği Maslow'a göre çalışanların fizyolojik ihtiyaçları kapsamında değerlendirilebilir. İş yerinde eşitlik ve dengeli bir yönetim, iş güvenliği gibi konular güvenlik ihtiyacı kapsamında düşünülebilir. Bu kurama göre öncelikle birinci sıradaki ihtiyaçlar giderilmeli ve sırayla diğer ihtiyaçlar karşılanmalıdır. Aksi halde memnuniyetsizliğin yaşanması kaçınılmazdır. Maslow'a göre yöneticiler öncelikle çalışanların fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını gidermeleri için uygun zemini hazırlamalı ve akabinde sosyal, saygınlık, kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının karşılanması halinde çalışanlarda iş doyumunun artacağı savunulmaktadır (Talas, 2016: 27). Günlük hayatta olduğu gibi çalışma yaşamında da insanların öncelikli ihtiyaçlarının belirlenmesi, bu ihtiyaçlarının karşılanması ve akabinde gelen diğer ihtiyaçlara yönelmesi genel doyuma ve iş doyumuna olumlu etki edebilmektedir.

2.1.2.2. F. Herzberg Çift Faktör Teorisi

Frederick Herzberg'in esas aldığı bu kurama göre çalışma ortamında iş doyumunu veya doyumsuzluğu etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler teşvik edici faktörler ve hijyen faktörleri olarak sistematize edilmiştir. İş yerinin vizyon ve misyon süreçleri, ücret koşulları, statü durumları, yönetme politikaları ve bireylerin çalıştıkları koşullar hijyen faktörleri kategorisinde sayılmıştır. Teşvik edici faktörler kategorisi ise

bireyin motivasyon süreçlerini içermektedir. Çalışanların işi başarmaya yönelik motivasyonu, yaptıkları iş sonucunda takdir edilmeleri, işlerinde ilerleme imkanlarının sunulması bu bağlamda ele alınmaktadır. Çalışanlarda iş doyumunun artırılması için iki faktörlü etmenlerin birlikte ele alınması gerekmektedir (Talas, 2016: 28). Bir bütünü oluşturan parçalar arasında çoğu zaman ilişki bulunmaktadır. Bütüne dair bir değişimin istenmesi, bütünü oluşturan parçaların tamamının harekete geçirilmesine bağlı olabilmektedir.

2.1.2.3. D. C. McClelland Başarı Güdüsü Teorisi

David McClelland tarafından geliştirilen bu teoriye göre, sosyal bir varlık olan insan kendi sosyal çevresi ve toplumla sürekli etkileşim halindedir. Bireyler sürekli etkileşim içinde belirli bir amaç için yarış halindedir. McClelland insanın ihtiyaç duyduğu şeyleri üç grupta kategorize etmiştir: Birileriyle ilişki içinde olma ihtiyacı, güç elde etme ihtiyacı ve başarı duygusunu yaşama ihtiyacıdır. Bireylerin içinde yaşadığı sosyal çevre onların tutum ve davranışlarını etkilemekte olup güç elde etmeleri konusunda etkili olmaktadır (Orhaner Gündüz, 2016: 11). Doğası gereği sosyal bir varlık olan insan başkalarıyla etkileşime geçerek paylaşımında bulunmakta, güç ve başarı ihtiyacını karşılamaktadır. Güç ve başarı ihtiyacı bireyin sosyal çevresi içerisinde gerçekleşmektedir.

2.1.2.4. C. Alderfer ERG Teorisi

Clanton Alderfer tıpkı Maslow gibi bireylerin ihtiyaçlarının bir hiyerarşi şeklinde olduğunu savunmaktadır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini daha sade bir şekilde ele alan Alderfer bireylerin ihtiyaçlarını üç grupta kategorize etmiştir: Var olma çabası, birileriyle kurulan ilişki ihtiyacı ve gelişimsel ihtiyaçlar. Yaşam doyumunu sağlamanın yolu bu üç kategorideki ihtiyaçların karşılanmasından geçer. Aynı şekilde çalışanların iş doyumlarının artırılması için de bu ihtiyaçların karşılanması gerekmektedir (Orhaner Gündüz, 2016: 10). Bireyler, sürekli olarak ihtiyaçlarının karşılanması talebi içerisinde olabilir. Bireyler için mutlak anlamda doyumun sağlanması, ihtiyaç duydukları şeylere tam anlamıyla ulaşmalarından geçmektedir.

2.1.2.5. V. Vroom Beklenti Teorisi

Günlük yaşamda bireyler, gelecekle ilgili sürekli ümit beslemekte ve pozitif bir beklenti içinde olmaktadır. Victor Vroom'un teorisine göre günlük yaşamın bir parçası

olarak çalışanlar, yaptıkları iş sonucunda başarı hayali kurmakta ve bu da onların doyumunu artırmaktadır. Dolayısıyla başarı hayali kuran çalışanların, yöneticiler tarafından ödüllendirilmesi hem başarıyı artırmakta hem de bireylerin daha motive olmasına destek sağlamaktadır (Orhaner Gündüz, 2016: 11). Takdir edilme ve beğeni görme ihtiyacı insanların çoğunda var olan bir tatmin duygusudur. İş ortamında da bu duygu ve istekleri karşılanması, bireylerin iş doyumunu olumlu anlamda etkileyebilmektedir.

2.1.2.6. J. S. Adams Eşitlik Teorisi

Bu kurama göre birlikte çalışan insanlar arasında sürekli bir etkileşim vardır. Birlikte çalışan grupta bireyler kendilerini grubun diğer üyeleriyle kıyas ve karşılaştırma yoluna giderler. Yaptıkları iş sonucunda aldıkları ödüller arasında büyük farklar var ise bu durum daha az ödül alan bireyde motivasyon kaybına, verimliliğin düşmesine sebep olmaktadır. Dolayısıyla grup çalışması da olumsuz etkilenmektedir. Bu yüzden çalışanlar arasında adil ve hakkaniyetli bir ödüllendirme sistemi uygulanmalıdır (Talas, 2016: 31). Çalışanlar arasındaki kıyas, çalışanların performansına yönelik ödüllendirme ya da cezalandırma sistemlerinin dengede tutulabilmesi iş doyumuna olumlu etki edebilmektedir.

2.1.2.7. E. Locke Amaç Teorisi

Edwin Locke teorisi, çalışanların bilinçli amaçlarına odaklanmıştır. Amaçların net bir şekilde belirlenmiş olması davranışları da etkilemektedir. Bireylerin motivasyon ve iş doyumları, amaca yönelik eylemlere göre değişkenlik göstermektedir. Bu bağlamda iş doyumunun sağlanması için öncelikli amaçların belirlenmesi gerekmektedir (Talas, 2016: 32). Günlük hayatta genellikle insanlar belli amaç ve hedefler doğrultusunda ilerlemektedir. Amaç ve hedeflerin net olmayışı bireyleri bazen ne yapacakları konusunda kaygılandırabilir. Çalışma yaşamında net olmayan amaçlar kişilerin bocalamasına, iş doyumsuzluğuna ya da bazen mesleki tükenmişliğe sebep olabilmektedir.

2.2. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

İş ortamında yaşanan stres, günlük çalışma yaşamının bir parçası olarak kabul edilmektedir. Çalışma yaşamında bireyin beklentileri ile mesleğin getirdiği doyum arasında bir uyumsuzluk olması halinde bireyin iş stresi daha yoğun yaşanmaktadır.

Bireylerin beklentileri ve istekleri karşılanmaz ise bu durum birey üzerinde daha uzun süreli stres kaynağına neden olan tükenmişliğe sebep olmaktadır (Çokluk, 2000: 63). Kavram olarak tükenmişlik ilk kez 1970’li yılların başında öğretmenler, sağlık personelleri ve sosyal hizmet çalışanlarının mental ve fiziksel anlamda yaşadıkları zorlukları incelemek amacıyla araştırmacıların ilgi odağı olmuştur (Ceran, 2010: 15). Bireylerin günlük yaşamında karşılaştıkları zorluklar sonucunda yaşadıkları zorlanma durumunu ifade eden tükenmişlik kavramı çoğu araştırmacının ilgisini çekmiştir.

Mesleki tükenmişlik kavramı, insanlarla yoğun ve yakın temas içeren (Işıkhan, 2004: 9) meslekleri icra eden çalışanlarda ortaya çıkan mesleki deformasyon, duygusal tükenme hissi ve bunun sonucunda ortaya çıkan düşük kişisel başarı şeklinde tanımlanmıştır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 3). Çalışma yaşamında bireylerin karşılaştıkları zorluklara verdikleri fiziksel, duygusal ve sosyal tepkiler ile bunların yansımaları “mesleki tükenmişlik” olarak adlandırılmıştır.

Tükenmişlik, zamanla birlikte kişilerde meydana gelen fiziksel, mental ve duygusal anlamdaki yorgunluğu ifade etmektedir. Mesleki tükenmişlik kavramı ise uzun süreli çalışma sonucunda fiziksel yıpranma, iş yerine ve iş arkadaşlarına karşı olumsuz duygular geliştirme, daha ileri boyutta hayata karşı olumsuz duygular geliştirme şeklinde kendini göstermektedir (Karahaliloğlu, 2013: 6 ve Koçak, 2019: 3).

Komplike bir kavram olan mesleki tükenmişliğin birden çok sebebi olabilmektedir. Bireysel özelliklerin yanı sıra çevresel faktörler de tükenmişlik üzerinde etkili olabilmektedir. Çoğunlukla birilerine yardım etmeye yönelik mesleklerde çalışan bireylerde görülen mesleki tükenmişlik, bireysel anlamda yaşanan duygu, düşünce, tutum ve davranışları içeren psikolojik bir süreçtir (Akten, 2007: 1). Tükenmişliğe sebep olan faktörlerin çok yönlü olabileceği, bunlardan bazılarının bireysel bazılarının ise bireyin çevresinden kaynaklı olduğu belirtilmektedir (Izgar, 2001: 11).

Yaş, cinsiyet, kişilik özellikleri, eğitim, medeni durum ve işe yönelik tutumlar gibi değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etki eden faktörler olduğu (Ertuğrul, 2010: 5) genellikle genç yaşta olan, mesleki deneyimi ve tecrübesi yetersiz olan, kadın ve bekar olan, çocuk sahibi olmayan, yüksek beklentiler içerisinde olan, empatik becerisi düşük ve aşırı talepkar kişilerin mesleki tükenmişliği daha çok yaşadığı aktarılmıştır (Öztürk vd., 2014: 36). Bireysel sorumlulukların fazla olması, kişisel özellikler, dayanıklılık

düzeıı, yapılan işle ilgili düşünceler kişilerin olumsuz tutum ve davranışlar geliştirmesine ve mesleki tükenmişliğe etki edebilmektedir.

Mesleki tükenmişlik bulaşıcı bir hastalık gibi değerlendirilmekte ve bu sendromu yaşayan çalışanların, birlikte çalıştıkları mesai arkadaşlarını da etkileme potansiyellerinin olduğu aktarılmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2015: 35). Aynı iş ortamında çalışan bireyler bir sistemi oluşturmaktadır. Bu sistemin bir parçasındaki değişim diğer bileşenleri de etkileyebilir. İnsanlar çevresini etkileyen ve ondan etkilenen varlıklar olup aynı odada çalışan mesai arkadaşlarından birinin tükenmişlik hissini deneyimlemesi, diğerlerinin de bu durumdan etkilenmesine yol açabilmektedir.

Tükenmişlik kavramı hem birey üzerinde hem de çalışma ortamı üzerinde ciddi ve ağır sonuçlara yol açabilmektedir bu yönüyle tükenmişliğin önlenmesi önem göstermektedir (Ağaoğlu vd., 2004). Mesleki tükenmişlik kavramı; iş ortamında çalışan bireylere ve ilgili kurum ya da kuruluşa negatif yönde etki eden bir kavramdır. Kurumsal düzeyde verimliliğin azalması yönünde seyrederken bireysel etkileri incelendiğinde performans düşüklüğü, motivasyon kaybı, sık sık izin alma, işe düzenli olarak devam etmeme hatta işten ayrılmaya kadar varan sonuçlara yol açabilmektedir (Basım ve Şeşen, 2006: 15). Tahincioğlu (2016: 19) ise tükenmişliğin çeşitli sonuçlarının olduğunu, bireylerde psikolojik, sosyal ve bedensel problemlere sebep olduğunu, örgütlere ise hizmet kalitesinin düşmesi ve verimin azalması şeklinde yansıdığını belirtmiştir. Dolayısıyla tükenmişlik kavramı yalnızca çalışanları değil kurumları ve örgütleri de maddi ve manevi zarara uğratmaktadır.

İnsanlarla etkileşim halinde bir meslek olan ÇİM görevlilerinin iş koşullarının zorluğu, karşı karşıya kaldıkları vakalar gibi etkenler onların mesleki tatmin ve iş doyumlarını etkilemektedir. Travma mağduru çocuklarla çalışmanın, meslek profesyonelleri için bir travma yarattığı düşünülmektedir (Bilginer ve Orhan, 2019: 41). ÇİM’de adli görüşmeci unvanıyla çalışanların ikincil travmayı deneyimlemelerinin muhtemel olduğu belirtilmektedir (Bonach ve Heckert, 2012: 295).

ÇİM’de çalışanlar, sadece kendileri değil yaşadıkları stres nedeniyle ailelerine de etki eden ağır bir baskı altında kalmaktadır. Figley (1978: 57), travmatik bir olay yaşayan bireyin çevresinde bulunan aile ve arkadaşlarının bu durumdan etkilenmesinin olası bir durum olduğunu ayrıca travmatik olayı yaşayan bireylere hizmet sunan

profesyonellerin de kurulan terapötik ilişki ve empati becerileri sonucunda travma geliştirmeye duyarlı olduklarını belirtmiştir.

Cinsel istismar mağduru çocuklara klinik hizmeti sunmaya yönelik yapılan bir çalışmada; meslek elemanlarının çaresizlik, hayal kırıklığı ve yetersizlik gibi duyguları yaşayabildikleri saptanmıştır (McElroy ve McElroy, 1991: 48). Ayrıca travma mağduru bireylerle yapılan görüşmelerde; hizmet sağlayıcıların, korku ve acı veren görüntülere tanıklık ettikleri için diğer çalışanlardan farklı düzeyde etkilendikleri ifade edilmiştir (McCann ve Pearlman. 1990: 131). ÇİM’de çalışan adli görüşmecilerin maruz kalabilecekleri en önemli risklerden biri de ikincil travmatizasyon ve buna bağlı gelişen stres tepkileridir. Adli görüşmeciler tanıklık ettikleri ağır yaşam deneyimleri karşısında bu duyguları yoğun bir şekilde yaşayabilmektedir.

Mesleki tükenmişlik sendromu, bütün çalışanlarda ve her sektörde görülebilecek bir risk olarak karşımızda durmaktadır. Muhtemel bu risk bazı alanlarda daha fazla görülürken bazılarında daha az görülebilmektedir. Sosyal hizmet, sağlık, psikolojik destek gibi alanlarda görev yapan çalışanlar, yaptıkları iş nedeniyle yüksek risk içeren grupta yer almaktadır.

2.2.1. Tükenmişlik Sendromu Modelleri

Mesleki tükenmişlik sendromu; ortaya çıkışı, sebepleri, sonuçları ve etkileri bakımından komplike bir kavramdır. Dolayısıyla bu sendrom farklı bilim insanları tarafından farklı modellerle açıklanmıştır. Ancak bütün teorisyenler tarafından kabul gören ortak görüş, bu sendromun önlenmesi gerektiğidir.

2.2.1.1. Gaines Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre tükenmişlik sürecinin en önemli basamağını duygusal tükenmişlik boyutu oluşturmaktadır. Duygusal tükenmişliği, duyarsızlaşma ve bunun akabinde düşük kişisel başarı hissi takip etmektedir. Duygusal tükenmişlik sonucunda çeşitli bedensel ağrılar, fiziksel yorgunluklar, alkol ve ilaç kullanımı, uykusuzluk, sosyal ilişkilerin bozulması, aile yaşantısında ilişkilerin zayıflaması gibi gerilimler yaşanabilir. Duygusal tükenmişlik bir anlamda kronik yorgunluk olarak da isimlendirilmiştir (Şanlı, 2006: 22-23). Bu modele göre tükenmişliğin aşamaları, bir merdivenin basamakları gibi birbirini takip etmektedir. Çalışanlarda ilk olarak tükenmişlik duygusu gelişmeye başlamakta ve bu süreci çalışanların mesleğine karşı

duyarsızlaşma evresi takip etmektedir. Son aşamada ise çalışan motivasyon kaybına uğramakta ve yapılan işten elde edilen verim düşmektedir.

2.2.1.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli

1980 yılında Cherniss tarafından yapılan bir çalışmada tükenmişlikte en belirleyici etkenin stres faktörü olduğu belirlenmiştir. Bu modele göre çalışanların iş yükü, insanlarla yakın ilişki içerisinde olma, amaçların belirlenmemiş olması, birlikte çalışılan grup içindeki fikir ayrılıkları, işe ve iş ortamına dair olumsuz tutumlar, çalışan için destek hizmetlerinin yetersiz olması gibi faktörler zamanla bireylerin özel yaşamına da etki etmekte ve tükenmişliğe yol açmaktadır (Sılığ, 2003: 12). Bu modele göre stres yönetimini sağlayamayan ya da dış koşulların etkisiyle, yapılan işe yönelik olumsuz tutum ve davranışların geliştirilmesi tükenmişliğe giden yola işaret etmektedir.

2.2.1.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik durumu, birbirinin devamı olan belirli aşamalardan geçerek bir süreç sonunda ortaya çıkmaktadır. Çalışanın idealizmi ile başlayan bu süreç zamanla coşku, durgunluk dönemi, engellenme ve akabinde yaşanan duyarsızlaşma şeklinde seyretmektedir (Dinç, 2008: 21-22). Bu modele göre çalışanların yaptıkları işe karşı beklentileriyle tükenmişlik durumlarının doğru orantılı olduğu aktarılmıştır. Yani bireyin yaptığı işe karşı beklentileri arttıkça tükenmişlik düzeyinin de arttığı belirtilmiştir (Şahan, 2015: 14). Yapılan işe yönelik beklentiler ile bireysel kapasite ve yeterlilikler uyuşmadığında çalışanlar tükenmişlik duygusunu daha fazla yaşayabilmektedir.

2.2.1.4. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines'in modelinde tükenmişlik durumu, bireyin fiziksel, mental ve duygusal açıdan bitkinlik hali olarak açıklanmıştır (Pines ve Aronson, 1988: 9-33). Tükenmişliğin nedenini, bireyin kendisini baskı ve stres altında hissettiği çalışma ortamına bağlayan bu modele göre çalışanların dış tehdit ve baskılara karşı direnç düzeyleri azaldıkça tükenmişliğin daha yoğun yaşandığı belirtilmektedir (Kaya, 2010: 18). Çalışanların stres düzeyleri bazen dış faktörlerle artabilmektedir. Çalışanlar, kendilerinde stres oluşturan bu faktörleri aşamadıkları durumlarda tükenmişlik duygusunu yaşayabilmektedir.

2.2.1.5. Leiter Tükenmişlik Modeli

Bu model de Gaines Modeli ile paralel olarak tükenmişliğin birincil kaynağının duygusal tükenme olduğunu savunmaktadır. Duygusal tükenmeye maruz kalan bireyler, bir süre sonra yaptıkları işe ve hizmet verdikleri kitleye karşı duyarsızlık geliştirmektedir. Bu şekilde duyarsızlaşan çalışanlar, çalıştıkları ortamda yetersizlik ve düşük kişisel başarı hislerini deneyimlemektedir (Saçlı, 2011: 16). Tükenmişlik sendromu bir süreç olup tükenmişlik evreleri birbirini takip etmekte, bu süreçler bir zincirin halkaları gibi birbirine bağlıdır.

2.2.1.6. Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman'a göre tükenmişlik; fiziksel tükenme, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük iş verimi şeklinde çok yönlü olarak ele alınmıştır. Çalışanların sahip olduğu bireysel özelliklerin, sosyal ve kurumsal çevreden kaynaklanan tükenmişlik düzeyini yaşamada belirleyici değişkenler olduğu savunulmuştur (Bahar, 2006: 15-16 ve Aydemir, 2003: 17-18). Çalışanların, kendileri dışındaki sebeplerden kaynaklanan stres faktörlerini yaşamada bireysel özellikler belirleyici olabilmektedir. Bu noktada kişilik ve karakteristik özellikleri etkili olabilmektedir.

Bu modelde dört aşama bulunmaktadır (Bahar, 2006: 16-17):

1) Durumun strese götürme derecesi: Hangi durum ya da durumların strese sebep olduğunu gösteren aşamadır. Bireylerin yetenekleri, becerileri ve yapılan iş, strese neden olan belirleyici etkenlerdir.

2) Algılanan stres düzeyi: İlk aşamadan ikinci aşamaya geçişte bireylerin kişilik özellikleri, deneyimleri ve örgütsel değişiklikler belirleyici olmaktadır.

3) Strese verilen tepki: Bireylerde fiziksel, davranışsal ve bilişsel belirtilerden hangisinin görüleceğini kişisel özellikler ve örgütsel farklılıklar belirlemektedir.

4) Strese verilen tepkinin sonucu: Strese verilen tepki sonucunda birey iş doyumunu ya da iş doyumsuzluğu yaşayabilir. Bireyin fiziksel ve mental sağlığında bozulma meydana gelebilir. Bu da işi bırakma yahut işten atılmaya varan sonuçlara sebep olabilir. Diğer bir ihtimalle birey tükenmişliği deneyimleyebilir.

2.2.1.7. Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlikle ilgili literatüre ilk ve en önemli katkı, yaptığı çalışmalar akabinde Christina Maslach tarafından getirilmiştir. 1982 yılında Maslach yaptığı tüm çalışmalarını “Burnout: The Cost of Caring” (“Tükenmişlik: Bakım Maliyeti”) adlı eserinde toplamış ve çalışmalarını yayınlamıştır. 1986 yılına gelindiğinde ise günümüze kadar birçok araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ni geliştirmiştir (Kervancı, 2013: 18).

Maslach’ın anlayışına göre tükenmişlik süreci duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi şeklinde üç boyutlu olarak ele alınmıştır (Çağlıyan, 2007: 13 ve Kaşlı, 2009: 48-49). Maslach’ın geliştirdiği bu modele göre tükenmişlik özellikle sağlık hizmetleri, sosyal hizmetler ve eğitim sektörlerinde hizmet veren çalışanlarda görüldüğü için tükenmişliğin alt boyutu olan bu üç kavram başka insanlarla yakın temas ve etkileşim içeren işlerde çalışan bireyleri kapsamaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). Tükenmişlik duygusu her çalışanda görülebileceği gibi özellikle bazı alanlarda çalışanlar daha çok risk altında olabilmektedir. Genellikle hassasiyet içeren ve stres durumu yüksek olan meslekleri icra eden çalışanlarda bu durum daha fazla görülebilmektedir.

- 1) **Duygusal tükenme:** Bu aşama, tükenmişlikte yaşanan stres sonucunda bireyin fiziksel ve duygusal anlamda yıpranmasına ve destek mekanizmalarının azalmasına işaret etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Bu aşama tükenmişliğin ilk ve en önemli ayağını oluşturmaktadır. Duygusal açıdan yoğun bir tempoda çalışan birey kapasitesini zorlamakta ve kendisine yöneltilen talepler altında ezilmektedir (Bahar, 2006: 18). İşte bu durumda bireyin yaşadığı içsel çatışmaya tepki olarak duygusal tükenme ortaya çıkmaktadır (Akçamete vd., 2001: 3). Genellikle insanlarla yakın temas ve ilişki içinde çalışan bireylerde yaşanan bu süreç sonucunda çalışanlar, motivasyonel kayıplar ve işe konsantre olma problemleri yaşamaktadır (Çınar, 2016: 5). Duygusal tükenme yaşayan çalışanlarda mutsuzluk, gerginlik, huzursuzluk, geleceğe dair ümitsizlik gibi negatif duygularda artma meydana gelirken arkadaşlık, saygı, pozitiflik, geleceğe umutla bakma gibi olumlu duygularda ise azalma yaşandığı görülmektedir (Kayabaşı, 2008: 195).

2) **Duyarsızlaşma:** Bu aşama çalışanın hizmet verdiği kitleye ve işe yönelik negatif tutumlar geliştirdiği ve olanlara karşı tepkisiz kalma durumunu ifade etmektedir (Maslach vd., 2001: 403). Duyarsızlaşan çalışanlarda katılma, başkalarından sürekli kötülük geleceğini düşünme (Şahin, 2007: 65), normalin dışında tepkiler geliştirme, hizmet verilen kişiler ve sosyal çevre arasına mesafe koyma gibi davranışların yaşandığı görülmektedir (Üngüren vd., 2010: 2923). Duyarsızlaşma yaşayan çalışanların özellikle hizmet ya da bakım ve yardım sektöründe çalışan bireyler olduğu tespit edilmiş olup bu bireylerin zamanla hizmet verdikleri kitleye karşı umursamaz ve katı bir tavır takındıkları tespit edilmiştir (Eroğlu, 2014: 150).

3) **Kişisel başarıda düşme hissi:** Tükenmişliğin bir başka evresi olan bu süreçte çalışanlar, öz değerlendirmelerinde kendilerine dair olumsuz düşünceler geliştirirler. Bunun sonucunda çalışanlarda yetersizlik, eksiklik, suçluluk gibi duygular hakim olmaya başlar ve bu duyguları deneyimleyen çalışan boşa kürek çektiğine, çabalasa dahi bir yere varamayacağına inanmaya başlar (Gümüş, 2006: 61). Harcanılan emek ve zamanın karşılığının alınmadığını düşünen çalışanlarda depresyon ve gelecekte kaygı duyma belirtileri görülmeye başlar ve çalışanlar iş yerlerindeki diğer çalışanlarla rekabet etmeyi bırakırlar. Yaşanan bu süreç kaliteli hizmet sunma çabası ve isteğine, başarıya ulaşma arzusuna engel olmaktadır (Greenglass, 1991: 562). Kendi başarısını küçümseyen ve düşük gören çalışanlar, normalde yapabilme potansiyelleri olan işlerde bile kendileriyle ilgili olumsuz düşüncelerden dolayı geri planda kalmakta suçluluk duygusu yaşamaktadırlar (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 42-43).

Sonuç olarak; tükenmişlik üzerine yapılan çalışmaların birçoğu insanlarla yakın temas ve etkileşim içeren meslekleri icra eden çalışanlar üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu mesleklerde çalışan bireyler, yaşadıkları ilişkiler ve diğer çevresel faktörler dolayısıyla bazı sorunlar yaşamaktadır. Yaşanan bu sorunlar çalışanların işleriyle ve kendileriyle ilgili olumsuz duygu ve düşünceleri deneyimlemesine neden olmaktadır. Tükenmişliğe yol açan bu durumlar yalnızca bireysel sorunlara yol açmakla kalmamakta aynı zamanda bireylerin çevrelerine ve çalıştıkları kurumlara da olumsuz etki etmektedir.

2.2.2. Mesleki Tükenmişliğin Nedenleri

İnsanlarla yakın ilişki ve etkileşim kurmayı gerektiren meslekleri icra eden çalışanların yaşadığı tükenmişlik duygusunun birçok sebebi bulunmaktadır. Bunlardan bazıları çalışanların kendi yaşam tarzları, deneyimleri, karakterleri ve kendileri hakkındaki inançları ile ilgiliyken bazılarının ise çalıştıkları ortam, yaptıkları iş ve çevresel düzeydeki faktörlerle ilgili olduğu görülmektedir.

Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler şu şekilde sıralanabilir (Ersoy vd., 2001: 46).

- Psikiyatrik ya da ruhsal bir hastalığa sahip olma,
- Gerçekçi olmayan hedefler belirleme,
- Öz saygı ve öz değer yitimi,
- Aşırı duyarlı olma,
- Çalışanın yaptığı işle ilgili duygu ve düşünceleri,
- Çalışanın bulunduğu konumdan memnuniyetsizliği,
- Aşırı alkol ve bağımlılık yapıcı madde kullanımı,
- Düzenli fiziksel aktivite eksikliği,
- Destekleyici sosyal aktivitelere katılımın yetersiz olması,
- Aile, yakın ve sosyal çevrenin aşırı beklentileri,
- Aile, yakın ve sosyal çevreye yeteri kadar zaman ayıramama.

Tükenmişliğe etki eden çevresel ve örgütsel düzeydeki faktörler şu şekilde sıralanabilir (Ersoy vd., 2001: 47).

- Aşırı iş yükü,
- Dinlenme ve mola zamanlarının çalışanlara yeterli gelmemesi,
- Çalışanların ihtiyaçlarının karşılanmasında bürokratik ve mali engellerin olması,
- Denetim eksikliği ve yöneticilerin ilgisizliği,
- Çalışanların işte sergiledikleri performans hakkında kendilerine geri bildirim yapılmaması,
- Çalışanın kapasitesinin üstünde gerçekçi olmayan beklentilerin oluşması,
- Yönetim sisteminin profesyonellikten uzak olması,

- Tüm süreçlerde karşılaşılan bürokratik engeller,
- Çalışanların kendi aralarında rekabet içinde olmaları ve bu durumun ikili ilişkilere yansımaları,
- Çalışanlar arasındaki adaletsiz seçimler ve eylemler,
- İş yerinde kullanılan kaynak ve malzeme yetersizliği,
- Çalışan personel yetersizliği ve eksik personel ihtiyacının giderilmemesi,
- Çalışma saat ve sürelerinin uzun olması,
- Çalışanlara sosyal aktivite ve egzersizler için fırsat verilmemesi,
- Hizmet içi eğitimlerin yetersiz kalması,
- Hizmet sunulan kitleden ve çevrelerinden olumsuz geri bildirim alınması,
- Kariyer gelişimi ve hedefleri için çalışanlara yeterli imkanların tanınmaması,
- Amir, yönetici ve işverenler tarafından çalışanların yaptıkları iş karşılığında takdir edilmemesi.

Tükenmişlik duygusu bireysel ve çevresel birçok faktörden etkilenebilir. Bazen bireysel faktörler tükenmişliğe etki ederken bazen de çevresel faktörler etki edebilmektedir. Hem bireysel hem çevresel faktörlerin birlikte tükenmişliği tetiklediği durumlar da mümkün olmaktadır. Dolayısıyla tükenmişliğe etki eden faktörler değerlendirilirken tüm bileşenlerin birlikte ele alınması gerekmektedir.

2.2.3. Mesleki Tükenmişliğin Sonuçları

Günlük yaşamın doğal bir seyri haline gelen stres, çalışma ve iş ortamında da sıklıkla bireylerin maruz kaldığı bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. İş ortamında çalışanların yaşadığı stres, zaman ve yoğunluk açısından artış gösterdikçe, çalışanlar üzerinde bıraktığı etki arttıkça mesleki tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Komplike bir yapıya sahip olan mesleki tükenmişliğin, birey ve onun çevresi üzerinde sosyal, psikolojik, duygusal ve fiziksel açıdan birçok belirti ve sonuçları bulunmaktadır.

Mesleki tükenmişliğin bireysel sonuçları arasında (Örmen, 1993: 28-29 ve Savran, 2007: 114);

- Fiziksel ve duygusal yorgunluklar,
- Kendini bir boşluğun içinde görme hisleri,

- Güne başlarken yeniden işe gitmenin zorlukları,
- İstemsiz gerginlikler ve buna bağlı uyku bozuklukları,
- Sürekli olarak bir şeylerin kötü gideceği düşünceleri,
- Sebebi tam olarak belirlenemeyen korkular,
- Geceleri sürekli olarak kötü rüya ve kabuslar görme,
- İştah azalması,
- Çeşitli mide rahatsızlıkları,
- Vücudun farklı yerlerinde oluşan ağrılara bağlı gerilim ve sendromlar,
- Öz saygı ve öz değer yitimi,
- Bağımlılık yapıcı madde kullanımının artması,
- Depresyon, anksiyete gibi ruhsal problemler sayılabilmektedir.

Mesleki tükenmişlik çalışanların yaşantısını etkilediği gibi bu durum çalıştıkları kurumlara ve örgütlere de zarar vermektedir. Bu bağlamda tükenmişliğin örgütsel sonuçları arasında (Çağlıyan, 2007: 42-43 ve Savran, 2007: 115-116);

- Çalışanların iş motivasyonu ve performanslarının düşmesi,
- Çalışanların iş yerine olan bağlılıklarının azalması,
- Çalışanların pozitif yönde iş tatminlerinin azalması,
- Çalışanlar için ayrılan sağlık harcamalarının artması,
- İşten ayrılma kararında artışların olması,
- Örgütün genel başarı oranının düşmesi,
- Birlikte çalışılan gruba yönelik aidiyet duygusunun azalması,
- İş yerinde meydana gelen kazaların artması,
- Çalışanların işlerine verdikleri önem ve değer azalması gibi durumlar sayılabilmektedir.

Mesleki tükenmişliğin, çalışanlara ve çalıştıkları örgütlere verdiği zarar dışında çalışanların aile ve sosyal çevrelerine de negatif yansımaları olmaktadır. Bu bağlamda tükenmişliğin çevre ve aileye etkileri arasında (Örmen, 1993: 31 ve Çağlıyan, 2007: 48-49);

- İşle ilgili stres ve gerginliklerin eve taşınması,
- İşin eve taşınması ve aile içi kriz durumlarının artması,

- İşle ilgili olumsuz tutum ve davranışların eş ve çocuklara yansımaları,
- Bir sistem olan ailenin bir parçasında meydana gelen bozulmanın, sistemin diğer bileşenlerini de etkilemesi mantığıyla, mesleki tükenmişlik yaşayan bireylerin olumsuz duygu ve deneyimlerini istemli ya da istemsiz olarak çevrelerine yansıtması,
- Sorunların çözülememesi halinde boşanma ve ayrılıkların artması gibi problemler sayılabilmektedir.

Tükenmişliğin etkileri gibi sonuçları da komplike bir yapıya sahiptir. Bu durum çalışanlar üzerinde etkili olduğu gibi onların çalışma hayatına, aile ve sosyal yaşantılarına da etki edebilmektedir. Tükenmişliğin sonuçları bazen tahmin edilenden daha büyük olabilmektedir. Dolayısıyla tükenmişlikle mücadele yöntemleri belirlenirken bu etki göz ardı edilmemelidir.

2.2.4. Mesleki Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri

Mesleki tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalar, bu konunun önemi ve ciddiyetine binaen öncelikle ele alınması gereken konulardan biri olduğunu göstermektedir. Mesleki tükenmişlik kavramı daha önce de açıklandığı gibi birçok olumsuz duruma yol açmaktadır. Bu nedenle mesleki tükenmişlikle mücadele yöntemleri de farklılık göstermektedir. Mesleki tükenmişliğin önlenmesi ve bu sorunla mücadele edilmesinde, bireysel ve örgütsel düzeyde uygulanacak yöntemlerin birlikte ele alınması olumlu katkı sağlayacaktır. Bu yöntemler şu şekilde sıralanabilir:

Bireysel Mücadele Yöntemleri

- Bir işe başlamadan önce yapılacak işle ilgili risk değerlendirmesi yapmak ve karşılaşma ihtimali olan riskleri öğrenmek,
- İhtiyaç, öncelik ve beklentilerinin farkında olmak,
- Kendine iyi gelecek bir yaşam tarzına karar vermek,
- Yapılacak işle ilgili doğru orantılı hedefler belirlemek ve beklentilerin gerçekçi olmasına dikkat etmek,
- Düzenli periyotlarla dinlenebilecek tatiller planlamak,
- Kişisel gelişime katkı sağlayacak bireysel ve grup aktivitelerinde yer almak,

- Tükenmişlik süreci hakkında bilgi sahibi olmak ve kendini koruyacak bireysel mekanizmalar geliştirmek,
- Eksik yönlerinin farkında olmak ve bu yönlerini geliştirmek için kendine fırsat vermek,
- Her ortamda ve her zaman uğraşabileceği farklı hobiler edinmek,
- Kişilerin rahatlamasına yardımcı olan gevşeme egzersizleri ve nefes alma tekniklerini öğrenmek,
- Düzenli olarak spor yapmak,
- Zamanı etkili kullanabilmek, zaman dilimleri içerisinde yapılacak işleri önem sırasına göre belirlemek,
- Stres ve kaygıyla baş etme konusunda bilgi sahibi olmak,
- Uygun zamanlarda küçük de olsa molalar vermek, bireysel motivasyonunu artırmak (Ardıç ve Polatçı, 2008: 76).

Günlük yaşamda kendisini en iyi tanıyan yine kişinin kendisidir. Bu bağlamda tükenmişlikle mücadele ederken çalışanların kendilerine yapacağı yardımlar çok önemlidir. Zira çalışanlar, kişilik özelliklerinden motivasyon kaynaklarına, nelerin kendilerine iyi gelip gelmediğine, hangi durumların kendilerinde stres ve kaygıya sebep olduğuna, bireysel kapasitelerine kadar bilgi sahibi olup bu konuda bireysel yaşamlarının uzmanlarıdır. Dolayısıyla iş kaynaklı sorun yaşayan çalışanlar, sorunlar henüz büyümeden ve baş edilebilir düzeyde iken doğru yöntemlerle müdahalede bulunursa mesleki tükenmişliğin etki ve sonuçları bir nebze de olsa azalacaktır.

Örgütsel Mücadele Yöntemleri

- Örgüt içerisinde yönetici-çalışan ve çalışan-çalışan arasında kaliteli ve yeterli iletişim kanallarının olmasını sağlamak,
- Çalışanların her zaman yöneticilerin desteğini hissetmelerine fırsat tanımak,
- Çalışanlar arasında sosyal destek mekanizmaları ve iş birliği oluşturmak,
- Çalışanın işe motivasyonunu artırmak için adil bir ödüllendirme sistemi oluşturmak,
- Örgütün yenilik ve değişimlere karşı kanallarını açık tutmak,
- Birlikte ve grupça yapılan çalışmalara destek vermek,

- Çalışanların örgütü benimsemesini sağlamak ve örgüte bağlılığını artırmak,
- Örgüt içinde yaşanabilecek kriz ve çatışmaları yönetmek için sistem kurmak ve bu sistemin işleyişini desteklemek,
- Örgütün çalışanlardan beklentilerinin, görev ve yetkilerin net olmasını sağlamak,
- Çalışanlara kişisel gelişimleri için imkanlar tanımak,
- Çalışma ortamında dinlenme ve mola zamanlarına özen göstermek ve yeterli süreyi ayırmak,
- Mola ve yemek saatlerinde çalışanların mental olarak rahatlayabileceği ortamlarda bulunmalarına olanak tanımak,
- Çalışanlara, beceri ve kabiliyetlerine uygun işler vermek,
- Çalışanların performansları hakkında olumlu geribildirimlerde bulunmak,
- Çalışma saatlerini, çalışanların fiziksel ve mental kapasitesini aşmayacak şekilde düzenlemek,
- Çalışanlara danışmanlık hizmetleri sunmak,
- Çalışanların kariyer planlarını desteklemek ve terfi imkanları sağlamak,
- Çalışanlara düzenli aralıklarla ihtiyaçlarına uygun hizmet içi eğitimler vermek,
- Çalışanların, çalışma motivasyonunu artırmak için sosyal etkinlik ve eğlenceler düzenlemek (Ardıç ve Polatçı, 2008: 77).

Tükenmişlikle mücadele sürecinde; bireysel yöntemler kadar örgütsel mücadele yöntemleri de önemlidir. Örgütlerin kendi içerisinde alacakları tedbirlerle tükenmişliğin etki alanı daraltılabilir. Çalışanlar üzerinde birçok yıkıcı etkiye sahip olan bu sorun henüz alarm vermeden yöneticiler tarafından gerekli önlemler alınmalı ve uygun eylem planları hazırlanmalıdır.

2.3. KONU İLE İLGİLİ ULUSAL ve YABANCI KAYNAKLARDA YER ALAN LİTERATÜR ÇALIŞMALAR

İnsanlara doğrudan hizmet veren ve temas halinde olan çalışanlar arasında; travma deneyimi olan bireylere hizmet sunan profesyonellerin (terapistler, psikologlar, sosyal çalışmacılar, psikiyatristler gibi), korku ve acı veren görüntülere tanıklık etmeleri

nedeniyle insanlara travma dışı hizmet veren profesyonellerden daha farklı şekilde etkilendikleri aktarılmıştır (McCann ve Pearlman, 1990: 135). Travmaya doğrudan tanıklık etmek, travmayla yakından çalışmak gibi faktörler tükenmişliğe doğru orantılı etki edebilmektedir.

Fiziksel veya cinsel istismar öyküsü olan çocuklarla çalışan adli görüşmeci unvanlı profesyonellerin, ikincil travmayı deneyimlemeleri muhtemel bir durumdur (Bonach ve Heckert, 2012: 302). İkincil travma ve mesleki tükenmişliği yoğun bir şekilde deneyimleyen meslek mensuplarından biri de istismar mağduru çocuklara hizmet veren, istismar olgusuna tanıklık eden adli görüşmeci unvanlı çalışanlardır.

Yine başka bir araştırmada adli görüşmecilerin mesleki doyumsuzluk yaşadığı, bu kişilerde örgütsel desteğin yetersiz olmasının dışında uzun zamanlı çalışma süreleri ve iş yükünün fazla olması gibi faktörlerin mesleki doyumsuzluğu artırdığı açıklanmıştır (Chiarelli-Helminiak, 2014: 117). Adli görüşmecilerin yaşadıkları tükenmişlik duygusunun altında yatan birçok neden olabilir. Bu nedenler bazen bireysel olurken bazen de çalıştıkları kurumdan kaynaklı olmaktadır.

Zara ve İçöz (2015: 15), tarafından yapılan bir çalışmada travma mağdurlarıyla çalışan psikiyatrist, psikolog, sosyal hizmet uzmanı, psikolojik danışman gibi profesyonellerde ikincil travmatik stres oranının yüksek olduğu bulunmuştur. Çetinkaya Büyükbodur (2018: 148-15) tarafından yapılan çalışmada ise sosyal hizmet uzmanlarının, çeşitli değişkenlere göre ikincil travmatik stres açısından risk altında olduğu, kurumlar tarafından verilen desteklerle sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik sağlamlıklarının artırılacağı ve bu sayede ikincil travmatik stres belirtilerinin azalacağı belirtilmiştir.

Dizmen Hacıosmanoğlu (2020: 40-41)'na göre ise ruh sağlığı alanında çalışan mesleklerde, hastalarla birebir ve yüz yüze kurulan ilişkilerin yoğun olduğu, danışan grubunun ve çalışma koşullarının tükenmişlik sendromunu yaşamaya uygun bir zemin hazırladığı ve bu anlamda risk faktörü taşıdığı belirtilmiştir.

Türkiye'de sosyal çalışmacıların yaşam kalitesi, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda, sosyal çalışmacıların umutsuzluk, çökkünlük ve değersizlik duygularını yaşadıkları, fiziksel ve zihinsel tükenmeye maruz kaldıkları ancak yaptıkları işe yükledikleri değer ve anlam itibarıyla yapılan işten tatmin

oldukları tespit edilmiştir (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012: 199-200). Sosyal hizmet alanı, tükenmişliğin en yoğun yaşandığı ve sıkça araştırmalara da konu olan alanlardan biridir. Sosyal alışmacılar alıştikları her alanda toplumun en sancılı kesimlerine hizmet vermekte olup bu durum onlar için tükenmişliğe karşı bir risk oluşturmaktadır.

Sosyal hizmet alanında tükenmişlik düzeyiyle ilgili yapılan başka kapsamlı bir araştırmada, sosyal çalışmacıların yaptıkları iş, yapılan iş karşılığında aldıkları ücretin yetersizliği, kişilerarası problemler, mesleki rollerin belirsiz olması ve rol çatışmaları, kariyer gelişimi fırsatlarının olmaması, hizmet verdikleri müracaatçı kitleleriyle ilişkileri ve kurumsal faktörlerden dolayı mesleki tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan bu araştırmada sosyal çalışmacıların duygusal tükenme açısından ortalama düzeyde tükenmişlik, duyarsızlaşma açısından düşük düzeyde tükenmişlik, kişisel başarıda azalma açısından yüksek düzeyde tükenmişlik duygusu yaşadığı belirtilmiştir (Işıkhan, 2011: 125-127).

Sosyal hizmet mesleğinin stres ve buna bağlı tükenmişlik açısından yüksek risk taşıdığı, bu alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının da bu tükenmişlik duygularını deneyimledikleri, Maslach'ın kategorize ettiği tükenmişlikte üçüncü aşama olan kişisel başarıda düşme hissini diğer popülasyonlara göre daha yüksek tükenmişlik belirtisi gösterdiği aktarılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı tükenmişlik duygularının; iş yükünün fazlalığı, çalışma ortamında hissedilen baskı, rol karmaşıklığı ve süpervizyon desteğinin eksikliği gibi faktörler ile ilişkili olduğu savunulmuştur (Lloyd vd., 2002: 262-264). Görüldüğu üzere tükenmişlik kavramı her sektördeki çalışanlar için bir tehdit oluşturmakta olup özellikle ruh sağlığı alanında hizmet veren mesleklerde göze çarpan bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ, METODU VE BULGULAR

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEM VE METODU

Bu bölümde araştırmanın konusuna, amacı ve önemine, araştırmanın sınırlılıklarına, araştırmada ortaya atılan hipotezlere, araştırmada kullanılan modele, araştırmanın evreni ve örnekleme değinilmiştir. Ayrıca araştırmada kullanılacak verileri elde etmek amacıyla kullanılan araçlara ve verilerin analiz sürecine dair izlenen yol ele alınmıştır.

3.1.1. Araştırmanın Konusu

Araştırmanın konusu, Türkiye’de Sağlık Bakanlığı’na bağlı ÇİM’de cinsel istismar mağduru çocuklarla çalışan adli görüşmecilerin mesleki tatmin, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesidir.

3.1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çocuk istismarı vakaları son yıllarda gittikçe artmaya ve görünür olmaya başlamıştır. Çocuk istismar vakalarında çalışan adli görüşmeciler, maruz kaldıkları vakalar karşısında yoğun bir tükenmişlik duygusu yaşamakta ve bu da iş tatminlerini olumsuz etkilemektedir. Bu araştırma ile adli görüşmecilerin yaşadığı mesleki sorunların analizi ile cinsel istismar mağduru çocuklara yönelik farkındalığın artırılması amaçlanmıştır. Ayrıca adli görüşmeci olarak çalışan meslek elemanlarının maruz kaldıkları mesleki tükenmişlik ve stresten korunabilmeleri için bireysel, kurumsal ve çevresel düzeyde alınması gereken önlemlere vurgu yapılması hedeflenmiştir. Ayrıca ilgili personellerin psikososyal yönden iyilik hallerini güçlendirmek için çözüm önerileri sunulmasına katkıda bulunulmaya çalışılmıştır.

3.1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada, Sağlık Bakanlığı bünyesinde “adli görüşmeci” eğitimi almış ve araştırmanın yapıldığı 2022 yılı Aralık ayında ÇİM’de halihazırda aktif olarak çalışan meslek elemanları örneklem olarak seçilip araştırma sınırlandırılmıştır.

Çalışmadan elde edilen bulgularda korelasyon analizleri ilişki analizler olup neden-sonuç çıktısı vermemektedir. Bu nedenle İş Tatmini ve Tükenmişlik düzeyleri

arasındaki ilişki bu bağlamda sınırlıdır. Ayrıca iki grup ve ikiden fazla grup karşılaştırmalarında bazı demografik verilerde, analizleri gerçekleştirebilecek küresellik değerleri ve normal dağılım sağlansa da grupları oluşturan katılımcı sayısının birbirlerine çok yakın olmaması kritik t ve kritik F değerlerini arttırdığı için anlamlılık değerleri ilerleyen çalışmalarda birbirlerine yakın sayıda gruplarla karşılaştırmaların yapılması daha kesin sonuçlar sağlayabilecektir. Benzer şekilde çalışmada kullanılan Adli Görüşme sayısı verileri ile ilgili grupların da frekans dağılımları birbirinden farklı sayılara sahip olduğu için ilerleyen çalışmalarda bu sayıları farklı gruplandırmalar ile kullanmak veya bu değişkenleri sürekli değişkenler olarak kullanmanın, Adli Görüşme sayısının (Aylık veya Toplam) Tükenmişlik-Tatmin ile arasındaki bağlantısını daha net bir biçimde ortaya koymasına olanak sağlayacağı düşünülmektedir.

3.1.4. Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez, bir araştırmaya başlarken öne sürülen iddialardır. Araştırma süreci boyunca bu iddiaların doğruluğu test edilmektedir. Bu araştırmanın hipotezleri aşağıdaki ifadelerden oluşmaktadır:

- 1) Araştırmaya katılanlardan 25-30 yaş aralığındaki adli görüşmecilerin tükenmişlik düzeyi ile diğer yaş gruplarındaki katılımcıların tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.
- 2) Kadın katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile erkek katılımcıların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.
- 3) Psikolog unvanlı katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile diğer unvanlı (sosyal çalışmacı çocuk gelişimci, hemşire) katılımcıların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.
- 4) Meslekte 7 yıl ve üzeri çalışma yılına sahip olan katılımcıların iş doyumu düzeyleri diğer katılımcılara göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- 5) Yürütülen görev dışında kendilerini aşırı düzeyde etkileyen stresli ve travmatik yaşam olaylarına maruz kalan katılımcıların iş doyumu düzeyleri ile diğer katılımcıların iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.
- 6) Geliri 15 bin TL ve üzerinde olan katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile daha az gelire sahip diğer katılımcıların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

- 7) Toplamda 100 ve altında adli görüşme yapan katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile diğer katılımcıların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.
- 8) Katılımcıların iş tatminleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

3.1.5. Araştırmanın Modeli

ÇİM’de çalışan adli görüşmecilerin iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesini amaçlayan bu çalışma nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modelinde tasarlanmış kesitsel bir çalışmadır. Kesitsel araştırmalar; bir olgunun ya da örneklemin belirli bir zamandaki halini gözlemlemeyi içeren araştırmalar olarak tanımlanmaktadır. Araştırma, değişkenler arasındaki ilişkilere dair ifadeler olan hipotezlerle başlar, veriler evreni temsil eden bir örneklemden; deney, yarı-deney, denetimli gözlem ya da yapılandırılmış görüşme gibi katı bir şekilde yapılandırılmış olan nicel veri toplama araçlarıyla toplanır. Araştırmacı, ölçtüğü bağımlı değişkeni etkileyebilecek olan dış koşulları kontrol altında tutmaya çalışır. Bulgular istatistiksel yollarla sunulur ve araştırma evrenine genellenir (Earl, 2004: 479).

3.1.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Türkiye’de Sağlık Bakanlığı’na bağlı 59 ilde faaliyet gösteren 61 ÇİM’de görev yapan 310 adli görüşmeciden (ÇİM, 2022) oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise bu merkezlerde çalışmanın yapıldığı 2022 yılı Aralık ayında aktif olarak çalışan 156 adli görüşmeci oluşturmuştur.

3.1.7. Araştırma Etiği ve Verilerin Toplanması

Araştırma başlamadan önce Muş Alparslan Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’na araştırmayı yapmak üzere başvuruda bulunmuş olup kurulun 02.12.2022 tarih, 12 sayılı toplantı ve 40 sayılı kararında (Ek-1) araştırmanın yapılması etik açıdan uygun bulunmuştur.

Araştırmada elde edilen veriler, düzenlenen anket formları üzerinden online ortamda çalışmaya gönüllü katılmayı kabul eden katılımcılara yöneltilmiş olup Aralık 2022 ile Mayıs 2023 tarihleri arasında toplanmıştır.

3.1.8. Veri Toplama Araçları

Kişisel Bilgiler Formu

Örneklem grubuna uygulanmak üzere hazırlanan kişisel bilgi formunda, adli görüşmecilerin sosyo-demografik özelliklerini betimleyen sorular bulunmaktadır. Bu sorularda adli görüşmecilerin yaş, cinsiyet, eğitim ve gelir düzeyi, medeni hali, meslek, meslekte çalışma süreleri, son bir ayda alınan vaka sayısı, toplamda alınan vaka sayısı gibi ifadeler yer almaktadır. Son soruda ise adli görüşmecilerin yaşadıkları zorlukların tanımlanması ve çözüm önerilerine dair görüşlerini belirtebilecekleri açık uçlu bir soru yer almaktadır.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği

Araştırmada kullanılan ölçeklerden ilki Minnesota İş Tatmini Ölçeği'dir. Bu ölçek Weiss, David, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiş olup 2010 yılında Akkamış tarafından geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapıp Türkçeye uyarlanmıştır.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği, 1 ile 5 arasında değer alan beşli likert tipi bir ölçektir. Bu ölçek puanlanırken 1 değeri "hiç memnun değilim", 2 değeri "memnun değilim", 3 değeri "kararsızım", 4 değeri "memnunum" ve 5 değeri de "çok memnunum" şeklinde puanlanmaktadır. Ölçeğin ana çalışmasında geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapılmış olup yapılan analizlere göre geçerliliğin 0,80 güvenirliğin ise 0,83 olduğu bulunmuştur. Bu çalışmada ise ilgili ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları hesaplanarak belirlenmiştir. Buna göre toplam iç tutarlılık katsayısı .920, iç tatmin alt boyutu .901 ve dış tatmin alt boyutu .924 olarak bulunmuştur. Bu bilgiler ışığında ölçeğin iç tutarlılık katsayılarının kabul edilebilir düzeyde ve güvenilir seviyede olduğu belirlenmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Araştırmada kullanılan diğer ölçek ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği'dir. Bu ölçek Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilmiş olup 1992 yılında Ergin tarafından geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapıp Türkçeye uyarlanmıştır.

Türkçeye uyarlaması yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, 1 ile 5 arasında değer alan beşli likert tipi bir ölçektir. Bu ölçek puanlanırken 1 değeri "hiçbir zaman" ve 5 değeri de "her zaman" şeklinde puanlanmaktadır. Kullanılan ölçek 22 maddeden

oluşmakta olup bu maddeler duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme ve duyarsızlaşma alt boyutlarına göre kategorize edilmektedir. Ölçeğin ana çalışmasında Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları sırasıyla duygusal tükenme alt boyutu .83, duyarsızlaşma alt boyutu .71, kişisel başarı alt boyutu .72 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ise Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla duygusal tükenme alt boyutu .764, duyarsızlaşma alt boyutu .717 ve kişisel başarı alt boyutu .708 olarak bulunmuştur. Bu bilgiler ışığında ölçeğin iç tutarlılık katsayılarının kabul edilebilir düzeyde ve güvenilir seviyede olduğu belirlenmiştir.

3.1.9. Verilerin Analizi

Çalışmadan elde edilen veriler SPSS 22.0 programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada öncelikle katılımcıların demografik verilerinin dağılımına dair frekans analizi yapılmış, 14. soruya verilen yanıtlar ise araştırmacı tarafından Ana Temalar belirlenerek frekans analizine dahil edilmiştir. Çalışmada öncelikle verilerin dağılımları incelenmiş, çarpıklık-basıklık (skewness-kurtosis) değerlerine göre Minnesota İş Tatmin Ölçeği toplam ve alt ölçek skorları için çarpıklık değerleri -.608 ile .025 arasında, basıklık değerleri ise .424 ile .118 arasında değişmekte olduğu görülmüştür. Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam ve alt ölçek skorları için çarpıklık değerleri ise .601 ile .767 arasında, basıklık değerleri -.482 ile .117 arasında değişmekte olduğu belirlenmiştir. Çarpıklık-basıklık değerlerine göre normal dağılım gösterdiği belirlenen ölçeklere dair Shaphiro-Wilk testlerinin anlamlılık değerleri ise 0.56 ile 0.501 arasında değişmektedir. Bu bilgiler ışığında ölçek puanlarının ve alt boyut puanlarının karşılaştırılmasında ise iki grup karşılaştırması için parametrik ölçeklerden bağımsız örneklem t testi, ikiden fazla grup için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Ölçek puanlarının birbirleri ile ilişkisi ise Pearson Korelasyon analizi ile incelenmiştir. Analizlerde anlamlılık değer %95 güven aralığında kabul edilmiştir (p=0.05).

3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırma kapsamında yapılan analizler sonucunda elde edilen veriler araştırma hipotezlerini yanıtlayacak şekilde tablolaştırılarak aktarılmıştır. Araştırmaya katılanların iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerini gösteren sonuçlar ve ÇİM'de çalışan adli görüşmecilerin karşılaştıkları zorluklara dair görüşlerini içeren veriler yorumlanmıştır.

3.2.1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Araştırmaya katılan adli görüşmecilerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, meslek, çalışma süresi, aylık gelir gibi değişkenlere ilişkin veriler tablo 3.1.'de verilmiştir.

Tablo 3.1. Katılımcıların Demografik Verilerine Dair Frekans Tablosu

		Sayı	%
Yaş	25-30	56	35,9
	31-36	57	36,5
	37-42	26	16,7
	42 üzeri	17	10,9
Cinsiyet	Kadın	93	59,6
	Erkek	63	40,4
Medeni Durum	Bekar	45	28,8
	Evli	101	64,7
	Boşanmış	10	6,4
Eğitim Durumu	Lisans	124	79,5
	Yüksek lisans	31	19,9
	Doktora	1	0,6
Meslek	Hemşire	21	13,5
	Çocuk gelişimcisi	20	12,8
	Psikolog	56	35,9
	Sosyal çalışmacı	59	37,8
Meslek Yılı	1-3 yıl	20	12,8
	4-6 yıl	46	29,5
	7 ve üzeri	90	57,7
Adli Görüşmeci Olarak Çalışma Yılı	1-3 yıl	60	38,5
	4-6 yıl	34	21,8
	7 ve üzeri	20	12,8
	1 yıl ve altı	42	26,9
Gelir	7-10 bin	2	1,3
	11-14 bin	108	69,2
	15 bin ve üzeri	46	29,5
Adli Görüşme Sayısı (1 Ay)	1-10	89	57,1
	11-20	43	27,6
	21-30	13	8,3
	31-40	6	3,8
	41 ve üzeri	5	3,2
Adli Görüşme Sayısı (Toplam)	100 ve altı	46	29,5

Tablo 3.1. Katılımcıların Demografik Verilerine Dair Frekans Tablosu (devamı)

	101-200 arası	31	19,9
	201-300 arası	31	19,9
	301-400 arası	11	7,1
	401-500 arası	10	6,4
	501-600 arası	6	3,8
	601-700 arası	4	2,6
	701-800 arası	2	1,3
	901 ve üzeri	15	9,6
Adli Görüşmeci Olma Süreci	Kendi isteğiyle	142	91,0
	Zorunlu görevlendirme	14	9,0
Adli Görüşmeci Olarak Devam Etme	Gönüllü	141	90,4
	Zorunlu	15	9,6
Stresli Olay Deneyimi	Evet	91	58,3
	Hayır	65	41,7

Çalışmaya katılan kişilerin 56'sı (%35,9) 25-30 yaş aralığında, 57'si ise (%36,5) 31-36 yaş aralığındadır. Katılımcıların 93'ü (%59,6) Kadındır ve 124'ü (%79,5) Lisans mezunudur. Katılımcıların 59'u (%37,8) Sosyal Çalışmacı, 56'sı (%35,9) Psikolog olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların 90'ı (%57,7) 7 yıl ve üzeri meslekte görev yapmaktadır ve 60'ı (%38,5) 1-3 yıl arası Adli Görüşmeci olarak çalışmaktadır. Katılımcıların 108'i (%69,2) 11-14000 TL arası aylık geliri olduğunu ve 89'u (%57,1) aylık 1-10 arası adli görüşme yaptığını belirtirken, 46'sı (%29,5) yıllık ortalama 1-100 arası adli görüşme yaptığını ifade etmiştir. 142 kişi (%91) kendi isteğiyle adli görüşmeci olduğunu, 141 kişi ise (%90,4) gönüllü olarak adli görüşmeci olmaya devam ettiğini belirtmiştir. Katılımcıların 91'i (%58,3) ise hayatlarında adli görüşmecilik dışında stresli olay yaşadığını ifade etmiştir.

3.2.2. Katılımcıların ÇİM’de Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Veriler

Katılımcıların ÇİM’de yaşadıkları sorunlara yönelik verdikleri cevaplar kategorize edilmiş olup elde edilen sonuçlar tablo 3.2.’de gösterilmektedir.

Tablo 3.2. Çocuk İzlem Merkezinde Adli Görüşmecilerin Karşılaştıkları Zorluklar

Ana Tema	İçerik	Sayı	%
Personel Eksikliği	Adli görüşmeci yetersizliği	21	20
	İş yükünün fazla olması		
	Farklı birimlerde görevlendirme		
	Nöbet sıklığı		
Kurumlar arası Koordinasyon Eksikliği	ÇİM mantığının tam olarak oturmaması	7	6,67
	ÇİM kuruluş amacına uygun hareket edilmemesi		
	ÇİM’de görevli savcılarının değişmesi		
	Uygulamada yaşanan aksaklıklar		
Yönetici Kaynaklı Sorunlar	Mobbing	11	10,47
	ÇİM’e yeterli ve gerekli önemin verilmemesi		
	Yapılan işin önemsizleştirilmesi		
	Beklenen değer görülmemesi		
Yönetmelik Eksikliği	Çalışma usul ve esasların belirsizliği	29	27,61
	Uygulamada düzensizliklerin oluşu		
	Görev tanımının net olmayışı		
Özlük Hakları ve Maddi Kaynaklı Problemler	İcapların ödenmemesi	16	15,23
	Alınan ücretin yeterli bulunmayışı		
	Nöbet karşılığının ücret yerine izin olarak yansımaları		
	Adli görüşmeci özlük haklarının net olmaması		
Grup Süpervizyon Desteği Eksikliği	Travmatik vakalara maruz kalan adli görüşmecilerin psikiyatrik destek ve süpervizyon eksikliği	10	9,52
Meslek Tanımının Olmaması-Bilinmemesi	Eğitici faaliyetlerin eksikliği	11	10,47
	ÇİM tanımı		
	Adli görüşmeci tanımı		
	Bilgilendirme çalışmalarının eksikliği		

Çalışmaya alınan kişilerin 14. Soruya verdiği yanıtlar araştırmacı tarafından gruplandırılarak 7 Ana Tema belirlenmiştir. Toplamda 79 katılımcının verdiği 105 cevabın içerisinde yapılan analizde, bu ana temalara göre katılımcıların 29’u (%27,61) Yönetmelik Eksikliği, 21’i (%20) Personel Eksikliği, 16’sı (%15,23) Özlük Hakları ve Maddi Problemleri ÇİM’de çalışmanın zorlukları olarak sıralamışlardır.

3.2.3. Katılımcıların Kişisel ve Mesleki Özelliklerine Göre İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerini Gösteren Veriler

Araştırmaya katılan adli görüşmecilerin cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, yaş, meslek, çalışma yılı, adli görüşmeci olarak çalışma yılı gibi kişisel ve mesleki özellikleri ile iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri gösteren tablolar verilmiş olup tablolara ilişkin yorumlar aktarılmıştır.

Tablo 3.3. Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

		Cinsiyet	N	Ort.	SS	p
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	Kadın	93	3,657	,680	,532
		Erkek	63	3,589	,635	
	Dış Tatmin	Kadın	93	2,955	,700	,233
		Erkek	63	2,815	,742	
	Toplam	Kadın	93	3,306	,637	,320
		Erkek	63	3,202	,639	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	Kadın	93	2,534	,859	,630
		Erkek	63	2,470	,706	
	Duyarsızlaşma	Kadın	93	2,038	,650	,283
		Erkek	63	1,930	,565	
	Kişisel Basari	Kadın	93	3,684	,499	,290
		Erkek	63	3,595	,533	
	Toplam	Kadın	93	2,752	,416	,159
		Erkek	63	2,665	,304	

Çalışmadan elde edilen Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt ölçek puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılması için bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Analizlere göre ölçek puanlarının cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptanmıştır ($p > .05$).

Tablo 3.4. Ölçek Puanlarının Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırılması

		Eğitim	N	Ort.	SS	p
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	Lisans	124	3,579	,695	,058
		YL	32	3,828	,468	
	Dış Tatmin	Lisans	124	2,919	,715	,489
		YL	32	2,820	,737	
	Toplam	Lisans	124	3,249	,660	,556
		YL	32	3,324	,549	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	Lisans	124	2,515	,813	,838
		YL	32	2,482	,752	
	Duyarsızlaşma	Lisans	124	2,037	,617	,093
		YL	32	1,831	,603	
	Kişisel Basari	Lisans	124	3,612	,526	,091
		YL	32	3,785	,441	
	Toplam	Lisans	124	2,721	,374	,769
		YL	32	2,699	,390	

Çalışmadan elde edilen Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt ölçek puanlarının eğitim seviyesine göre karşılaştırılması için bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Analizlere göre ölçek puanlarının eğitim seviyesine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>.05$).

Tablo 3.5. Ölçek Puanlarının Stresli Olay Yaşama Durumuna Göre Karşılaştırılması

		Stresli Olay	N	Ort.	SS	P
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	Evet	91	3,620	,595	,833
		Hayır	65	3,643	,749	
	Dış Tatmin	Evet	91	2,865	,713	,491
		Hayır	65	2,946	,729	
	Toplam	Evet	91	3,243	,610	,619
		Hayır	65	3,294	,678	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	Evet	91	2,544	,826	,507
		Hayır	65	2,458	,764	
	Duyarsızlaşma	Evet	91	2,037	,622	,311
		Hayır	65	1,935	,612	
	Kişisel Basari	Evet	91	3,638	,489	,756
		Hayır	65	3,661	,548	
	Toplam	Evet	91	2,740	,402	,369
		Hayır	65	2,685	,338	

Çalışmadan elde edilen Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt ölçek puanlarının stresli olay yaşama durumuna göre karşılaştırılması için bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Analizlere göre ölçek puanlarının stresli olay yaşama durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>.05$).

Tablo 3.6. Ölçek Puanlarının Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması

		Gelir	N	Ort.	SS	p
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	11-14 Bin TL	110	3,606	,658	,480
		15 Bin ve üzeri	46	3,688	,674	
	Dış Tatmin	11-14 Bin TL	110	2,885	,651	,712
		15 Bin ve üzeri	46	2,932	,866	
	Toplam	11-14 Bin TL	110	3,245	,608	,566
		15 Bin ve üzeri	46	3,310	,709	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	11-14 Bin TL	110	2,556	,802	,247
		15 Bin ve üzeri	46	2,393	,789	
	Duyarsızlaşma	11-14 Bin TL	110	2,076	,622	,010
		15 Bin ve üzeri	46	1,800	,568	
	Kişisel Basarı	11-14 Bin TL	110	3,603	,497	,092
		15 Bin ve üzeri	46	3,755	,540	
	Toplam	11-14 Bin TL	110	2,745	,397	,149
		15 Bin ve üzeri	46	2,649	,316	

Çalışmadan elde edilen Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt ölçek puanlarının gelir düzeyine göre karşılaştırılması için bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Analizlere göre, Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma alt ölçeklerinin, 11-14000 TL arası geliri olan grupta, 15000 TL ve üzeri geliri olan gruba göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır ($p<.01$).Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ($p>.05$).

Tablo 3.7. Ölçek Puanlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

		Medeni Durum	N	Ort.	SS	p
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	Diğer	55	3,586	,654	,542
		Evli	101	3,654	,667	
	Dış Tatmin	Diğer	55	2,884	,666	,849
		Evli	101	2,907	,748	
	Toplam	Diğer	55	3,235	,610	,672
		Evli	101	3,280	,655	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	Diğer	55	2,377	,856	,132
		Evli	101	2,579	,761	
	Duyarsızlaşma	Diğer	55	2,021	,609	,689
		Evli	101	1,980	,625	
	Kişisel Basarı	Diğer	55	3,670	,488	,691
		Evli	101	3,636	,528	
	Toplam	Diğer	55	2,690	,389	,508
		Evli	101	2,732	,371	

Çalışmadan elde edilen Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt ölçek puanlarının medeni duruma göre karşılaştırılması için bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Analizlerde dağılımın sağlanması adına Bekar ve Boşanmış olan katılımcılar bir grup, evli olanlar bir grup olarak ele alınmıştır. Analizlere göre ölçek puanlarının medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p > .05$).

Tablo 3.8. Ölçek Puanlarının Mesleklere Göre Karşılaştırılması

		N	Ort.	SS	p	
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	Hemşire	21	3,722	,623	,540
		Çocuk gelişimcisi	20	3,762	,772	
		Psikolog	56	3,543	,699	
		Sosyal çalışmacı	59	3,635	,599	
	Dış Tatmin	Hemşire	21	2,994	,538	,663
		Çocuk gelişimcisi	20	3,043	,850	
		Psikolog	56	2,846	,733	
		Sosyal çalışmacı	59	2,866	,720	
	Toplam	Hemşire	21	3,358	,552	,557
		Çocuk gelişimcisi	20	3,403	,750	
		Psikolog	56	3,194	,673	
		Sosyal çalışmacı	59	3,251	,594	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	Hemşire	21	2,555	,872	,984
		Çocuk gelişimcisi	20	2,455	,871	
		Psikolog	56	2,513	,886	
		Sosyal çalışmacı	59	2,504	,671	
	Duyarsızlaşma	Hemşire	21	2,066	,679	,649
		Çocuk gelişimcisi	20	2,100	,700	
		Psikolog	56	1,921	,622	
		Sosyal çalışmacı	59	2,003	,568	
	Kişisel Başarı	Hemşire	21	3,761	,389	,554
		Çocuk gelişimcisi	20	3,693	,588	
		Psikolog	56	3,582	,537	
		Sosyal çalışmacı	59	3,654	,505	
	Toplam	Hemşire	21	2,794	,461	,613
		Çocuk gelişimcisi	20	2,749	,441	
		Psikolog	56	2,672	,401	
		Sosyal çalışmacı	59	2,720	,292	

Çalışmadan elde edilen ölçek puanlarının meslek gruplarına göre farklılıklarını saptamak adına tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Analizlere göre, ölçek puanlarının mesleklere göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>.05$).

Tablo 3.9. Ölçek Puanlarının Meslekte Toplam Çalışma Yılına Göre Karşılaştırılması

			N	Ort.	SS	p	Fark
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	1-3 Yıl	20	3,645	,508	,108	-
		4-6 Yıl	46	3,795	,742		
		7 ve üzeri	90	3,542	,637		
	Dış Tatmin	1-3 Yıl ¹	20	3,143	,626	,003	3<1 3<2
		4-6 Yıl ²	46	3,114	,761		
		7 ve üzeri ³	90	2,734	,676		
	Toplam	1-3 Yıl ¹	20	3,394	,532	,014	3<2
		4-6 Yıl ²	46	3,454	,709		
		7 ve üzeri ³	90	3,138	,596		
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	1-3 Yıl	20	2,333	,941	,144	-
		4-6 Yıl	46	2,374	,792		
		7 ve üzeri	90	2,616	,760		
	Duyarsızlaşma	1-3 Yıl	20	1,900	,571	,441	-
		4-6 Yıl	46	2,087	,610		
		7 ve üzeri	90	1,968	,633		
	Kişisel Başarı	1-3 Yıl	20	3,550	,556	,654	-
		4-6 Yıl	46	3,671	,572		
		7 ve üzeri	90	3,658	,473		
	Toplam	1-3 Yıl	20	2,594	,429	,257	-
		4-6 Yıl	46	2,710	,366		
		7 ve üzeri	90	2,747	,368		

Çalışmadan elde edilen ölçek puanlarının meslek yılına göre farklılıklarını saptamak adına tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Analizlere göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği alt ölçeklerinden Dış Tatmin puanlarının anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<.05$). Hangi grupların farklı olduğuna dair yapılan LSD testinde ise 7 yıl ve üzeri çalışan kişilerin Dış Tatmin puanlarının, 1-3 yıl ve 4-6 yıl arası çalışan kişilerin puanlarından anlamlı düzeyde düşük olduğu saptanmıştır. Ayrıca Minnesota İş Tatmini Ölçeği toplam puanlarının da anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<.05$). LSD testi sonucuna göre ise 7 yıl ve üzeri çalışanların Minnesota İş Tatmini toplam puanlarının 4-6 yıl arası çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde düşük olduğu saptanmıştır. Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir ($p>.05$).

Tablo 3.10. Ölçek Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

			N	Ort.	SS	p	Fark
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	25-30 ¹	56	3,720	,689	,026	4<1 4<3
		31-36 ²	57	3,571	,660		
		37-42 ³	26	3,807	,536		
		42 üzeri ⁴	17	3,240	,620		
	Dış Tatmin	25-30 ¹	56	3,133	,732	,006	1>2 1>4
		31-36 ²	57	2,699	,751		
		37-42 ³	26	2,971	,584		
		42 üzeri ⁴	17	2,683	,506		
	Toplam	25-30 ¹	56	3,427	,663	,012	1>2 1>4 3>4
		31-36 ²	57	3,138	,650		
		37-42 ³	26	3,389	,507		
		42 üzeri ⁴	17	2,962	,527		
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	25-30	56	2,402	,791	,177	-
		31-36	57	2,520	,759		
		37-42	26	2,461	,707		
		42 üzeri	17	2,888	1,019		
	Duyarsızlaşma	25-30	56	2,042	,609	,065	-
		31-36	57	1,880	,612		
		37-42	26	1,930	,512		
		42 üzeri	17	2,317	,728		
	Kişisel Başarı	25-30	56	3,640	,576	,433	-
		31-36	57	3,657	,488		
		37-42	26	3,750	,392		
		42 üzeri	17	3,485	,539		
	Toplam	25-30	56	2,695	,396	,217	-
		31-36	57	2,686	,341		
		37-42	26	2,714	,363		
		42 üzeri	17	2,897	,428		

Çalışmadan elde edilen ölçek puanlarının yaş gruplarına göre farklılıklarını saptamak adına tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Analizlere göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği alt ölçeklerinden İç Tatmin, Dış Tatmin ve Toplam Tatmin puanlarının anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<.05$). Hangi grupların farklı olduğuna dair yapılan LSD testinde ise 42 üzeri yaşında olan grubun İç Tatmin puanlarının; 25-30 yaş arası olanların puanlarından ve 37-42 yaş arası olanların puanlarından anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlenmiştir. Dış Tatmin puanlarında ise

25-30 yaş arası olanların Dış Tatmin puanlarının, 31-36 yaş arası olanların puanlarından ve 42 üzeri yaş grubunun puanlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Minnesota İş Tatmini Ölçeği toplam puanlarının ise 25-30 yaş arası olanlarda, 31-36 yaş arası olanların puanlarından ve 42 üzeri yaş grubunun puanlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu; 37-42 yaş arası olanların Minnesota İş Tatmini Ölçeği toplam puanlarının da 42 üzeri yaş grubunun puanlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir ($p < .05$). Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p > .05$).



Tablo 3.11. Ölçek Puanlarının Adli Görüşmeci Olarak Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

			N	Ort.	SS	p	Fark
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	1-3 Yıl	60	3,545	,726	,105	-
		4-6 Yıl	34	3,720	,633		
		7 ve üzeri	20	3,408	,668		
		1 Yıl Altı	42	3,783	,548		
	Dış Tatmin	1-3 Yıl	60	2,870	,768	,103	-
		4-6 Yıl	34	2,955	,532		
		7 ve üzeri	20	2,575	,694		
		1 Yıl Altı	42	3,047	,757		
	Toplam	1-3 Yıl	60	3,208	,710	,079	-
		4-6 Yıl	34	3,338	,520		
		7 ve üzeri	20	2,991	,587		
		1 Yıl Altı	42	3,415	,605		
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	1-3 Yıl ¹	60	2,548	,951	,013	4<1 4<3
		4-6 Yıl ²	34	2,535	,561		
		7 ve üzeri ³	20	2,922	,718		
		1 Yıl Altı ⁴	42	2,232	,676		
	Duyarsızlaşma	1-3 Yıl	60	2,063	,644	,244	-
		4-6 Yıl	34	2,052	,579		
		7 ve üzeri	20	2,040	,676		
		1 Yıl Altı	42	1,828	,571		
	Kişisel Başarı	1-3 Yıl	60	3,687	,527	,675	-
		4-6 Yıl	34	3,636	,535		
		7 ve üzeri	20	3,525	,437		
		1 Yıl Altı	42	3,660	,516		
	Toplam	1-3 Yıl ¹	60	2,766	,400	,028	4<1 4<3
		4-6 Yıl ²	34	2,741	,321		
		7 ve üzeri ³	20	2,829	,354		
		1 Yıl Altı ⁴	42	2,574	,366		

Çalışmadan elde edilen ölçek puanlarının Adli Görüşmeci olarak çalışma yılı gruplarına göre farklılıklarını saptamak adına tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Analizlere göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt ölçeklerinden Duygusal Tükenme ve ölçek toplam puanlarının anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<.05$). Hangi grupların farklı olduğuna dair yapılan LSD testinde ise 1 yıl altı Adli Görüşmeci olarak çalışanların Duygusal Tükenme ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği

toplam puanlarının, 1-3 yıl arası çalışanlardan ve 7 yıl üzeri çalışanlardan anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlenmiştir. Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p>.05$).

Tablo 3.12. Ölçek Puanlarının 1 Aylık Adli Görüşme Sayısına Göre Karşılaştırılması

			N	Ort.	SS	p	Fark
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	1-10 ¹	89	3,696	,612	,035	3<1 3<2
		11-20 ²	43	3,670	,696		
		21 ve üzeri ³	24	3,312	,711		
	Dış Tatmin	1-10	89	2,932	,745	,772	-
		11-20	43	2,872	,639		
		21 ve üzeri	24	2,822	,771		
	Toplam	1-10	89	3,314	,632	,244	-
		11-20	43	3,271	,608		
		21 ve üzeri	24	3,067	,697		
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	1-10	89	2,469	,764	,626	-
		11-20	43	2,511	,836		
		21 ve üzeri	24	2,648	,877		
	Duyarsızlaşma	1-10	89	1,903	,592	,063	-
		11-20	43	2,172	,717		
		21 ve üzeri	24	2,016	,448		
	Kişisel Başarı	1-10	89	3,685	,516	,261	-
		11-20	43	3,662	,501		
		21 ve üzeri	24	3,484	,512		
	Toplam	1-10	89	2,686	,359	,392	-
		11-20	43	2,782	,433		
		21 ve üzeri	24	2,716	,327		

Çalışmadan elde edilen ölçek puanlarının 1 aylık Adli Görüşme sayısına göre farklılıklarını saptamak adına tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Analizlere göre Minnesota İş Tatmini Ölçeği alt ölçeklerinden İç Tatmin puanlarının anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<.05$). Hangi grupların farklı olduğuna dair yapılan LSD testinde ise 21 ve üzeri adli görüşme yapan kişilerin İç Tatmin puanlarının 1-10 görüşme yapan ve 11-20 arası görüşme yapan kişilerin puanlarından anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlenmiştir ($p<.05$). Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p>.05$).

Tablo 3.13. Ölçek Puanlarının Toplam Adli Görüşme Sayısına Göre Karşılaştırılması

			N	Ort.	SS	p
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	İç Tatmin	100 ve altı	46	3,594	,657	,365
		101-200 arası	31	3,819	,625	
		201-300 arası	31	3,583	,696	
		301 ve üzeri	48	3,572	,663	
	Dış Tatmin	100 ve altı	46	2,858	,759	,393
		101-200 arası	31	3,084	,695	
		201-300 arası	31	2,915	,648	
		301 ve üzeri	48	2,807	,735	
	Toplam	100 ve altı	46	3,226	,664	,321
		101-200 arası	31	3,452	,600	
		201-300 arası	31	3,249	,618	
		301 ve üzeri	48	3,190	,645	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	100 ve altı	46	2,405	,860	,340
		101-200 arası	31	2,451	,796	
		201-300 arası	31	2,448	,776	
		301 ve üzeri	48	2,682	,750	
	Duyarsızlaşma	100 ve altı	46	1,939	,623	,606
		101-200 arası	31	1,909	,700	
		201-300 arası	31	2,064	,571	
		301 ve üzeri	48	2,058	,593	
	Kişisel Başarı	100 ve altı	46	3,614	,553	,686
		101-200 arası	31	3,746	,548	
		201-300 arası	31	3,649	,562	
		301 ve üzeri	48	3,617	,417	
	Toplam	100 ve altı	46	2,653	,404	,396
		101-200 arası	31	2,702	,395	
		201-300 arası	31	2,720	,350	
		301 ve üzeri	48	2,786	,353	

Çalışmadan elde edilen ölçek puanlarının toplamda yürütülen adli görüşme sayısına göre oluşturulan gruplarda karşılaştırılması adına yapılan ANOVA analizinde ise ölçek puanlarının toplamda yürütülen adli görüşme sayılarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>.05$).

Tablo 3.14. Ölçek Puanlarının Birbirleri İle İlişkisi

		İç Tatmin	Dış Tatmin	Toplam	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	Toplam
İş Tatmini	İç Tatmin	1						
	Dış Tatmin	,710**	1					
	Toplam	,918**	,931**	1				
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	-,571**	-,455**	-,552**	1			
	Duyarsızlaşma	-,314**	-,174*	-,261**	,603**	1		
	Kişisel Başarı	,567**	,400**	,519**	-,431**	-,393**	1	
	Toplam	-,318**	-,235**	-,297**	,841**	,795**	-,066	1

Not. N:156, *:p<.05, **:p<.01

Çalışmadan elde edilen ölçek alt boyut puanlarının birbirleri ile ilişkisi Pearson korelasyon analizi ile incelenmiştir. Analizlere göre katılımcıların İç Tatmin puanlarının, Dış Tatmin, Tatmin Toplam ve Kişisel Başarı puanlarıyla pozitif yönde, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Tükenmişlik toplam puanları ile negatif yönde anlamlı düzeyde ilişkili olduğu belirlenmiştir (p<.05). Ayrıca katılımcıların Dış Tatmin puanlarının da Tatmin Toplam ve Kişisel Başarı puanlarıyla pozitif yönde, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Tükenmişlik toplam puanları ile negatif yönde anlamlı düzeyde ilişkili olduğu belirlenmiştir (p<.05).

Katılımcıların Tatmin toplam puanlarının da Kişisel Başarı puanlarıyla pozitif, diğer Tükenmişlik puanlarıyla negatif yönde ilişkili olduğu belirlenmiştir (p<.05). Katılımcıların Kişisel Başarı puanlarının Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma puanlarıyla negatif ilişkili olduğu belirlenirken, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Tükenmişlik toplam puanlarının arasındaki ilişkinin pozitif yönde anlamlı düzeyde olduğu saptanmıştır (p<.05).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TARTIŞMA

4.1. BULGULARIN TARTIŞILMASI

Beşinci bölüm, araştırma verilerinin analizi sonucunda elde edilen verilerin tartışma kısmından oluşmaktadır. Bölüm başlığı altında; kişisel ve mesleki değişkenlere göre iş doyumu ve tükenmişlik ilişkisinin tartışılması, ana değişkenlerin (iş doyumu ve mesleki tükenmişlik) birbirleri ile olan ilişkiye dair bulguların tartışılması ve katılımcılara yöneltilen, ÇİM’de yaşanan sorunlar ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerini içeren açık uçlu soruya verilen yanıtların tartışılması başlıkları incelenmiştir.

4.1.1. Kişisel ve Mesleki Değişkenlere Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Bulguların Tartışılması

ÇİM’de çalışan adli görüşmeci unvanlı çalışanların sosyo-demografik özellikleri ve diğer mesleki değişkenlerine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ne ilişkin elde edilen bulguların tartışılması neticesinde aşağıdaki veriler elde edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerden alınan puanla araştırma grubunda yer alan kişilerin cinsiyet karşılaştırmalarında hiçbir alt puan türünde anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Kadın ve erkek adli görüşmeciler arasında iş doyumu düzeyi ve mesleki tükenmişlik açısından anlamlı düzeyde fark bulunmaması; örneklem grubunda yer alan kadın adli görüşmeci sayısının, erkek adli görüşmeci sayısından çok fazla olmasından kaynaklanabilir. Ayrıca farklı illerdeki çalışma temposu, iş yoğunluğu ve diğer çalışma koşullarının da ortaya çıkan bu analiz sonucunu etkileyebileceği düşünülmektedir. Çalışmamızda elde edilen bu analiz sonucunu destekler nitelikte Kaya (2010: 52), Isparta ilinde engellilere yönelik hizmet veren çalışanların iş doyumu ve tükenmişliğini belirlemeye yönelik bir araştırma yapmıştır. Yapılan araştırma sonucunda cinsiyetler arasında anlamlı düzeyde iş doyumu farkına rastlanmamıştır. Nazlıgül’ün (2022: 45) aile hekimleri örneklem grubuyla yürüttüğü çalışmada da cinsiyetlerin karşılaştırmasında anlamlı düzeyde iş doyumu farkına rastlanmamıştır.

Mesleki tükenmişlik ve iş doyumu ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan araştırma sonuçlarına bakıldığında, çalışmamızdaki analiz sonucundan

farklı sonuçların da elde edildiği görülmektedir. Şeker (2019: 84) tarafından avukatların tükenmişlik düzeyleri üzerine yapılan araştırma neticesinde, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi boyutlarında anlamlı bir fark bulunmamış ancak duyarsızlaşma alt boyutunda kadın avukatların, erkek avukatlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucuna varılmıştır. Kahya (2009: 57) tarafından maliye personellerinin iş doyumu üzerine yapılan araştırma sonucunda ise kadın ve erkek personeller arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüş olup kadın maliye çalışanlarının, erkek maliye çalışanlarına oranla daha fazla doyum elde ettikleri belirlenmiştir. Bahar'ın (2006: 130) örneklem grubunu otel çalışanlarının oluşturduğu araştırmasında da kadınların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin, erkeklerden daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Kama'nın (2017: 89) örneklem grubunda sağlık çalışanlarının olduğu araştırmasında ise erkek katılımcıların iş doyumu, kadın katılımcılara göre daha yüksek düzeyde bulunmuştur. Mesleki farklılıklar, çalışma koşulları, yapılan işin niteliği, yapılan iş karşılığında çalışanların zorlanma düzeyleri gibi etkenler analiz sonuçlarının farklılaşmasına neden olabilir.

Araştırma verilerinin analizi sonucunda, yaş grupları ile mesleki doyum arasında anlamlı düzeyde fark olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 42 yaş ve üzeri grupta yer alan katılımcıların iş tatmin puanlarının 25-30 ve 37-42 yaş grubunda yer alan katılımcılara göre anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlenmiştir. Dış tatmin puanları karşılaştırmasında ise 25-30 yaş aralığındaki katılımcı grubu puanlarının 31-36 yaş ve 42 yaş ve üzeri grubu puanlarına göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Toplam tatmin puanları karşılaştırmasında ise 25-30 yaş grubunun toplam tatmin puanlarının, 31-36 yaş grubu ve 42 yaş ve üzeri gruba göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. 37-42 yaş grubunun toplam tatmin puanları ise 42 yaş ve üzeri gruba göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. ÇİM'de çalışan adli görüşmeciler yoğun iş temposunda ve ağır travmatik vakalarla çalışmaktadır. Adli görüşmecilik her ne kadar gönüllülük esasına dayalı devam ettirilse de belli bir süreden sonra çalışanlarda yorgunluk ve buna bağlı iş doyumunda azalma meydana gelebilir. Çalışmamız kapsamında elde edilen yaş değişkeni ile iş doyumu arasındaki farklılığın bu sebeplerden kaynaklandığı düşünülmektedir. Çınar'ın, (2016: 69) psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri üzerine yaptığı çalışmasında, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın yaş ile anlamlı düzeyde farklılık göstermediği ancak kişisel başarı

puanları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre katılımcılar arasında daha genç yaşta olan psikolojik danışmanların, kişisel başarı alt boyutunda diğerlerine göre daha fazla tükenmişlik hissettikleri sonucuna varılmıştır. Basım ve Şeşen (2006: 22), hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri üzerine yaptıkları araştırma sonucunda, hemşirelerde yaş ilerledikçe kişisel başarı düzeyinin de arttığı sonucuna varmışlardır. Hemşirelerle ilgili literatürde yer alan başka bir çalışmada Çelebi (2014: 77), yaş ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, genç hemşirelerin kendilerinden yaşça büyük olan hemşirelere göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğunu aktarmıştır. Özer (2021: 64) tarafından sağlık yöneticileri örneklem grubuyla yapılan çalışma sonucunda ise yaş ile dışsal doyum ve genel iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken yaş ile içsel doyum puanları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. İlgili analiz sonucunda 50-59 yaş aralığındaki katılımcıların 40-49 yaş aralığındaki katılımcılara göre içsel doyum boyutunda daha yüksek puan aldıkları görülmüştür.

İş doyumunu ve mesleki tükenmişlik ile yaş değişkeni arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı araştırmalarda farklı sonuçların da elde edildiği görülmektedir. Dizmen Hacıosmanolu (2020: 39), tarafından ruh sağlığı çalışanları üzerine, Ertuğrul (2010: 66) tarafından da sağlık çalışanları üzerine yapılan çalışmalar sonucunda da yaş değişkeni ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır. Ceran'ın (2010: 68) literatürde yer alan çalışmasında da katılımcıların yaş değişkeni ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı aktarılmıştır. Bir mesleği icra eden çalışanların gönüllülük durumu, içinde buldukları hiyerarşik sistem, özlük hakları, çalışma ortamında geçirilen süre ve harcanan enerji gibi faktörler yaş değişkeni ile tükenmişlik ve iş doyumunu açısından çalışmamızda elde ettiğimiz bulgulardan farklı sonuçlara ulaşılmasına etki edebilmektedir.

Medeni durum değişkenine göre iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeyinin değişip değişmediğini belirlemeye yönelik yapılan analiz sonucunda, istatistiksel yönden anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Bekar bireylerin evli olanlara göre aile yaşantısı açısından daha az sorumluluk sahibi olması, evli bireylerin de aile yapılarından kaynaklı sosyal destek sistemlerinin daha güçlü olduğu düşünülerek katılımcıların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin benzer olabileceği tahmin edilmiştir. Akten (2007: 87), Karahaliloğlu (2013: 80), Küçük (2014: 114), Ceran

(2010: 68) ve Koçak (2019: 97) da yapmış oldukları çalışmalarda benzer sonuçları elde etmişlerdir.

Literatürde medeni durum değişkeni ile iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçları incelendiğinde bazı çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşıldığı da görülmektedir. Çelebi (2014: 77) hemşireler örneklem grubuyla yaptığı çalışmada, evli hemşirelerin bekar hemşirelere göre daha az tükenmişlik yaşadıklarını ve daha çok iş doyumu elde ettiklerini belirlemiştir. Kahya'nın (2009: 56) maliye personelleriyle yürüttüğü çalışmada evli personellerin iş doyumu, bekar personellere göre anlamlı düzeyde yüksek çıkmıştır. Şeker (2019: 84) ise avukatlarla yürüttüğü çalışmada evli ve bekar katılımcılar arasında, tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutunda anlamlı bir farklılık gösterdiğini, bu alt boyutta evli avukatların, bekar avukatlara göre daha fazla tükenmişlik hissini deneyimlediklerini belirlemiştir. Aile yapıları, çocuk sahibi olma durumu, sosyal yaşantı biçimleri ve kişilik özellikleri bireylerin medeni durumuna göre işten duydukları memnuniyeti ya da doyumсуuzluğu etkileyebilir. Çalışmamızdaki bulgulardan farklı sonuçların elde edilmesinin, bu nedenlerle bağlantılı olabileceği düşünülmektedir.

Eğitim durumuna göre iş doyumu ve mesleki tükenmişlik puan türleri karşılaştırmasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Çalışmamıza katılan örneklem grubunun büyük çoğunluğunun lisans mezunu olduğu görülmüş olup eğitim düzeylerine göre oluşturulan gruplar arasında oluşan büyük farktan dolayı eğitim düzeyi ile iş doyumu ve mesleki tükenmişlik arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark çıkmadığı düşünülmektedir. Kaya'nın (2010: 52) yaptığı çalışmada engelli bireylere hizmet sunan profesyonellerin eğitim durumları karşılaştırmasına göre iş doyumları arasında farklılık tespit edilmemiştir. Küçük'ün (2014: 114) sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmada da eğitim durumuna göre iş doyumunun anlamlı düzeyde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Özer'in (2021: 65) çalışması sonucunda elde ettiği bulguların da bu yönde olduğu görülmekte olup eğitim durumu ile iş doyumu arasında anlamlı bir farkın oluşmadığı raporlanmıştır.

Literatürde eğitim durumu değişkeni ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçları incelendiğinde farklı sonuçların elde edildiği anlaşılmaktadır. Ertuğrul (2010: 67) tarafından yapılan çalışmada eğitim düzeyi yüksek

olan katılımcıların duygusal tükenmeyi daha yoğun yaşadıkları tespit edilmiştir. Kahya'nın (2009: 57) çalışmasında ise katılımcıların eğitim durumları ile tükenmişlik durumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş olup eğitim düzeyi düşük olan personellerin, duygusal tükenme boyutunda eğitim düzeyi kendilerinden yüksek olan personellere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Akkamış (2010: 114), örneklem grubunda öğretmenlerin olduğu bir çalışmada, eğitim durumu ile iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık olduğunu, yüksek okul mezunu katılımcıların iş tatmininin fakülte mezunlarına göre daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Çalışanların eğitim seviyesi yükseldikçe yaptıkları işten beklentileri de artabilir. Bu beklentilerin karşılanmaması halinde de tükenmişlik yaşanabilir ve iş doyumunu düşebilir. Ya da bunun tam tersi eğitim seviyesi daha düşük olan çalışanlar, iş hayatında karşılaştıkları olumsuzluklar karşısında daha büyük yıkımlar yaşayabilir ve bu durum tükenmişliğe sebep olabilir.

Çalışmamızda gelir durumuna göre yapılan karşılaştırma neticesinde geliri daha az olan grubun, geliri daha yüksek olan gruba göre duyarsızlaşma puanı anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur. Literatürde çalışanların ihtiyaçlarının karşılanmasında bürokratik ve mali engellerin olması tükenmişliğe etki eden çevresel ve örgütsel sebepler arasında sayılmaktadır (Ersoy vd., 2001: 47). Bu bağlamda düşünüldüğünde, çalışmamızda yer alan adli görüşmeci örneklem grubu için gelir düzeyinin tükenmişlik üzerinde doğrudan ve önemli bir belirleyici olduğu düşünülmüştür. Kaya (2010: 52) ve Kahya (2009: 57) tarafından yapılan çalışmalarda da katılımcıların gelir düzeyi, refah seviyesi ve görevde yükselme gibi değişkenlerle iş doyumunu arasında anlamlı düzeyde fark olduğu tespit edilmiştir. Bireylerin gelir düzeyinin artması ve refah seviyesinin yükselmesi halinde işten elde ettikleri doyumun da arttığı sonucuna varılmıştır.

Karahaliloğlu (2013: 81) ise hemşirelerle yürüttüğü çalışmasında gelir düzeyi ve ekonomik durumun, tükenmişlik düzeyine anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna varmıştır. Çalışanların, mesleklerini severek ve isteyerek icra etmeleri halinde gelir düzeyi, tükenmişliği tetikleyen belirgin etkenlerden biri olmayabilir.

Katılımcıların, yürüttükleri görev haricinde kendilerini aşırı düzeyde etkileyen stresli ya da travmatik olayları deneyimleme durumları ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı düzeyde bir fark olmadığı saptanmıştır. Kişisel travma

deneyimlemiş bir çalışan, travmatik bir duruma maruz kalan birine yardım etme konusunda daha duyarlı olabilir ya da kendi travmasını hatırlayıp olumsuz duyguları da deneyimleyebilir. Bu durumda yaşanacak iş doyumunu ya da tükenmişliğe diğer kişisel faktörler de etki edebilir. Değişkenler arasında belirleyici bir farkın olmaması bu nedenlere dayandırılabilir. Bu çalışmanın bulgularıyla tutarlı olmayan şekilde Orhan (2020: 107) tarafından adli görüşmecilerle yapılan çalışmada ise stresli veya travmatik yaşam olayı deneyimlemiş katılımcıların mesleki doyum düzeyinin, diğer katılımcılara göre anlamlı şekilde yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu çalışma çerçevesinde yapılan analizler sonucunda, iş tatmini ve meslekte toplam çalışma yılı değişkeni arasında anlamlı düzeyde fark olduğu görülmüştür. Buna göre dış tatmin skorlarında, 7 yıl ve üzeri çalışma yılına sahip katılımcıların 1-3 yıl ve 4-6 yıl çalışma yılına sahip katılımcılardan daha düşük çıktığı, toplam tatmin skorlarında ise 7 yıl ve üzeri çalışma yılına sahip grubun 4-6 yıl çalışma yılına sahip gruba göre anlamlı düzeyde düşük çıktığı sonucuna varılmıştır. Bireyler işe ilk başladıklarında genellikle işten beklenti düzeyleri yüksektir. İlerleyen yıllarda kariyer planlaması ve kişisel başarı düzeyi istenen seviyeye ulaşmayınca iş tatminsizliği yaşanabilmektedir. Çalışmamızda elde edilen sonucun da bu ekseninde olabileceği düşünülmektedir. İlgili yazında Orhan (2020: 106) tarafından yapılan çalışmada 10 yılın üstünde çalışma yılına sahip adli görüşmecilerin iş doyum puanlarının, 10 yıl ve altında çalışma yılına sahip adli görüşmecilerden daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Çağlıyan'ın (2007: 96) çalışmasında ise tükenmişlik ve çalışma yılı arasında fark olduğu ancak iş doyumunu ve çalışma yılı arasında bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Literatürde meslekte toplam çalışma ve hizmet yılı değişkenine göre iş doyumunu düzeylerini açıklayan farklı sonuçlar da mevcuttur. Nazlıgül'ün (2022: 46) çalışmasında bizim çalışmamızda elde ettiğimiz sonucun aksine meslekte geçirilen yıl ile iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır. Kanbur'un (2020: 73) fizik öğretmenleriyle yürüttüğü çalışmada da iş doyumunu düzeylerinin, hizmet süresine göre anlamlı düzeyde fark oluşturmadığı belirlenmiştir. Meslekte geçirilen yıl sonucunda, bireylerin iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinde değişimler meydana gelmesi bir ihtimal olsa da çalışanların işe başlama yaşı, çalıştıkları ortam, cinsiyetleri ve diğer sorumlulukları da iş doyumunu ve tükenmişliğe etki eden unsurlar olabilir. Örneğin

hizmet yılı daha fazla olup tükenmişlik açısından daha çok risk altında olan biri, var olan sosyal destek sistemiyle tükenmişliğin etkisini daha az yaşayabilir.

Adli görüşmeci olarak çalışan farklı meslek mensuplarının, iş doyum ve tükenmişlik açısından karşılaştırılması sonucunda anlamlı bir fark oluşmadığı sonucuna varılmıştır. Adli görüşmeci seçimi yapılırken Sağlık Bakanlığı bünyesinde çalışan sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimci, psikiyatri hemşiresi ve hekimler arasında çoğunlukla bu alanda çalışmaya gönüllü olan personeller seçilmektedir. İlgili personellerden mesleki tecrübe yılı ve deneyimin fazla olması tercihlerden biridir. Çocuğa yönelik cinsel istismar ve adli görüşmecilik konularında lisans eğitimleri süresince deneyim kazanan ve bu meslekleri icra edenlerin adli görüşmecilik paydasında buluşmaları sonucunda iş doyum ve tükenmişlik açısından anlamlı düzeyde bir farkın oluşmadığı düşünülmektedir. Çalışmamızda elde ettiğimiz sonuca benzer olarak Koçak'ın (2019: 98) Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı personelleriyle yürüttüğü çalışmasında, farklı meslek mensupları arasında tükenmişlik açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Dizmen Hacıosmanoğlu'nun (2020: 38) ruh sağlığı çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri üzerine yaptığı çalışmasında meslekler arası tükenmişlik puanlarında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Psikologlar, psikiyatristler ve hemşirelerin örneklem grubunu oluşturduğu çalışmada, en düşük tükenmişlik düzeyinin psikologlara ait olduğu görülmüştür. Ruh sağlığı alanından çoğunlukla travma mağdurlarıyla çalışan profesyonellerin psikolojik sağlamlık düzeyleri, onların iş sonucunda elde ettikleri doyum ya da tükenmişliği etkileyebilir. Travma mağdurlarıyla çalışmaya daha çok maruz kalan personeller daha az tükenmişlik deneyimleyebilir.

Çalışmamızda, katılımcıların iş doyum düzeyinin son otuz günde yapılan adli görüşme sayısı ile farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla yapılan analize göre, iç tatmin skorlarında anlamlı bir fark olduğu, son otuz günde 21+ adli görüşme yapmış olan katılımcıların iç tatmin skorlarının 1-10 ve 11-20 arası görüşme yapan katılımcılara göre anlamlı düzeyde düşük çıktığı görülmüştür. Adli görüşmecilerin iş yükünün fazla olması, maruz kaldıkları ağır vakalar karşısında zorlanma düzeyleri, onların elde ettikleri mesleki doyum üzerinde etkili olabilmektedir. Birilerine yardım etme davranışı sonucunda alınan hazzın, iş yükünün bireysel kapasiteyi zorlamasıyla

azalabileceği düşünülmektedir. Literatürde çalışmamızın bu verilerine paralel olarak Orhan'ın (2020: 111) adli görüşmeci örneklem grubuyla yaptığı çalışmada da son otuz günde daha fazla adli görüşme yürüten grubun, daha az adli görüşme yürüten gruba göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucuna varılmıştır.

Literatürde Kanbur (2020: 76) tarafından yapılan araştırmada, çalışmamızın tersi yönünde bir sonuç elde edilmiş olup öğretmenlerin haftalık ders saati ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunmadığı tespit edilmiştir. İş yükünün fazla olması ve daha yoğun çalışma sistemi, tükenmişliğe etki eden bir risk faktörü olarak düşünülebilir ancak diğer kişisel ve çevresel değişkenler de bu risk faktörünün değerlendirilmesinde belirleyici olabilir.

Adli görüşmeci olarak çalışılan yıl sayısına göre duygusal tükenme ve toplam tükenmişlik alt boyutları puanlarının anlamlı düzeyde farklı çıktığı görülmüştür. Bu analize göre 1 yıl ve altı çalışanların duygusal tükenmişlik ve toplam tükenmişlik puanlarının, 1-3 yıl arası çalışanlardan ve 7+ yıl çalışanlardan daha düşük olduğu belirlenmiştir. Adli görüşmecilik her ne kadar gönüllülük esaslı bir uygulama alanı olsa da çalışma yıllarının artmasıyla birlikte çalışanlar, yorgunluk ve tükenmişlik duygularını deneyimleyebilir. İlk zamanlarda bireylere çekici gelen bir meslek ya da iş, zamanla yorgunluğa ve tükenmişliğe bağlı olarak daha zorlu bir hale gelebilir. Ayrıca yine meslekte geçirilen yıllara bağlı olarak kişilerin istekleri, beklentileri ve mesleğin gereklilikleri arasında uyumsuzluk yaşanması halinde tükenmişlik yaşanabilir. Çınar (2016: 70), psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerini incelerken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri ile meslekte çalışma yılı arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ancak kişisel başarı puanları ile meslekte çalışma yılı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu vurgulamıştır. Buna göre 1-5 yıl arası çalışma yılına sahip psikolojik danışmanların, 11-15 yıl arası çalışma yılına sahip psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı alt puanına göre daha fazla tükenmişlik hissettiklerini belirlemiştir.

İlgili literatür incelendiğinde meslekte toplam çalışma yılı değişkeni ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi farklı boyutta açıklayan çalışmaların da mevcut olduğu görülmektedir. Karahaliloğlu'nun (2013: 83) hemşirelerin tükenmişlik düzeyiyle ilgili yaptığı çalışmada, Bahar'ın (2006: 130) otel çalışanlarıyla yaptığı çalışmada ve Koçak'ın (2019: 97-98) Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı personelleriyle yürüttüğü

çalışmada meslekte toplam çalışma yılı ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığı açıklanmıştır.

Çalışmamız kapsamında, katılımcılara yöneltilen “adli görüşmeci olma süreci” ve “adli görüşmeciliğe devam etme süreci” değişkenlerine göre iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri değerlendirilmek istenmiş ancak örneklem grubu sayısında bu değişkenlere göre meydana gelen düzensiz dağılım ve büyük farklar sebebiyle ilgili analizler yapılamamıştır.

4.1.2. Ana Değişkenlerin Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Bulguların Tartışılması

Çalışmamız kapsamında kullanılan İş Doyumu Ölçeği'nin alt boyutları ile Mesleki Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon sonuçları incelendiğinde, katılımcıların iş tatminleri artarken tükenmişlik düzeylerinin azaldığı ya da katılımcıların iş tatminleri azalırken tükenmişlik düzeylerinin arttığı saptanmıştır. İç tatmin, dış tatmin ve toplam tatmin puanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve toplam tatmin puanlarıyla negatif yönde ilişkili olduğu, kişisel başarı alt boyutu açısından bakıldığında ise pozitif yönde ilişkili olduğu, katılımcıların iş tatminleri artarken kişisel başarılarının arttığı, iş tatminleri azalırken kişisel başarılarının da azaldığı saptanmıştır.

İlgili yazında, Çağlıyan'ın (2007: 95) devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler üzerine yaptığı çalışma sonucunda, tükenmişlik ve iş doyumunu arasında negatif yönlü doğrusal bir ilişki bulunmuş olup tükenmişlik düzeyi arttıkça iş doyumunun azaldığı belirtilmiştir. Gümüş (2006: 123) yürüttüğü çalışma sonucunda; tükenmişliğin, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düşürdüğü ve olumsuz etkilediği sonucuna varmıştır. Çelebi (2014: 79) de iş doyumsuzluğunun, tükenmişliğe sebep olduğunu aktarmıştır. Literatürde yer alan Kanbur (2020: 70), Özer (2021: 72), Küçük (2014: 114) ve Karahaliloğlu'nun (2013: 85) bulguları da çalışmamızda elde ettiğimiz bulgularla paralellik göstermektedir.

4.1.3. Katılımcıların, Yürüttükleri Görev Sebebiyle Karşılaştıkları Zorluklar ve Bu Zorluklara Yönelik Çözüm Önerilerine Dair Görüşlerini İçeren Bulguların Tartışılması

Çalışmamız kapsamında yer alan Kişisel ve Mesleki Bilgi Formu'nun 14. sorusuna katılımcılar tarafından verilen cevaplar 1 sosyal çalışmacı ve 1 psikolog tarafından gruplandırılarak toplamda 18 alt tema belirlenmiştir. Daha sonra bu uzmanlar tarafından 18 alt tema önce 10 alt temaya, daha sonra da 7 ana temaya indirilmiştir. İlk etapta yönetsel sorunlar, kurumlar arası koordinasyon eksikliği, savcılarla iletişimin zorluğu, çalışanlara yeterli değerin verilmemesi, özlük hakları, mali problemler gibi konular ayrı ayrı temalar olarak ele alınırken daha sonra bu başlıklar belirli ana temalar altında birleştirilmiştir.

156 katılımcıdan bazılarının ilgili soruya yanıt vermediği görülmüştür. Toplamda 79 katılımcının verdiği 105 cevabın içerisinde katılımcıların 29'unun (%27,61) "yönetmelik eksikliği"ne yönelik görüş belirttiği görülmüştür. Ülkemizde yaklaşık 13 yıldır hizmet veren Çocuk İzlem Merkezlerine dair halihazırda bir yönetmelik olmayışı bulgusu, bu çalışmanın önemli bir çıktısı olmuştur. Katılımcıların büyük çoğunluğu tarafından aktarılan yönetmelik eksikliği nedeniyle çalışma usul ve esaslarının belirsizliği, uygulamada düzensizliklerin oluşu ve adli görüşmecilerin görev tanımlarının net olmayışı gibi sorunlar da yaşanmaktadır. Yönetmelikler, çalışanlar için pusula görevi görmektedir. Ruh sağlığının önemli bir ayağını oluşturan ÇİM ile ilgili halihazırda bir yönetmelik olmamasının bu anlamda önemli bir eksiklik olduğu düşünülmektedir.

İlgili soruya 21 katılımcının (%20) "personel eksikliği" cevabını verdiği görülmüştür. ÇİM'lerde çalışan adli görüşmecilerin sayıca yetersiz olması, bu birimlerde iş yoğunluğunun fazla olmasına ve nöbet sıklığının artmasına sebep olmaktadır. Yoğun çalışma temposu içinde olan profesyoneller, personel eksikliğinden kaynaklı sekretery işleri ve diğer birim içi ekstra görevleri yapmak zorunda kalabilmektedir. Ayrıca iş yoğunluğunun nispeten daha az olduğu illerde, adli görüşmecilerin farklı birimlerde görevlendirildiğine dair katılımcılardan geri bildirim alınmıştır. Bu durum adli görüşmecilerin, kendilerini tam olarak işlerine verememelerine ve konsantrasyon güçlüğü çekmelerine sebep olabilmektedir. Çocukla

Adli Görüşmeci Sertifikalı Eğitim Programı (ÇAGSEP) kapsamında, yılın belirli dönemlerinde ve kısıtlı sayıda meslek elemanı alınıp adli görüşmeci eğitimi verilmesi bu sorunu tetikleyen önemli bir faktör olarak düşünülmüştür. İlgili eğitim programının daha sık yapılarak daha çok adli görüşmeci alımı yapılmasının, personel eksikliği sorununu azaltacağı düşünülmektedir.

Katılımcıların 16'sı (%15,23) “özlük hakları ve maddi kaynaklı problemler” yaşadıklarını belirtmişlerdir. Yanıtlardan elde edilen bulgular ışığında, bazı ÇİM’de icap nöbeti tutulduğu halde bunun karşılığında herhangi bir maddi kazanç elde etmedikleri, tutulan nöbet karşılığında ücret yerine idari izin verildiği, özlük haklarından tam olarak faydalanamadıkları bilgisi edinilmiştir. Çimler’de genel işleyişin standart hale getirilmesi ve ücret konusunda düzenlemelerin yapılması, bu merkezler bünyesinde sunulan hizmetin kalitesinin de yükselmesini sağlayacaktır.

Katılımcılardan 11’i (%10,47) “yönetici kaynaklı sorunlar” yaşadıklarını belirtmişlerdir. Yöneticiler tarafından adli görüşmecilere mobbing uygulandığı, ÇİM’e yeterli ve gerekli önemin verilmediği, adli görüşmecilerin yaptıkları işin hak ettiği değeri görmediği, vaka yoğunluğu az olan bazı yerlerde ÇİM’in külfet olarak görüldüğü bilgileri aktarılmıştır. Çocuk istismarı olgusunun gündemden düşmediği dönemde, böylesine hassas bir mesleği icra eden profesyonel meslek elemanlarına ve onların uygulama alanlarına gerekli önemin ve desteğin verilmesinin, motivasyon kaynaklarının artırılmasının, adli görüşmecilere olumlu geribildirimler yapılmasının, bu meslek elemanlarının yaşadıkları sorunların azalmasına etki edeceği düşünülmektedir.

Çalışmaya katılan 11 katılımcı (%10,47) “meslek tanımının olmaması-bilinmemesi” ile ilgili sorun yaşadıklarını aktarmışlardır. Bu anlamda eğitici faaliyetlerin eksikliği, ÇİM tanımının net olmaması, adli görüşmeci kavramının bilinmemesi ve bu alandaki bilgilendirme çalışmalarının yetersizliği şeklinde geri bildirimler olmuştur. 2010 yılından bu yana hizmet veren ve her geçen yıl sayıları giderek artan ÇİM’lerle ilgili topluma ve diğer kurumlara eğitici eğitimlerin verilmesi, yeterli bilgilendirmenin yapılması bu kurumların daha işlevsel hale gelmesine katkı sağlayacaktır.

Katılımcı aktarımlarında 10 kişi (%9,52) “grup süpervizyon desteği” eksikliğine yönelik geri bildirimde bulunmuştur. Travmatik vakalarla çalışan adli görüşmecilerin,

duygu ve deneyimlerini paylaşabileceği süpervizyon gruplarının olmaması önemli bir eksiklik olarak görülmüştür. Bu anlamda ülke genelinde süpervizyon çalışmalarına yönelik organizasyonlar düzenlenmesi, adli görüşmecilerin ve diğer yetkililerin aktarımlarda bulunarak birbirlerinin bilgi birikiminden faydalanması, yaşanan sorunlara çözüm üretme konusunda fikir alışverişinde bulunulması, travmatik vakalara maruz kalan adli görüşmecilere gerekli psikiyatrik desteğin sağlanması, uygulama sürecinde yapılan işin daha nitelikli hale gelmesine katkı sağlayacaktır. Süpervizyon gereksinimi ve bu konunun önemi Çetinkaya Büyükbodur (2018)'un Sosyal Hizmet Uzmanlarında Psikolojik Dayanıklılık ve İkincil Travmatik Stresin İncelenmesi konulu çalışmasında ve Şahin Taşgın (2019)'ın Sosyal Hizmet Süpervizyonu ve Türkiye İçin Öneriler konulu çalışmasında da ifade edilmiştir.

Katılımcılardan 7 kişi tarafından (%6,67) “kurumlararası koordinasyon eksikliği” başlığı altında bazı illerde ÇİM mantığının tam olarak oturmaması, ÇİM'in kuruluş amacına uygun hareket edilmemesi, ÇİM'de çalışan savcıların sürekli olarak değişmesi ve uygulamada yaşanan diğer aksaklıklar karşılaşılan zorluklar olarak dile getirilmiştir. Katılımcıların görüşlerinden hareketle, bu merkezlerde sabit ve tam zamanlı savcı görevlendirilmesi yapılması, adli görüşmeciler dışındaki diğer personellerin de ÇİM'lerin işleyişi hakkında detaylı bilgilendirilmesi, merkezlerin işleyişi hakkında yasal zeminin oluşturulması bu konuda yaşanacak sorunların azalmasına katkı sağlayacaktır.

Katılımcılara yöneltilen açık uçlu soruya verilen yanıtlar doğrultusunda, belirli ana temalar oluşturularak katılımcılardan gelen geribildirimler ışığında yaşadıkları zorluklar ve bunlara yönelik çözüm önerileri belirtilmiştir. Bahsedilen sorunlar, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde belirleyici etkenler olabilir. Bu nedenle ilerleyen çalışmalar, yaşanan sorunları gruplandırmalar yaparak iş tatmini ve tükenmişliği ölçerse ÇİM'de çalışmanın verdiği tükenmişlik ve tatmin seviyelerindeki farklılıkları açıklayabilecek nedenleri ortaya çıkarabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çocuk İzlem Merkezleri, cinsel istismara uğrayan ya da uğrama şüphesi altında olan mağdur çocukların, adli sistem karşısında yaşadıkları mağduriyeti defalarca anlatarak örselenmelerini, ikincil travmayı deneyimlemelerine sebep olan uygulamaların sonlandırılmasını, çocuğun yüksek yararını dikkate alarak çocuk dostu bir ortamda, paydaş kurumların iş birliğiyle cinsel istismar suçunun ortaya çıkarılmasını amaçlayan önemli oluşumlardır.

Ülkemizde ÇİM'lerin sayısı her geçen yıl artmaktadır. Cinsel istismar suçunun ortaya çıkarılması ve mağdur çocukların tekrar örselenmesini engellemesi gayesiyle açılan bu merkezler, geleceğe umutla bakabilmek adına önemli kilometre taşlarını oluşturmaktadır. Şüphesiz bu durumda en önemli pay sahiplerinden biri de bu merkezlerde çalışan adli görüşmecilerdir. Cinsel istismar mağduru çocukların bu merkezlere getirildiği andan itibaren sürecin sonuna kadar adli görüşmeciler aktif rol almaktadır. Bu süreçte profesyoneller fiziksel yorgunluğun yanında duygusal anlamda da zorluklar yaşamaktadır.

Bu araştırma, ÇİM'lerde çalışan adli görüşmecilerin iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri ile bunlara etki eden değişkenleri saptayarak iş doyumsuzluğu ve tükenmişliği azaltmaya yönelik görüş sunmak, uygulamada karşılaşılabilecek olumsuzlukları engellemeye yönelik katkı sağlamak amacıyla yürütülmüştür.

Araştırmada, katılımcı olmayı kabul eden 61 Çocuk İzlem Merkezi'ndeki 156 adli görüşmeciye Kişisel ve Mesleki Bilgi Formu, İş Tatmini Ölçeği ve Tükenmişlik Ölçeği sunulmuştur. Ölçeklerden edinilen veriler, araştırmacı tarafından SPSS 22.0 programı ile analiz edilmiştir. İş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeyi araştırmanın ana değişkenleri olarak belirlenmiştir. Ana değişkenler arasındaki ilişkiye bakılmış, ana değişkenler ile aralarında anlamlı düzeyde fark olabileceği düşünülen diğer yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu, unvan, adli görüşme sayısı, meslekte çalışma yılı gibi değişkenler literatür desteğinde hazırlanmış olan Kişisel ve Mesleki Bilgi Formu ile katılımcılara sunulmuştur. Ayrıca bu form ile katılımcılara, konu içeriğinin daha iyi incelenmesini sağlamak, görüş ve önerilerini almak amacıyla açık uçlu bir soru yöneltilmiştir. Yapılan analizlerle elde edilen bulgular, literatür kapsamında

değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular neticesinde, ana değişkenler arasındaki ilişkinin literatürde yer alan çalışmalarla örtüştüğü söylenebilir.

Yapılan analizler neticesinde; araştırma hipotezlerinden bazılarının doğrulandığı, bazılarında ise anlamlı düzeyde fark bulunmadığı görülmüştür.

Ana değişkenlerle ilgili kurulan “katılımcıların iş tatminleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif bir ilişki vardır” hipotezi doğrulanmış olup yapılan analizler neticesinde, katılımcıların iş tatminleri artarken tükenmişlik düzeylerinin azaldığı ya da katılımcıların iş tatminleri azalırken tükenmişlik düzeylerinin arttığı saptanmıştır.

Mesleki değişkenlere yönelik kurulan “meslekte 7 yıl ve üzeri çalışma yılına sahip katılımcıların iş tatmin düzeyleri diğer katılımcılara göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır” hipotezi doğrulanmış olup yapılan analiz sonucunda, 7 yıl ve üzeri çalışma yılına sahip katılımcılar ile diğer katılımcıların karşılaştırılmasında dış tatmin ve toplam tatmin puanlarının anlamlı düzeyde farklılaştığı bulgulanmıştır. “Geliri 15 bin TL ve üzerinde olan katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile diğer katılımcıların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır” hipotezi kısmen doğrulanmıştır. Yapılan bu analize göre; geliri 11-14 bin TL arasında olan katılımcıların, geliri 15 bin TL ve üzerinde olan gruba göre duyarsızlaşma puanları anlamlı düzeyde farklı bulunmuştur.

Cinsiyet, unvan, toplamda yürütülen adli görüşme sayısı ve yürütülen görev haricinde kendilerini aşırı düzeyde etkileyen travmatik yaşam olayları durumu değişkenleri ile kurulan hipotezler doğrulanmamış olup bu değişkenler ile ana değişkenlerin karşılaştırılmasında hiçbir puan türünde anlamlı düzeyde fark oluşmadığı yapılan analizler sonucunda bulgulanmıştır.

Araştırma kapsamında, katılımcılara yöneltilen açık uçlu soruya verilen yanıtlar kategorize edilmiş olup bu kapsamda elde edilen veriler ışığında, adli görüşmeciler tarafından;

- Çocuk İzlem Merkezleri'nin standartlarını kapsayan yazılı bir yönetmeliğin çıkarılması ve bu sayede ÇİM'lerin çalışma düzeni, fiziki koşulları, işleyişi, personellerin görev tanımı, hizmet sunacak personel sayısı ve tüm uygulama süreçlerinin ülke genelinde standart hale getirilmesi ve birliğin sağlanması,

- Sertifikalı eğitim programlarının daha sık düzenlenerek nitelikli adli görüşmeci sayısının artırılması, bu sayede iş yükünün ve nöbet sıklığının azaltılması, adli görüşmecilerin farklı birimlerde görevlendirilmesinin engellenmesi,
- Adli görüşmecilerin özlük haklarının düzenlenerek yasal bir zemine oturtulması ve maddi yönden tatmin edici bir gelire sahip olmaları,
- Bünyesinde ÇİM bulunan hastane yöneticilerine düzenli aralıklarla eğitim ve bilgilendirme çalışmalarının yapılması,
- Adli görüşmecilere düzenli olarak süpervizyon desteği, psikiyatrik destek ve hizmet içi eğitim programlarının sağlanması,
- Adli görüşmecileri tükenmişliğe karşı korumak ve onların iş doyumlarını artırmaya yönelik bireysel ve kurumsal düzeyde önlemler alınması önerilmiştir.

ÇİM'lerde çalışan adli görüşmecilerin yaşadıkları tükenmişlik hissi onların mesleki iş doyumlarını da etkilemektedir. Adli görüşmecileri, yaşadıkları tükenmişlik ve stresten korumak ayrıca iş doyumlarını artırmak için bireysel, çevresel ve kurumsal düzeyde alınacak önlemlere vurgu yapmak bu araştırma ile hedeflenmiştir. Bu araştırmanın bulguları göstermektedir ki adli görüşmeciler maddi ve manevi anlamda çeşitli mağduriyetler yaşamaktadır. Bu sebeple mağduriyet yaratan etkenlerin nasıl ortadan kaldırılabileceği üzerine odaklanılmalıdır. Halihazırda çok da eski bir uygulama olmayan ve kuruluşundan bu yana önemli bir amaca hizmet eden bu merkezlerin aktörleri olan adli görüşmecilerin çalışma şartları, mesleki uygulama süreçleri, yasal dayanakları, aldıkları ücret, çalışma süreleri gibi konular yeniden gözden geçirilmelidir. Cinsel istismar mağdurlarıyla çalışmak ağır bir tükenmişlik hissini beraberinde getirebilmektedir. Dolayısıyla bu mağdurlarla çalışan meslek elemanlarının motive kaynaklarının artırılması neticesinde hem çalışanlarda yaşanan tükenmişlik hissini minimize edilebileceği hem de uygulama süreçlerinde elde edilen başarının artacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden adli görüşmecilerden tarafımıza aktarılan tüm verilerin, ÇİM'ler için fikir oluşturmasını, yeni açılacak ÇİM'lere uygulamada öncülük etmesini, beklenmekte olan ÇİM yönetmeliğinin çıkarılması için zemin oluşturmasını ve adli görüşmecilerin mesleki uygulama süreçlerinde yaşadıkları zorluklar noktasında kolaylaştırıcı bir etken olmasını umut ediyorum.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, E., Ceylan, M., Kasım, E. ve Madden, T. (2004). “Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri”. *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*. Malatya.
- Akçamete, G., Kamer, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doymu ve Kişilik*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Akkamış, O. (2010). *İlköğretim 1. ve 2. Kademe Öğretmenlerinin İş Tatmini Üzerine Bir Değerlendirme*. (Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi SBE.
- Aktay, M. (2020). “İstismar ve İhmalin Çocuk Üzerindeki Etkileri ve Tedavisi”. *Gelişim ve Psikoloji Dergisi*, Cilt 1, Sayı 2, 169-184.
- Akten, S. (2007). *Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi SBE.
- Aktepe, E. (2009). “Çocukluk Çağı Cinsel İstismarı”. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, Cilt 1, Sayı 2, 95-119.
- Alıkaşifoğlu, M., Erginöz, E., Ercan, O., Albayrak-Kaymak, D., Uysal, Ö. ve İlder Ö. (2006). “Sexual Abuse Among Female High School Students In İstanbul, Turkey”. *Child Abuse & Neglect*, Vol 30, No 3, 247-255.
- Anonymous, (2012). *Children’s health care of Atlanta*, <http://www.choa.org/ChildrensHospital-Services/Child-Protection-Center/About-the-Child-Protection-Center>, (Erişim Tarihi: 19.12.2022)
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). “Tükenmişlik Sendromu: Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama (Gazi Osmanpaşa Üniversitesi Örneği)”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, 69-96
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2015). “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 0, Sayı 32, 21-46.
- Aşık, N.A. (2010). “Çalışanların İş Doymunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme”. *Türk İdare Dergisi*, Cilt 1, Sayı 467, 31-51.

- Atılgan, E.Ü., Yağcıoğlu, S. ve Çavdar, Y. (2014). “Çocuklarla Adli Görüşme İçin Rehber”. Proje Paydaşları: Adalet Bakanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Hakimler ve Savcılar Kurulu, Türkiye Adalet Akademisi, UNICEF.
- Aydemir, A. (2003). *Yöneticilerde Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Bireyler Arası Çatışmalara Girme Eğilimi Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma: Bursa İli Üç Tekstil Firması Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Osmangazi Üniversitesi SBE.
- Aydemir, İ. ve Yurtkulu, F. (2012). “Çocuğa Yönelik Cinsel İstismarla Mücadelede: Çocuk İzlem Merkezi”. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt 1, Sayı 2, 152-163.
- Aydın, İ. (2019). *Türkiye’de Çocuk İstismarı, Çocuk İstismarını Önleyici Sosyal Politikalar ve Diyarbakır Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi SBE.
- Ayral, F. (2010). *Çocukların Cinsel İstismarı Suçu ve Bu Suçla Mücadele*. İstanbul: Yalın Yayıncılık.
- Bağ, Ö. ve Alşen, S. (2017). “Çocuk İzlem Merkezinde Cinsel İstismarın Değerlendirilmesi: Bir Merkezin Bir Yıllık Deneyimi”. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, Cilt 18, Sayı 1, 65-74.
- Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi SBE.
- Bardavit, M. (2007). *Kişilik Yapılarının Stresi Değerlendirme, Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları, Algılanan Stres ve İş Doyumu Üzerine Olan Etkisinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi SBE.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Basım, H.N., ve Şeşen, H. (2006). “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamuda Bir Araştırma”. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt 6, Sayı 2, 15-23.
- Bilginer, S.Ç. ve Orhan, G. (2019). *Çocuk İstismarı ve İhmaliyle Çalışanlarda İkincil Travma ve Tükenmişlik: Çocuk İstismarı ve İhmali*. Ankara: Punto Yayıncılık.

- Bilginer, Ç., Hesapçioğlu, S.T. ve Kandil, S. (2013). "Sexual Abuse In Childhood: A Multidimensional Look From The View Point of Victims and Perpetrators". *The Journal of Psychiatry and Neurological Sciences*, Vol 26, No 1, 55-64.
- Bonach, K., Heckert, A. (2012). "Predictors of Secondary Traumatic Stress Among Children's Advocacy Center Forensic Interviewers". *Journal of Child Sexual Abuse*, Vol. 21, No. 3, 295-314.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). "İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 9, Sayı 1, 1-18.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). "Tükenmişlik ve Tükenmişliğe Etki Eden Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama". *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 20, Sayı 2, 95-108.
- Ceran, S.Ö. (2010). *İşgörence Algılanan Sosyal Destek İle Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu İlişkinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi SBE.
- Chiarelli-Helminiak, C.M. (2014). "*Job Satisfaction and Burnout Among Forensic Interviewers*". Doctoral Dissertation. University of Connecticut Graduate School, Hartford.
- Çağlıyan, Y. (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması)*. (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi SBE.
- Çam, O., Akgün, E., Gümüş, A.B., Bilge, A. ve Keskin, G.Ü. (2006). "Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1, 213-220.
- Çelebi, B. (2014). *Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu: Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi SBE.

- Çetinkaya Büyükbodur, A. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarında Psikolojik Dayanıklılık ve İkincil Travmatik Stresin İncelenmesi*. (Doktora Tezi). Yıldırım Beyazıt Üniversitesi SBE.
- Çınar, Y. (2016). *Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi EBE.
- ÇİM (2022), *Çocuk Cinsel İstismarı Eğitici Eğitimi, Ders Notu ve Sunumları*. İzmir: 10.03.2022.
- Çocuk Koruma Kanunu (2005). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5395.pdf>, (Erişim Tarihi: 24.12.2022)
- Çokluk, Ö. (2000). *Örgütlerde Tükenmişlik: Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Dağlı, T. ve İnanıcı, M.A. (2011). *Hastane Temelli Çocuk Koruma Merkezleri İçin Başvuru Kitabı: İhmal ve İstismara Uğrayan Çocuğa Bütüncül Yaklaşım*. Ankara.
- Danış, M.Z. (2019). “Çocuk İzlem Merkezleri ve Sosyal Hizmet”. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 7, Sayı 89, 518-528.
- Dinç, K. (2008). *Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu*. (Yüksek Lisans Dönem Projesi). Ankara Üniversitesi SBE.
- Dizmen Hacıosmanoğlu, Z. (2020). *Ruh Sağlığı Profesyonellerinde Tükenmişlik Sendromu ve Algılanan Stres*. (Yüksek Lisans Tezi). Üsküdar Üniversitesi SBE.
- Dünya Sağlık Örgütü (2017). <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/dunyanin-ortak-sorunu-cocuk-istismari/1463860>, (Erişim Tarihi: 11.12.2022).
- Earl, B. (2004). *The Prastice of Social Research*. Thomson, Wadsworth.
- Eğimli, A.T. (2009). “Çalışanlarda İş Doymu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doymuna Yönelik Bir Araştırma”. *Ankara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 23, Sayı 3, 35-42.
- Emniyet Genel Müdürlüğü, (2011). *Çocuk Polisi Temel Eğitimi Kursiyer El Kitabı*. Ankara: Emniyet Genel Müdürlüğü.

- Ergin, C. (1992). "Çalışmanın Anlamı: Meslek ve Cinsiyet Değişkenlerine Göre Bir İnceleme". *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt 9, Sayı 1-2, 71-84.
- Ergin, C. (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması". *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi*, 22th September 1992 Ankara.
- Erkut, Z., Balcı, S. ve Yıldız, S. (2017). "Tarihsel Süreç İçinde Çocuk". *Çocuk ve Medeniyet Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, 17-28.
- Eroğlu, Ş.G. (2014). "Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma". *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 1, Sayı 19, 147-160.
- Ersoy, F., Yıldırım, R.C. ve Edirne, T. (2001). "Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu". *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, 46-47.
- Ertuğrul, E. (2010). *Üniversite Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknisyenlerinin Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyinin Değerlendirilmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Zonguldak Karaelmas Üniversitesi SBE.
- Ertürk, E. ve Keçecioglu, T. (2012). "Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama". *Ege Akademik Bakış*, Cilt 12, Sayı 1, 39-52.
- Figley, C. (1978). "Psychosocial Adjustment Among Vietnam Vets: An Overview of the Research". *Stress Disorders Among Vietnam Veterans: Theory, Research and Treatment*. (Ed. In C. Figley). pp. 57-70. New York: Brunner/Mazel.
- Greenglass, E.R. (1991). "Burnout and Gender: Theoretical and Organizational". *Implications Canadian Psychology*, Vol 32, No 4, 17-26.
- Gümüş, H. (2006). *Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması*. (Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi SBE.

- Güneş, A. (2016). *Nezaket ve Zarafet İçin Mahremiyet Eğitimi*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2012). “Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları”. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, 171-213.
- Işıkkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Işıkkhan, V. (2011). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma*. Ankara: Vizyon Ofset ve Matbaa.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- İçeri, E. (2006). *Duygusal İstismar, Çocuk İstismarı ve İhmaline Multidisipliner Yaklaşım*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.
- İnternet İzleme Vakfı Raporu (2016). <https://www.cumhuriyet.com.tr/haber/dunyada-en-cok-cocuk-istismari-sitesi-avrupada-712837>, (Erişim Tarihi: 12.12.2022)
- Kahya, C. (2009). *Maliye Bakanlığı Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Trabzon İli Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi SBE.
- Kama, A. (2017). *Özel ve Devlet Hastanelerinin Acil Servis Personellerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Kahramanmaraş İlinde Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Sütçü İmam Üniversitesi SBE.
- Kanbur, O. (2020). *Fizik Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi EBE.
- Kaplan, S.J., Pelcovitz, D. ve Labruna, V. (1999). “Child and Adolescent Abuse and Neglect Research: A Review of the Past 10 Years. Part I: Physical and Emotional Abuse and Neglect”. *American Academy of Child Adolescent Psychiatry*, Vol. 38, No. 1, 1214-1222.
- Karabük İl Sağlık Müdürlüğü (2022). <https://karabukeah.saglik.gov.tr/TR-180603/--cocuk-izlem-merkezi.html>, (Erişim Tarihi: 25.12.2022).

- Karahaliloğlu, N. (2013). *Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi SBE.
- Karakaş, B. ve Çevik, Ö.C. (2016). “Çocuk Refahı: Çocuk Hakları Perspektifinden Bir Değerlendirme”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 18, Sayı 3, 887-906.
- Karaman, B. ve Özçalık, M. (2007). “Türkiye’de Gelir Dağılımı Eşitsizliğinin Bir Sonucu: Çocuk İşgücü”. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 14, Sayı 1, 25-41.
- Kaşlı, M. (2009). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi*. (Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi SBE.
- Kaya, A. (2010). *Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi*. (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi SBE.
- Kayabaşı, Y. (2008). “Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”. *Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 1, Sayı 20, 191-212.
- Kervancı, F. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi SBE.
- Kocaer, Ü. (2006). *Hekim ve Hemşirelerin Çocuk İstismarı ve İhmaline Yönelik Farkındalık Düzeyleri*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi SBE.
- Koçak, B.K. (2019). *Erzurum Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarda Çalışan Mesleki Personellerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi SBE.
- Kutsal, E. (2004). *Fiziksel Çocuk İstismarının Sosyodemografik Özellikleri ve Milner Çocuk İstismarı Potansiyeli Ölçeğinin Türkiye Geçerliliği*. (Tıpta Uzmanlık Tezi). Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi ÇSHAD.
- Küçük, S. (2014). *Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve İş Doyumunu Etkileyen Stres Faktörleri*. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi SBE.

- Lloyd, C., King, R. ve Chenoweth, L. (2002). "Social Work, Stress and Burnout: A Review". *Journal of Mental Health*, Vol 11, No 3, 255-265.
- Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1997). "*The Truth About Burnout*". Jossey Bass. San Francisco, CA.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P.G. (1982). "*Burnout the Cost of Caring*". Prentice-Hall. Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001). "Job Burnout". *Annual Review of Psychology*, Vol 1, No 52, 397-422.
- McCann, I.L. ve Pearlman, L.A. (1990). "Vicarious Traumatization: A Framework For Understanding the Psychological Effects of Working With Victims". *Journal of Traumatic Stress*, Vol. 3, No. 1, 131-149.
- McElroy, L.P. ve McElroy, R.A. (1991). "Countertransference Issues In the Treatment of Incest Families". *Psychotherapy*, Vol. 28, No. 1, 48-54.
- Nazlıgöl, M. (2022). *Aile Hekimlerinin İş Doyumu Düzeyini Etkileyen Faktörler ve Mesleki Benlik Saygısı İle Arasındaki İlişki*. (Tıpta Uzmanlık Tezi). Giresun Üniversitesi AHAD.
- Orhan, G. (2020). *Cinsel İstismar Mağduru Çocukların Adli Görüşmesini Yürüten Profesyonellerin İkincil Travmatik Stres, Tükenmişlik ve Mesleki Doyum Düzeyleri İle İlişkili Değişkenler: Türkiye Örneği*. (Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi SBE.
- Orhaner Gündüz, G. (2016). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve İş Doyumunun Örgütsel Bağlılığa Etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi EBE.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi SBE.
- Özdayı, N. (1990). *Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi*. (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi SBE.
- Özer, S.M. (2021). *Kamu Sağlık Kurum ve Kuruluşlarında Görev Yapan Yöneticilerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul İli Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Birünü Üniversitesi LEE.

- Öztürk, S., Özgen, R., Şişman, H., Baysal, D., Sariakçalı, N., Aslaner, E., Kum, P., Gürel, D., Gezer, D., Akıl, Y. ve Yıldızdaş, R. (2014). “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi ve Sosyal Desteğin Etkisi”. *Çukurova Medical Journal*, Cilt 39, Sayı 4, 34-39.
- Paslı, F. (2017). “Cinsel İstismara Uğrayan Çocukların Ekolojik Sistem Yaklaşımı Açısından İncelenmesi”. *Gazi üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, 39-53.
- Pereda, N., Guilera, G., Forns, M. ve Gomez-Benito, J. (2009). “The Prevalence of Child Sexual Abuse In Community and Student Samples: A Meta-Analysis”. *Clinical Psychology Review*, Vol 24, No 4, 328-338.
- Perez-Fuentes, G., Olfson, M., Villegas, L., Morcillo, C., Wang, S. ve Blanco, C. (2013). “Prevalence and Correlates of Child Sexual Abuse: A National Study”. *Comprehensive Psychiatry*, Vol 54, No 1, 16-27.
- Pines, A. ve Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. Free Press. pp.9-33, New York.
- Polat, O. (2007). *Tüm Boyutlarıyla Çocuk İstismarı 1*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Polat, O. (2015). *Şiddet*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Saçlı, Ç. (2011). *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi SBE.
- Sağlam, M. ve Aral, N. (2016). “Tarihsel Süreç İçerisinde Çocuk ve Çocukluk Kavramları”. *Çocuk ve Medeniyet Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, 43-53.
- Sanderson, C. (2010). *Anne Babab ve Öğretenler İçin Çocuğun Cinsel Eğitimi ve Tacizden Korunma Rehberi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Savran, G. (2007). *Etik İklim ve Tükenmişlik Sendromunun Kalite Yönetim Sistemleri Üzerine Etkileri: Bir Laboratuar Uygulaması*. (Yüksek Lisans Projesi). Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.
- Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi EBE.

- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Şahan, H. (2015). *İlçe Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Tatmini Düzeylerine Etkileri Üzerine Bir Çalışma*. (Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi SBE.
- Şahin, F. (2007). *Eğitim Örgütlerinde Öğretmenlerin Kişisel Kariyer Planlaması ve Tükenmişlik Düzeyleri İlişkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi SBE.
- Şahin Taşgın, N. (2019). "Sosyal Hizmet Süpervizyonu ve Türkiye İçin Öneriler". *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, Cilt 30, Sayı 3, 1005-1032.
- Şahiner, Ü.M., Yurdakök, K., Kavak, U.S. ve Çetin, İ. (2001). "Tıbbi Açıdan Çocuk İstismarı". *Katkı Pediatri Dergisi*, Cilt 22, Sayı 1, 276-285.
- Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkeler Açısından İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi SBE.
- Şeker, M. (2019). *Avukatlarda Tükenmişlik Sendromu: Sivas İli Merkez İlçe Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi SBE.
- Şencan, N., Yeğenoğlu, S. ve Aydınlan, B. (2013). "Sağlık Çalışanları ve Eczacılar Üzerinde Yapılan İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Araştırmaları". *Marmara Pharmaceutical Journal*, Sayı 17, 104-112.
- Şimşek, Ş. ve Gençoğlu, S. (2014). "Cinsel İstismar Mağdurlarında İstismar Süresi ve Sıklığı İle Travma Belirtileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt 41, Sayı 1, 166-171.
- Şirin, A. ve Yenibaş, R. (2007). *Ailede Çocuğun İstismarı ve Umutsuzluk*. Ankara: Nobel Basımevi.
- Tahincioğlu, C. (2016). *Otizmlili Çocuğu Olan Annelerde Anksiyete Düzeylerinin Tükenmişlik İle İlişkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi SBE.
- Talas, Ş. (2016). *Hemşirelere Uygulanan Mobbing İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi SBE.

- Tambağ, H., Can, R., Erenoğlu, R. ve Özbay, R. (2018). “Hemşirelerin İş Yerinde Karşılaştıkları Psikolojik Şiddet Davranışlarının İncelenmesi”. *Bakırköy Tıp Dergisi*, Cilt 14, Sayı 1, 24-30.
- Tıraşçı, Y. ve Gören, S. (2007). “Çocuk İstismarı ve İhmalı”. *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt 34, Sayı 1, 70-77.
- Topçu, S. (2009). *Cinsel İstismar*. Ankara: Phoenix Yayınları.
- Tuncer, B. (2018). *Anne Babalar İçin Cinsel İstismar Rehberi*. İstanbul: Altınbaş Üniversitesi.
- Turan, G. (2019). *Alzheimerli Yaşlılara Bakım Veren Kurumlarda Çalışan Yaşlı Bakım Elemanlarının İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi: Eskişehir İli Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi SBE.
- TÜİK (2020). *Güvenlik Birimine Gelen veya Getirilen Çocukların İstatistikleri: 2014-2017*. <http://www.tik.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 21.12.2022)
- Ulukol, B., Kahiloğulları, A., Torunoğlu, M.A., Koçak, O.F., Oral, R., Yüksel, F., Çelik, S. ve Akdağ, R. (2013). “A new project; A Tructured Child Projection Service in Turkey”. *International Congress of Pediatrics*. Australia: 24-29 August 2013.
- UNFPA (2020). <https://turkiye.unfpa.org/tr/news/d%3%bcnya-n%3%bcfus-raporu-swop>, (Erişim Tarihi: 15.12.2022)
- UNICEF (2010). *Türkiye’de Çocuk İstismarı ve Aile İçi Şiddet Araştırması Özet Raporu*. <http://www.unicef.org.tr/files/bilgimerkezi/doc/cocukistismari-raporu-tr.pdf>, (Erişim Tarihi: 20.12.2022)
- UNICEF (2019). http://www.unicef.org/turkey/crc/_cr23b.html (Erişim Tarihi: 17.12.2022)
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö.A. (2010). “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”. *Journal of Yasar University*, Cilt 17, Sayı 5, 2922-2937.
- Üstündağ, A. ve Alataş, E. (2016). *Çocuk İzlem Merkezleri. Kentsel Güvenlik ve Çocuk Suçluluğu*. Ankara: Polis Akademisi Yayınları.

- Wee, D. ve Myers, D. (2003). "Compassion Satisfaction, Compassion Fatigue and Critical Incident Stress Management". *International Journal of Emergency Mental Health*, Vol 5, No 1, 33-37.
- Weilburger, S.L. (2009). *Baba Sakın Bize Vurma, Çocuk ve Aile İçi Şiddet*. İstanbul: Ekinoks Yayıncılık.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. ve Lofquist, L. H. (1967). *Manuel for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis. MN: University of Minnesota Industrial Relations Center.
- WHO (1999). *Report of the consultation child abuse prevention*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/65900>. (Erişim Tarihi: 18.12.2022)
- WHO (2003). Guidelines for Medico-legal Care for Victims of Sexual Violence, Geneva: WHO. <http://whqlibdoc.who.int/publications/2004/924154628X.pdf>, (Erişim Tarihi: 21.12.2022)
- Yalçın, N. (2011). *Türkiye’de Çocuk İstismarı ve Çözüm Önerileri*. (Yüksek Lisans Projesi). Beykent Üniversitesi SBE.
- Yavuzer, H. (2012). *Ana-Baba ve Çocuk*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Yörükoğlu, A. (2011). *Çocuk Ruh Sağlığı*. İstanbul: Özgür Yayınları.
- Yurdakök, K. (2010). "Çocuk İstismar ve İhmali, Tanımı ve Risk Faktörleri". *Katki Pediatri Dergisi*, Cilt 32, Sayı 4, 423-434.
- Yüksel, F., Keser, N., Odabaş, E., Kars, Yurkulu, G.B., Daşkafa, F., Arslan, F. ve Cayrat, E. (2013). "Çocuk İstismarı ve Çocuk İzlem Merkezleri. T.C. Sağlık Bakanlığı". *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, Cilt 12, Sayı 2, 18-29.
- Zara, A. ve İçöz, F.J. (2015). "Türkiye’de Ruh Sağlığı Alanında Travma Mağdurlarıyla Çalışanlarda İkincil Travmatik Stres". *Turkish Journal of Clinical Psychiatry*, Cilt 18, Sayı 1, 15-23.

EKLER

Ek-1: Etik Kurul Kararı

Evrak Tarih ve Sayısı: 04.12.2022-73194

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

Toplantı Tarihi: 02.12.2022	Toplantı Sayısı: 12	Karar Sayısı: 40
<p>Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu, Kurul Başkanı Prof. Dr. Ekrem ALMAZ başkanlığında toplanarak aşağıdaki kararları almıştır.</p> <p>KARAR-21: Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanlığının 18.11.2022 tarihli ve 71479 sayılı yazısı okundu ve ekleri incelendi.</p> <p>Yapılan incelemeler sonucunda; Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümünde görev yapmakta olan Doç. Dr. Ümmet ERKAN, sorumlu araştırmacı olduğu yüksek lisans öğrencisi Cüneyt ÖZGENEL'in yüksek lisans tez konusu olan "Çocuk İzlem Merkezlerinde Çalışan Adli Görüşmecilerin İş Doyumu ve Meslek Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi" adlı çalışması Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından uygun görülmüş olup, durumun Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanlığına bildirilmesine,</p> <p>Oy birliği ile karar verildi.</p>		
BAŞKAN (e-imzalıdır) Prof. Dr. Ekrem ALMAZ Kurul Başkanı		
ÜYE (e-imzalıdır) Doç. Dr. Zekeriya ÇAM Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi	ÜYE (e-imzalıdır) Doç. Dr. Mehmet SALMAZZEM İslami İlimler Fakültesi Öğr. Üyesi	ÜYE (e-imzalıdır) Doç. Dr. Bünyamin SARIKAYA Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi
ÜYE (e-imzalıdır) Doç. Dr. Canan DEMİR YILDIZ Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi	ÜYE (e-imzalıdır) Doç. Dr. Fuat KORKMAZER SBF Öğr. Üyesi	ÜYE (e-imzalıdır) Dr. Öğr. Üyesi Necmettin ÇİFTÇİ Sağlık Hizmetleri MYO Öğr. Üyesi
ÜYE (e-imzalıdır) Dr. Öğr. Üyesi Halil ALKAN SBF Öğr. Üyesi	ÜYE (e-imzalıdır) Dr. Öğr. Üyesi Atike YILMAZ Spor Bilimleri Fakültesi Öğr. Üyesi	

1 / 1

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Evrak sorgulaması <https://ebys.alparslan.edu.tr/enVision/Dogrula/BSA400N7R2> adresinden yapılabilir.

MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU DEĞERLENDİRME FORMU

Araştırmanın Başlığı:	“Çocuk İzlem Merkezlerinde Çalışan Adli Görüşmecilerin İş Doyumu ve Meslek Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi” adlı çalışma.
Başvuru Formunun Etik Kurula geldiği tarih:	18.11.2022
Başvuru Formunun Etik Kurulda incelendiği tarih:	02.12.2022
Karar tarihi	02.12.2022

SONUÇ

1.	<input checked="" type="checkbox"/> Kabul
2.	<input type="checkbox"/> Düzeltme gereklidir: Etik sorun olabilecek sorular/maddeler, süreçler ya da unsurlar bulunmaktadır. Açıklama:
3.	<input type="checkbox"/> Red Gerekçe, Görüş, Tavsiye ve Açıklamalar:

Başvuru dosyasının incelenmesinde hazır bulunan ve araştırmayla doğrudan veya dolaylı olarak ilişkisi bulunmayan Etik Kurul başkan ve üyelerinin ad soyad ve imzaları.

Başkan
(e-imzalıdır)
Prof. Dr. Ekrem ALMAZ

Üye
(e-imzalıdır)
Doç. Dr. Zekeriya ÇAM

Üye
(e-imzalıdır)
Doç. Dr. Mehmet SALMAZZEM

Üye
(e-imzalıdır)
Doç. Dr. Bünyamin SARIKAYA

Üye
(e-imzalıdır)
Doç. Dr. Canan DEMİR YILDIZ

Üye
(e-imzalıdır)
Doç. Dr. Fuat KORKMAZER

Üye
(e-imzalıdır)
Dr. Öğr. Üyesi Necmettin ÇİFTÇİ

Üye
(e-imzalıdır)
Dr. Öğr. Üyesi Halil ALKAN

Üye
(e-imzalıdır)
Dr. Öğr. Üyesi Atike YILMAZ

Ek-2: Kişisel ve Mesleki Bilgi Formu

Sayın Katılımcı,

Bu bilgi formu, yüksek lisans tezi kapsamında yürütülen araştırma için katılımcılardan bilgi toplanması amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma kapsamında aşağıda yer alan soruların doğru veya yanlış yanıtı yoktur. Seçenekli ifadelere yanıtınızı, lütfen size en uygun ifadeyi seçip çarpı (X) işareti koyarak belirtiniz. Verdiğiniz yanıtlar gizli tutulacak, yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Katkılarınız için teşekkür ederim.

Cüneyt ÖZGENEL-Sosyal Çalışmacı&Adli Görüşmeci

1) Yaşınız?

19-24 25-30 31-36 37-42 42+

2) Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

3) Medeni haliniz?

Evli Bekar Boşanmış

4) Eğitim durumunuz?

Lisans mezunu Yüksek lisans mezunu Doktora mezunu

5) Mesleğiniz?

Çocuk gelişimcisi Hemşire Psikolog Sosyal çalışmacı

6) Mesleğinizde toplam çalışma süreniz?

1 yıl ve altı 1-3 yıl 4-6 yıl 7 yıl ve üzeri

7) Adli görüşmeci olarak toplam çalışma süreniz?

1 yıl ve altı 1-3 yıl 4-6 yıl 7 yıl ve üzeri

8) Adli görüşmeci olarak aylık ortalama toplam geliriniz?

7-10 bin TL 11-14 bin TL 15 bin TL ve üzeri

9) Son 30 günde yürüttüğünüz adli görüşme sayısı nedir?

0 1-10 11-20 21-30 31-40 41 ve üstü

10) Toplamda yürüttüğünüz adli görüşme sayısı nedir?

100 ve altı 101-200 201-300 301-400 401-500

() 501-600 () 601-700 () 701-800 () 801-900 () 901 ve
üstü

11) Adli görüşmeci olma süreciniz nasıl başladı?

() Kendi isteğimle () İsteğim dışında görevlendirme

12) Kendi isteğinizle mi adli görüşmeci olarak çalışmaya devam ediyorsunuz?

() Evet, isteyerek devam ediyorum () Hayır, zorunluluktan devam ediyorum

13) Yürüttüğünüz görev haricinde sizi aşırı düzeyde etkileyen stresli ya da travmatik bir yaşam olayı ya da olayları deneyimlediniz mi?

() Evet () Hayır

14) Çocuk izlem merkezinde cinsel istismar mağduru çocukların adli görüşmesini yürüten bir profesyonel olarak karşı karşıya kaldığınız zorluklar nelerdir? Yaşadığınız bu zorlukları en aza indirgeyebilecek çözüm önerileri ya da düzenlemeler neler olabilir?

.....
.....

Ek-3: İş Doyumu Ölçeği

Aşağıda mesleğinizin çeşitli yönleriyle ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyunuz. Mesleğinizden, o cümlede belirtilen şekilde ne derece memnun olduğunuzu karşılıklarına (X) işareti ile belirtiniz.

Her cümleye cevap verirken “Bu yönden işimden ne derece memnunum?” diye kendinize sorunuz.

MESLEĞİMDEN	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
1) Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2) Bağımsız çalışma imkânının olması bakımından					
3) Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından					
4) Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından					
5) Yöneticilerin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından					
6) Yöneticilerin karar verme yeteneği bakımından					
7) Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden					
8) Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden					
9) Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden					
10) Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden					
11) Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden					
12) İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden					
13) Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden					
14) Terfi imkânının olması yönünden					
15) Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi yönünden					
16) Çalışma şartları yönünden					
17) Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden					
18) Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden					
19) Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden					
20) Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı vermesi açısından					

(Akkamış, 2010: 48).

Ek-4: Mesleki Tükenmişlik Ölçeği

Bu bölümde işinizle ilgili duygu, düşünce ve tutumlarınızı ölçen 22 adet soru sorulmaktadır. İfadelerde yer alan hususları hangi sıklıkta yaşadığınızı düşünüyorsanız uygun kutucuğu işaretleyiniz. Ankette yer alan “İşim gereği karşılaştığım insanlar” ifadesi işinizi yaparken muhatap olduğunuz kişileri ifade etmektedir.

Tükenmişlik Ölçeği	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1)İşimden soğuduğumu hissediyorum					
2)İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum					
3)Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum					
4)İşim gereği karşılaştığım insanların ne düşündüğünü hemen anlarım					
5)İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum					
6)Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı					
7)İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum					
8)Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum					
9)Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum					
10)Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim					
11)Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum					
12)Çok şeyler yapabilecek güçteyim					
13)İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum					
14)İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum					
15)İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil					
16)Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor					
17)İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum					
18)İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim					
19)Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim					
20)Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum					
21)İşyerimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım					
22)İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum					

(Ergin, 1992).