

İŞYERİ ZORBALIĞININ ÇALIŞANLARIN YAŞAM DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE UMUT VE PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNİN ARACI ROLÜNÜN İNCELENMESİ*

Muhammet TORTUMLU¹, Kıvanç UZUN²

Makale Bilgisi

Araştırma Makalesi

DOI: 10.35379/cusosbil.1061508

Makale Geçmişi:

Geliş 22.02.2022

Düzeltilme 16.04.2022

Kabul 17.04.2022

Anahtar Kelimeler:

İşyeri Zorbalığı,

Yaşam Doyumunu,

Umut,

Problem Çözme Becerisi.

ÖZ

Bu araştırmanın amacı işyeri zorbalığının çalışanların yaşam doyumu üzerindeki etkisinde umut ve problem çözme becerisinin aracı rolünün incelenmesidir. Bu doğrultuda değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesi için ilişkiel araştırma modeli kullanılmıştır. Pandemi koşullarından dolayı çalışma grubu, uygun örnekleme yöntemi ile oluşturulmuştur. Araştırmacılar tarafından hazırlanan online form, çeşitli sosyal medya platformlarında paylaşılarak, kamuda çalışan 415 katılımcıya ulaşılmıştır. Katılımcıların yaş ortalaması 36.28'dir. Araştırmada veriler; araştırmacılar tarafından oluşturulan demografik bilgi formu, Yaşam Doyumunu Ölçeği, İşyeri Zorbalığı Ölçeği, Sürekli Umud Ölçeği ve Problem Çözme Envanteri kullanılarak elde edilmiştir. Verilerin analizinde, betimsel istatistiklerin yanında değişkenler arasındaki ilişkinin saptanması için Pearson Korelasyon Katsayısı, Örtük Değişkenli Aracılı Yapısal Model ve Bootstrap Analizi kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre işyeri zorbalığının çalışanların yaşam doyumu üzerindeki etkisinde umut ve problem çözme becerisinin tam aracılık rolünün istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Çalışma bulguları ilgili alanyazın ışığında tartışılmıştır.

INVESTIGATION OF THE MEDIATOR ROLE OF HOPE AND PROBLEM SOLVING SKILLS IN THE EFFECT OF WORKPLACE BULLYING ON EMPLOYEES' LIFE SATISFACTION

Article Info

Research Article

DOI: 10.35379/cusosbil.1061508

Article History:

Received 22.02.2022

Revised 16.04.2022

Accepted 17.04.2022

Keywords:

Workplace Bullying,

Life Satisfaction,

Hope,

Problem Solving Skills.

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the mediating role of hope and problem solving skills in the effect of workplace bullying on the life satisfaction of employees. To this end, the relational survey model was used to determine the relationships between the variables. The study group of the current research was constructed by means of the convenience sampling method because of the pandemic conditions. The online form prepared by the researchers was shared on various social media platforms; thus, a total of 415 participants working in the public were reached. The mean age of the participants is 36.28. The data in the study were collected by using the demographic information form developed by the researchers, the Satisfaction with Life Scale, the Negative Act Questionnaire, the Dispositional Hope Scale and the Problem Solving Inventory. In the analysis of the data, in addition to descriptive statistics, Pearson Correlation Coefficient, Mediated Structural Model with Implicit Variables and Bootstrap Analysis were used to determine the relationship between variables. According to the results of the research, it is seen that the full mediation role of hope and problem solving skills in the effect of workplace bullying on the life satisfaction of employees is statistically significant. The research findings were discussed in light of the relevant literature.

*Süleyman Demirel Üniversitesi 18.01.2022 tarihli kararında çalışmanın etik ilkelere uygunluğuna karar verilmiştir.

¹ Öğr. Gör., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Tefenni Meslek Yüksekokulu, mtortumlu@mehmetakif.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7245-1017

² Öğr. Gör., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi, kuzun@mehmetakif.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6816-1789

Alıntılanak için/Cite as: Tortumlu, M., Uzun, K. (2022), İşyeri Zorbalığının Çalışanların Yaşam Doyumunu Üzerindeki Etkisinde Umud Ve Problem Çözme Becerisinin Aracı Rolünün İncelenmesi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 31 (1), 220-241.

GİRİŞ

İnsanların ortak ideali, yaşamları boyunca huzur ve mutluluğa ulaşmaktır. Söz edilen bu mutluluk, bireylerin aile hayatı, arkadaş çevresi ve iş yaşamında saklıdır. Özellikle çalışma hayatı, yaşamları süresince insanların zamanlarının ve enerjilerinin büyük bir kısmını harcadıkları önemli bir alandır. Zira çalışan bireylerin, gün içerisindeki en verimli zamanları çalıştıkları süreçte geçmektedir. Bu süreçte bireyler birçok olumsuz durumla karşılaşabilmekte ve bu olumsuzluklar can sıkıcı hale gelebilmektedir. Nitekim işyeri kabalığının çalışan mutluluğunu olumsuz yönde etkilediği (Küçük & Çakıcı, 2018; Tortumlu & Taş, 2020), mobbingin yaşam doyumunu azalttığı (Akdemir, Taş & Çiçek, 2019) ve işyeri nezaketsizliğinin öznel iyi oluşu düşürdüğü (İlgin, 2019) yönündeki bulgular, yaşanması muhtemel olumsuzlukların etkisini gözler önüne sermektedir. Bu olumsuz durumlardan biri de işyeri zorbalığıdır. İşyeri zorbalığı, kendini savunamayacak durumda olan bir bireyin, işyerindeki bir kişi veya grup tarafından düşmanca ve etik dışı davranışlara maruz kalmasıdır (Leymann, 1996). İşyeri zorbalığı, bir veya birden fazla kişiye yönelik, çalışma arkadaşları, yöneticiler veya astların belirli bir amaçla düzenli bir şekilde yaptığı saldırgan ve olumsuz davranışlar olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda işyeri zorbalığı, çalışanın huzurunu baltalayan durumlar arasında gösterilebilir.

İşyeri zorbalığı gibi olumsuz davranışlar, çalışma ortamının ahengini olumsuz yönde etkileyerek devamında çalışanı huzursuz edebilir. Nitekim bu durum, örgüt verimliliğine dolaylı olarak etki ederek, örgüt iklimini bozmakta ve bireysel performansları da olumsuz yönde etkilemektedir (Tortumlu & Taş, 2019). Dolayısıyla örgüt başarısının işyeri zorbalığından olumsuz yönde etkilenebileceği söylenebilir. Özellikle çalışanlar arasındaki etkileşimin yüksek olduğu kamu kurumlarında bu durum, daha da önemli bir hâl almaktadır. Kamu memurları, esnekliğin düşük olduğu, iş disiplinin önem arz ettiği, görevlerin kesin sınırlarla belirli olduğu ve bürokrasinin hâkim olduğu işleri, kalabalık iş ortamlarında gerçekleştirmektedirler. Kalabalık iş ortamları, çalışanlar arasında zaman zaman sıkıntıların meydana gelmesinde önemli bir faktördür (Cam, 2004).

Weiss ve Cropanzano (1996) tarafından ortaya çıkarılan Duygusal Olaylar Kuramı, duyguların ve modların (mood) bireyin davranışları üzerindeki etkilerini açıklamaktadır. Kuram, yaşanan olumlu ve olumsuz olayların bireylerde hem örgütsel hem de bireysel sonuçlara yol açtığını ileri sürmektedir. Yani çalışan bireyi duygusal olarak olumsuz etkileyecek bir olay, onu huzursuz ve verimsiz kılabilir. Bu bağlamda işyeri zorbalığı gibi olumsuz duygulardan kurtulmak ya da bunlarla savaşmak için güçlü silahlara ihtiyaç olduğu açıktır. Umut, bu silahlar arasında sayılabilir. Zira umut, olumlu duyguların ortaya çıkmasına katkı sağlamaktadır (Snyder, 2002). Olumlu duyguların ortaya çıkması da bireye enerjilik, yeterlilik ve coşkunluk hislerini yaşatmaktadır (Watson, Clark & Tellegen, 1988).

Kaynakların Korunması Kuramı, çalışanların iş stresi ve tükenmişlik gibi olumsuz durumlar karşısında gösterdikleri davranışları incelemiştir (Hobfoll, 2001). Zorluklarla ya da olumsuzluklarla karşılaşan bireyler, bunlarla başa çıkma eğilimindedirler. Kurama göre bireyler, zorluklarla karşılaştıklarında kaynaklarını korumak için çeşitli çözümler arama eğilimi göstermektedirler. Bu bağlamda sorunlarla başa çıkmada ve sonuç almada umuttan sonra problem çözme becerileri de ikinci bir silah olarak nitelendirilebilir.

Alanyazında ortaya konulmuş kuram ve bulgular ışığında bu çalışmanın amacı, işyeri zorbalığının çalışan bireylerin yaşam doyumuna etkisinde umut ve problem çözme becerilerinin aracı rollerini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda ulaşılabilecek muhtemel anlamlı bir sonuç, çalışanların yaşam doyumlarının artırılması ve işyeri zorbalığıyla etkili bir şekilde mücadele etmeleri konusunda önemli bilgiler sunacaktır.

KURAMSAL ÇERÇEVE

İşyeri Zorbalığı

Örgütler, çalışan bireylerin birbirleriyle olan ilişki ve etkileşimleri aracılığıyla faaliyetlerini gerçekleştirmekte ve amaçlarına ulaşmaktadırlar. Bu bağlamda çalışma ortamını oluşturan en temel faktörün çalışma arkadaşlarının ve yöneticilerin birbirleriyle olan ilişki ve etkileşimleri olduğu söylenebilir. Bu ilişki ve etkileşimler hem olumlu hem de olumsuz anlamda cereyan edebilmektedir. İşyeri zorbalığı da bu olumsuz etkileşim türlerinden biridir. İşyeri zorbalığının hem birey hem de örgüt için olumsuz bir davranış olduğu açıktır. Türk Dil Kurumu zorba kavramını, “gücüne güvenerek hükmü altında bulunanlara söz hakkı ve davranış özgürlüğü tanımayan kimse” olarak tanımlamıştır (TDK, 2022a). Zorbalık ise statü olarak üstün ya da güçlü olan kişinin, bir başka kişiyi kendi isteklerini yaptırmak için korkutması, aşağılaması, küçümsemesi ve psikolojik saldırılarda bulunması şeklinde ifade edilmektedir. Zorbalık hem bireysel hem de örgütsel açıdan ciddi bir sorundur. Nitekim zorbalık, iş yaşamında ya da günlük yaşamda çokça karşılaşılan olumsuz davranışlar olarak görülmesine rağmen, herhangi bir davranışın zorbalık olduğunu iddia edebilmek için belli bir amaçla ve düzenli

bir şekilde yapılması gereklidir (Leymann, 1996). Buradan hareketle Salin (2003) işyeri zorbalığını, “düşmanca bir iş çevresi yaratan, bir ya da birkaç kişiye yöneltilen, belirli aralıklarla sürekli tekrarlanan davranışlar” olarak tanımlanmıştır. İşyeri zorbalığı çalışan kişilerin yönetici, çalışma arkadaşları veya astlarının saldırgan davranışlara maruz kalması durumudur. Einarsen, Hoel, Zapf ve Cooper (2003) ise işyerinde yaşanan zorbalıkları işyeri kabalığı şeklinde ifade etmiş ve işyeri kabalığını, “birini sosyal olarak dışlama, taciz etme, incitme ya da işini yapmasını olumsuz yönde etkileme” olarak tanımlamışlardır. Bir defa yapılmış ya da çok nadir sergilenen kişiler arası olumsuz davranışlar zorbalık olarak değerlendirilmemektedir (Einarsen vd., 2003; Vartia, 2003). Zorbalık davranışından söz edebilmek için çeşitli kriterlerin bir arada bulunması gerekmektedir. Bunlardan birisi, zorbalık davranışının haftada en az bir defa ve altı ay boyunca devam etmesidir (Leymann, 1996). Bir diğer önemli kriter ise, zorba ile kurban arasında güç farkının olması gerekliliğidir. Bu bağlamda zorbalık davranışından söz edebilmek için davranışın hedef üzerindeki olumsuz etkisi, davranışın sıklığı, davranışın sürekliliği ve güç dengesizliği olmak üzere dört önemli kriterin olduğu söylenebilir (Saunders, Huynh & Goodman-Delahunty, 2007). Ayrıca bir kişiye zarar verme niyeti söz konusu değilse, o davranışın zorbalık olarak nitelendirilemeyeceği de alanyazında ifade edilmiştir (Björkqvist, Österman & Hjelt-Bäck, 1994; Zapf & Einarsen, 2001).

Yaşam Doymu

Sokrates, insanların temel amacının mutlu olmak olduğunu ileri sürmüştür. Dolayısıyla insanlar için mutluluk önemli ve büyük bir hedeftir. Yaşamın kontrol edilemez faktörleri göz önüne alındığında mutluluğa ulaşmanın zor bir süreç olduğu söylenebilir. Zira mutluluğun birçok bileşeni vardır. Bunlardan biri de yaşam doyumudur (Kılınç & Uzun, 2020a). Diener (2000), yaşam doyumunu “öznel iyi oluşun bilişsel bir bileşeni ve kişinin yaşamı ile ilgili bilişsel yargıları” olarak ifade etmiştir. Bu tanımdan hareketle karşımıza çıkan öznel iyi oluş kavramı, alanyazında mutluluk kavramı ile eş değer kullanılmaktadır (Kılınç & Uzun, 2020b). Öznel iyi oluş üç bileşenden oluşmaktadır, bunlar; olumlu duygular, olumsuz duygular ve yaşam doyumudur (Dağlı & Baysal, 2016). Yaşam doymu, kişinin bilişsel süreçleriyle açıklanabilir ve kişinin tercih ettiği ölçütlere göre yaşam kalitesine yönelik genel bir değerlendirmede bulunması şeklinde ifade edilebilir (Diener & Suh, 1997; Shin & Johnson, 1978). Bu süreçte, kişi içinde bulunduğu şartları uygun standartlarla karşılaştırmakta ve ne derece doyum aldığına dair bir yargı oluşturmaktadır (Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985). Buradan da anlaşılacağı üzere yaşam doymu, bireyin hali hazırda sahip olduğu ile beklentilerinin karşılaştırılmasıdır (Haybron, 2004). Bu bağlamda yaşam doymu, bireyin yaşam kalitesini temel aldığı kriterlere göre değerlendirmesi şeklinde ifade edilebilir (Shin & Johnson, 1978). Yaşam doymu hayatın belirli bir bölümünden yola çıkılarak yapılan bir değerlendirme değildir. Aksine yapılan bu değerlendirme, yaşamın tümünü kapsamaktadır. Nitekim Appleton ve Song (2008) yaşam doyumunun birbirini destekleyen altı farklı yaşam bileşeninden oluştuğunu ifade etmişlerdir. Bu bileşenler; gelir düzeyi, sosyal statü, sahip olunan imkânlar ve sosyal hareketlilik, refah koşulları, mevcut devlet politikası ve çevre, aile ve sosyal ilişkiler şeklinde sıralanmıştır. İnsanların gün içerisinde aktif oldukları zamanlarının çoğunu iş yaşamlarında geçirdikleri düşünüldüğünde, iş yaşamındaki faktörlerin de yaşam doyumunu etkileyebileceği söylenebilir. Zira alanyazında sosyal ilişkilerin, arkadaş ve aile ilişkilerinin de yaşam doymu üzerinde önemli etkileri olduğu vurgulanmıştır (Adams, 1971; Diener vd., 2000).

Umut

Umut, olumlu gelişmelerin önemli bir belirleyicisi olarak kabul edilmektedir (Karataş, Uzun & Tagay, 2021). Umut, insanoğlunun yaşamı boyunca karşılaştığı sorunlara karşı onu yaşam mücadelesinde tutan, hayata devam etmesi için sebepler meydana getiren bir duygudur. Umutsuz yaşamak güçtür. Umut, bir nevi kişiyi yaşama bağlayan iptir. Umut, insanların “daha iyi olacak” sloganına olan inançlarıdır. Umut, beklenti ve tahmin içerir. Nitekim Türk Dil Kurumu umut kavramını “olması beklenen veya olacağı düşünülen şey” olarak tanımlamıştır (TDK, 2022b). Staats ve Stassen’in (1985) tanımına göre ise umut, geleceğe dair olumlu beklentilerin, olumsuz beklentilerden üstün olmasıdır. Bu bağlamda umudun insanı rahatlatan bir duygu olduğu (Bloch, 2007) ve hayatın yaşamaya değer olduğunu hatırlattığı söylenebilir (Zournazi, 2004).

Problem Çözme Becerisi

İnsanlar, yaşamları boyunca karşılaştıkları problemlerin üstesinden gelerek, yaşamlarını devam ettirme çabası içerisindeyler. Problem ise yaşamın her aşamasında karşılaşılabilen, insanı huzursuz edebilen bir olgudur. Bireylerin karşılaştıkları problemlerin üstesinden gelebilmeleri, problem çözme becerileri ile ilgilidir. Bireyler, problemlerini çözebildikleri müddetçe hayata daha kolay uyum sağlayabilir ve ruh sağlıklarını

koruyabilmektedirler (Büyükkaragöz, 1994). Problem çözme, karşılaşılan güçlüklerin ortadan kaldırılmasıdır (Aksu, 1989). Kuzgun (1992), etkili bir problem çözme süreci için öncelikle sorunların doğru tanımlanması gerektiğini ileri sürmüştür. Zira sorunun doğru tanımlanması, problemi çözmede en önemli aşama olarak gösterilmektedir. Nitekim Einstein, “eğer bir sorunu çözmek için bir saatlik vaktim olsaydı, bunun 55 dakikasını sorunu anlamak için üzerinde düşünmeye, 5 dakikasını da sorunu çözmek için düşünmeye ayırırdım.” sözü ile sorunu tanımlamanın önemini vurgulamıştır. Enc (1982) ise problem çözme sürecinde bireylerin, gelişim ve olgunlaşma seviyelerinin, yeteneklerinin, motivasyonlarının, sosyokültürel yapılarının ve eğitim-öğretim düzeylerinin etkili unsurlar olduğunu ifade etmiştir.

Değişkenler Arası İlişkiler ve Hipotezler

Yaşam doyumu, mutluluğun önemli bir bileşenidir. Çalışma hayatının, bireylerin gün içerisinde aktif oldukları zamanın büyük bir kısmını kapsadığı düşünüldüğünde, yaşam doyumunun önemli öncüllerinden birinin de çalışma hayatı olması kuvvetle muhtemeldir. Çalışma hayatında karşılaşılabilecek birçok olumsuz durum söz konusudur. Çalışma hayatında karşılaşılabilecek tüm bu olumsuzluklar, bireylerin yaşam doyumlarını etkileyebilmektedir. Bu olumsuzluklar arasında mobbing, sinizm, dışlanma ve kabalık gibi birçok davranış söz konusudur (Manion, 2003). Nitekim alanyazında iş yeri kabalığının, çalışanların mutluluğunu olumsuz etkilediği ifade edilmiştir (Tortumlu & Taş, 2020). Başka bir araştırmada da dışlanma davranışının, çalışan bireylerin psikolojik iyi oluşlarını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Yakut & Yakut, 2018). İşyeri zorbalığı da bireylerin çalışma hayatlarında karşılaşılabilecekleri bu olumsuz davranışlar arasında gösterilebilir. İşyeri zorbalığı çalışanları, sessizlik davranışına yönlendirmekte ve huzursuz etmektedir (Demirtaş, 2018). Ayrıca işyeri zorbalığı çalışanların psikolojik iyi oluşlarını, öz-saygılarını ve iş doyumlarını olumsuz etkileyerek işten ayrılma niyetlerini de artırmaktadır (Bernstein & Trimm, 2016). İşyerinde meydana gelen kabalık gibi olumsuz davranışlar, moral bozukluklarına, öfke ve güven kaybına yol açmaktadır (Blau & Anderson, 2005). Bu gibi durumlar devamlı çalışanlarda stres, öfke, mutsuzluk ve çatışma gibi sonuçlar meydana getirerek, mutsuz çalışanlar ve huzursuz çalışma ortamları oluşturabilmektedir (Kanten, 2016). Agervold ve Mikkelsen (2004), zorbalığa uğrayan bireylerin kaygı ve korku seviyelerinin arttığını, öz-saygılarının ve öz-yeterliklerinin düştüğünü, mesleki yeterliliğe dair inançlarının zedelendiğini ve psikolojik iyi oluş seviyelerinin azaldığını vurgulamışlardır. Diğer yandan zorbalık, zihinsel sağlıkla da ilişkilidir. Nitekim zorbalığa maruz kalan bireylerin büyük depresif bozukluklar ve travma sonrası stres bozukluğu yaşayabilecekleri ve hatta intihara kalkışmaya niyet edebilecekleri ifade edilmiştir (Rugulies vd., 2012). Ayrıca zorbalığa maruz kalan bireylerde fizyolojik sonuçlar olarak, uyku bozukluklarının ve kas rahatsızlıklarının da ortaya çıktığı bilinmektedir (Hoch, Mikkelsen & Hansen, 2011). Sonuç olarak alanyazındaki araştırmalar ışığında, işyeri zorbalığının fizyolojik, zihinsel ve psikolojik olarak bireyi olumsuz etkilediği söylenebilir. Buradan hareketle H₁ hipotezi geliştirilmiştir.

H₁: İşyeri zorbalığı ile yaşam doyumu değişkenleri negatif yönde anlamlı düzeyde ilişkilidir.

Modern iş yaşamı içerisinde insanların mutluluklarını kaybettiği, örgütten uzaklaştığı ve bağlılığın günden güne azaldığı ileri sürülmüştür (Tortumlu & Taş, 2020). Bu sonuç üzerinde, işyerindeki kaba davranışların ve işyeri zorbalığının önemli bir etkisi olabilir. Örgüt ortamında sağlıklı ilişkiler kurulabilmesi, sevginin, saygının ve hoşgörünün ışığında zorluklarla ve olumsuzluklarla mücadelede edilebilmesi için umut duygusu pozitif ve iyileştirici bir etki sunabilir. Yapılan çalışmalar, zorbalık davranışı ile umudun negatif ilişkisinin olduğunu ortaya koymuştur (Leung, 2010). Zorbalığa uğrayan birey, korku ve umutsuzluk duygularına kapılmaktadır (Totan, Özer & Özmen, 2017). Bu bağlamda zorbalığın, bireyleri zaman zaman umutsuzluğa sevk etmesi kaçınılmazdır (Olweus, 1996).

İşyerinde karşılaşılan sorunlar, çalışanların bireysel beceri ve mücadeleleri ile ortadan kaldırılabılır. Ancak zorbalığa uğrayan birey, psikolojik sıkıntılarla uğraşacağından çeşitli becerilerini kullanma yetilerini o an için kaybedebilir. Özellikle problem çözme becerilerinin geliştirilmesinin, bireylerin şiddetten kaçınmaları ve yaşayabilecekleri muhtemel olumsuzluklar karşısında önlem almaları için oldukça önemli olduğu ifade edilmiştir (Türküm, 2011). Problem çözmede, bireyin sahip olduğu motivasyonun yeri büyüktür (Enc, 1982). Zorbalığa maruz kalan bireyler, travma sonrası stres bozukluğu (Leymann & Gustafsson, 1996; Matthiesen & Einarsen, 2004) ve depresyon (Björkqvist vd., 1994; Quine, 2001) gibi durumlarla karşılaşmaktadır. Nitekim stres gibi diğer olumsuz durumlar da çalışanların motivasyonlarını düşürmektedir (Aslan & Cengiz, 2015). Dolayısıyla alanyazındaki tüm bu çalışmalar incelendiğinde zorbalık davranışlarının, motivasyonu düşürdüğü ve nitekim çalışanların problem çözme becerilerini baltaladığı söylenebilir. Bu araştırmalar ışığında H₂ hipotezi geliştirilmiştir.

H₂: İşyeri zorbalığı değişkeni umut ve problem çözme becerisi değişkenleri ile negatif yönde anlamlı düzeyde ilişkilidir.

Umut, kişilerin hem psikolojik hem de fiziksel sağlığında etkisi olan bir duygudur. Diğer yandan umut, bireylerin iyi oluşları (Kato & Snyder, 2005), motivasyon düzeyleri (Snyder, LaPointe, Crowson & Early, 1998) ve yaşam doyumları (Bailey & Snyder, 2007; Cole, 2008) ile ilişkilidir. Bu bağlamda umudun, bireylerin iyilik halini güçlendiren bir duygu durum olduğu söylenebilir. Umutsuzluk durumu ise üzüntü ve sıkıntıların göstergesi olarak kabul edilmektedir (Martin, 2007). Alanyazındaki çalışmalar umudun iyileştirici yönünü kanıtlar nitelikte bulgular sunmaktadır. Kadın konukevlerinde yapılan bir çalışmada, umut ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Çiltaş, 2019). Yine yapılan başka bir çalışmada psikolojik iyi oluş ile umut arasında pozitif ve anlamlı ilişkilerin olduğu ortaya konmuştur (Usta, 2013).

Yaşam doyumunu açıklayan motivasyon kaynağının, temelde düşünme ve anlama ihtiyacı olduğu ifade edilmektedir (Özkul & Alparslan, 2019). Bu bağlamda alanyazındaki çalışmalar incelendiğinde düşünmenin, problem çözmenin ve çözüm odaklı olmanın yaşam doyumunun önemli yordayıcıları olduğu söylenebilir. Ergenler üzerine yapılan bir çalışmada, ergenlerin düşünme ihtiyacı azalma eğilimine girdikçe, problem çözme becerilerinin de düştüğü anlaşılmıştır (Cenkseven & Akar-Vural, 2006). Öğretmenler üzerine yapılan diğer bir çalışmada ise öğretmenlerin çözüm odaklı düşünce düzeylerinin umut ve yaşam doyumları üzerinde etkili olduğu ortaya konmuştur (Aydoğdu, 2021). Tüm bu çalışmalar çerçevesinde H₃ hipotezi geliştirilmiştir.

H₃: Umut ve problem çözme becerisi değişkenleri ile yaşam doyumunu değişkeni pozitif yönde anlamlı düzeyde ilişkilidir.

İş stresi ve tükenmişlik gibi olumsuz durumları açıklamaya çalışan Kaynakların Korunması Kuramına göre kaynaklar; materyal, durumsal, kişisel ve enerji kaynakları olmak üzere dört kategoride incelenmektedir (Hobfoll, 1989). Bu kurama göre bireyler, yaşam koşullarını ve şartlarını korudukları ölçüde sağlıklı ve başarılı bir yaşam sürdürebilir. Kaynakların Korunması Kuramına göre çalışanlar, kaynaklarının tehdit altında olduğunu hissettiklerinde, zorluklarla başa çıkmak için stratejiler bulmaya ve çözümler aramaya daha fazla zaman ayırma eğilimi içerisine girerler (Hobfoll, 2001). Bu kurama göre bireyler, stresle veya benzeri bir olumsuz durumla karşılaştıklarında elde ettikleri kaynakların kaybını en azami düzeyde tutmaya çalışarak, karşı bir tepki geliştirerek savunmaya geçerler. Dolayısıyla bireyler, zorbalık karşısında kişisel kaynaklarını koruma eğilimine girebilirler ve kendilerini savunurken problem çözme becerileri onlar için önemli bir araç olabilir. Nitekim yapılan bir çalışmada, motivasyon ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkide problem çözme becerisinin aracı rol üstlendiği saptanmıştır (Tulunay-Ateş, 2021).

Sokrates, insanların yaşam amacının mutluluk olduğunu ileri sürmüştür. Umut Kuramını ortaya koyan Snyder ve diğerlerine (1991) göre umut, bireylerin amaçlarına ulaşabilmeye yönelik taşıdıkları inançtır. Yani umut, amaçlara ulaşma sürecinde kullanılacak bir inanç sistemi şeklinde ifade edilebilir (Snyder, Lopez, Shorey, Rand & Feldman, 2003). Bu iki kuramın sentezi, mutluluk için umudun kritik rolünü ortaya koymaktadır. Buradan hareketle umudun, yaşam zorlukları karşısında bireylerin mutluluklarını koruyan bir tampon görevi görmesi kuvvetli bir ihtimaldir. Tüm bu kuramlar ve çalışmalar ışığında H₄ hipotezi oluşturulmuştur.

H₄: İşyeri zorbalığı ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkide umut ve problem çözme becerisi değişkenlerinin aracı rolü bulunmaktadır.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Araştırmada, çalışanların işyerinde zorbalığa maruz kalma düzeyleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişkide umut ve problem çözme becerilerinin aracı etkisinin incelenmesine yönelik olarak ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli, nicel araştırma geleneği içerisinde yer alır, iki veya daha fazla değişken arasında birlikte değişimin olup olmadığını ve bu değişimin ne ölçüde olduğunu belirlemeyi hedefleyen bir araştırma modeli türüdür (Karasar, 2012). İlişkisel araştırma modellerinde tüm değişkenler bütüncül bir yaklaşımla analiz edilir. Bu noktadan hareketle, kuramsal temellere dayalı olarak oluşturulmuş olan modelde diğer değişkenlerin herhangi bir değişken üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerini ortaya çıkarmak için, tahmini istatistiksel tekniklerden ve YEM (Yapısal Eşitlik Modeli) temelli yapısal model analizi türlerinden biri olan örtük değişkenli aracılı yapısal model uygulamaları tercih edilmiştir (Gürbüz, 2019).

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu, kamuda memur olarak çalışan 415 bireyden oluşmaktadır. Katılımcıların %60.70'i (n=252) kadın, %39.30'u (n=163) ise erkektir. Çalışma grubuna ait yaş ortalaması 36.28 olarak tespit edilmiştir. Pandemi koşulları nedeniyle çalışma grubunun oluşturulmasında seçkisiz olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan uygun örnekleme kullanılmıştır. Uygun örnekleme yöntemi, araştırmacıların en erişilebilir yanıtlayıcılardan başlayarak ihtiyaç duydukları büyüklüğe ulaşana kadar örneklem oluşturmalarıdır (Büyüköztürk, Kılıç-Çakmak, Akgün, Karadeniz & Demirel, 2016).

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verilerinin toplanması için çalışanlara ilişkin kişisel bilgilerin elde edildiği demografik bilgi formu, Yaşam Doymu Ölçeği, İşyeri Zorbalığı Ölçeği, Sürekli Umut Ölçeği ve Problem Çözme Envanteri kullanılmıştır. Araştırma içerisinde kullanılan tüm veri toplama araçlarının fikri mülkiyet sahiplerinden e-posta aracılığıyla izin alınmıştır.

Demografik Bilgi Formu

Çalışma grubunda yer alan katılımcıların, kişisel bilgilerini almak amacıyla yazarlar tarafından cinsiyet, yaş ve çalışılan kurum türü bilgilerinin sorulduğu bir demografik bilgi formu oluşturulmuştur.

Yaşam Doymu Ölçeği

Yaşam Doymu Ölçeği, Diener ve diğerleri (1985) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türk Kültürüne uyarlanması Dağlı ve Baysal (2016) tarafından gerçekleştirilmiştir. Toplamda 5 maddeden oluşan ölçek, 5'li Likert tipi puanlamalıdır. Ölçekteki maddelerin puanlaması "Hiç katılmıyorum (1)" ile "Tam olarak katılıyorum (5)" aralığındadır. Ölçekten alınabilecek puan 5 ila 25 arasında değişmektedir. Ölçekten alınan puanın yükselmesi, bireyin sahip olduğu yaşam doymu düzeyinin de arttığını göstermektedir. Toplam varyansın %68.38'ini açıklayan ölçek tek boyutludur. Yaşam Doymu Ölçeği'nin iç tutarlık katsayısı .88'dir (Dağlı & Baysal, 2016).

Mevcut araştırma içerisinde Yaşam Doymu Ölçeği'ni kullanabilmek için ilk olarak geçerliği ve güvenilirliği incelenmiştir. Ölçeğe ait yapı geçerliğinin incelenmesi için Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) kullanılmış ve Yaşam Doymu Ölçeği'nin model-veri uyumunun kabul edilen referans değer aralığında olduğu anlaşılmıştır ($\chi^2[n=407]=12.165$, $sd=5$, $p=.000$, $\chi^2/sd=2.433$, $RMSEA=.059$, $SRMR=.046$, $CFI=.983$). Ölçeğin güvenilirliğinin belirlenmesi adına ise Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı analizi yapılmıştır. Ölçeğe ait iç tutarlık katsayısının .91 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen geçerlik ve güvenilirlik değerleri incelendiğinde Yaşam Doymu Ölçeği'nin alanyazında belirtilen referans değerlerine uygun olduğu ve bu araştırma kapsamında kullanılabilir seviyede geçerliğe (Kline, 2015) ve güvenilirliğe (Büyüköztürk, 2014) sahip olduğu ifade edilebilir.

İşyeri Zorbalığı Ölçeği

Einarsen ve Raknes (1997) tarafından geliştirilmiş olan ve sonrasında Einarsen ve Hoel (2001) tarafından gözden geçirilen İşyeri Zorbalığı Ölçeği, Aydın ve Öcel (2009) tarafından Türk Kültürüne uyarlanmıştır. Toplamda 22 maddeden oluşan ölçek, katılımcıların her bir madde içerisinde ifade edilmiş olan davranışlara son altı ayda ne yoğunlukla karşılaştıklarını, 5'li Likert tipi puanlama üzerinden kendileri için en uygun olan seçeneği işaretleyerek doldurmaları yoluyla uygulanmaktadır. Ölçekteki maddelerin puanlanması "Hiçbir zaman (1)" ile "Her gün (5)" aralığındadır. Ölçekten alınan puanlar ise 22 ila 110 arasında değişmektedir. Ölçekten alınan puanın yükselmesi, bireyin maruz kaldıkları işyeri zorbalığının arttığına işaret etmektedir. Ölçek tek boyutludur ve toplam varyansın %39.00'unu açıklamaktadır. İşyeri Zorbalığı Ölçeği'nin iç tutarlık katsayısı .88'dir (Aydın & Öcel, 2009).

Mevcut araştırma içerisinde İşyeri Zorbalığı Ölçeği'ni kullanabilmek için ilk olarak geçerliği ve güvenilirliği incelenmiştir. Ölçeğe ait yapı geçerliğinin incelenmesi için DFA kullanılmış ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği'nin model-veri uyumunun kabul edilen referans değer aralığında olduğu anlaşılmıştır ($\chi^2[n=407]=511.214$, $sd=209$, $p=.000$, $\chi^2/sd=2.446$, $RMSEA=.078$, $SRMR=.066$, $CFI=.941$). Ölçeğin güvenilirliğinin belirlenmesi adına ise Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı analizi yapılmıştır. Ölçeğe ait iç tutarlık katsayısının .87 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen geçerlik ve güvenilirlik değerleri incelendiğinde İşyeri Zorbalığı Ölçeği'nin alanyazında belirtilen referans değerlerine uygun olduğu ve bu araştırma kapsamında kullanılabilir seviyede geçerliğe (Kline, 2015) ve güvenilirliğe (Büyüköztürk, 2014) sahip olduğu ifade edilebilir.

Sürekli Umut Ölçeği

Sürekli Umut Ölçeği, Snyder ve diğerleri (1991) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türk Kültürüne uyarlama çalışmaları ise Tarhan ve Bacanlı (2015) tarafından gerçekleştirilmiştir. Toplamda 12 maddeden oluşan ölçek,

8’li Likert tipi puanlamalıdır. Ölçekte yer alan maddelerin puanlaması “Kesinlikle yanlış (1)” ile “Kesinlikle doğru (8)” arasında değişmektedir. Sürekli Umut Ölçeği, “Eyleyici Düşünme” (2., 9., 10. ve 12. maddeler) ve “Alternatif Yollar Düşüncesi” (1., 4., 6. ve 8. maddeler) olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Dolgu maddeler (3., 5., 7. ve 11. maddeler) puanlamaya katılmamaktadır. Ölçeğin alt boyutlarından alınabilecek puanlar 4 ila 32 aralığında değişmekte iken ölçekten alınabilecek toplam puanlar ise 8 ila 64 aralığındadır. Ölçek toplam bir umut puanı da vermektedir. Ölçekten alınan puanın yükselmesi, bireyin sahip olduğu umut düzeyinin de arttığını göstermektedir. Toplam varyansın %61.00’ünü açıklayan Sürekli Umut Ölçeği’ne ait iç tutarlık katsayısı ise .84’tür (Tarhan & Bacanlı, 2015).

Mevcut araştırma içerisinde Sürekli Umut Ölçeği’ni kullanabilmek için ilk olarak geçerliği ve güvenilirliği incelenmiştir. Ölçeğe ait yapı geçerliğinin incelenmesi için DFA kullanılmış ve Sürekli Umut Ölçeği’nin model-veri uyumunun kabul edilen referans değer aralığında olduğu anlaşılmıştır ($\chi^2[n=407]=83.475$, $sd=20$, $p=.000$, $\chi^2/sd=4.173$, $RMSEA=.072$, $SRMR=.058$, $CFI=.878$). Ölçeğin güvenilirliğinin belirlenmesi adına ise Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı analizi yapılmıştır. Ölçeğe ait iç tutarlık katsayısının .85 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen geçerlik ve güvenilirlik değerleri incelendiğinde Sürekli Umut Ölçeği’nin alanyazında belirtilen referans değerlerine uygun olduğu ve bu araştırma kapsamında kullanılabilir seviyede geçerliğe (Kline, 2015) ve güvenilirliğe (Büyüköztürk, 2014) sahip olduğu ifade edilebilir.

Problem Çözme Envanteri

Problem Çözme Envanteri, Heppner ve Petersen (1982) tarafından geliştirilmiştir. Envanterin Türk Kültürüne uyarılama çalışmaları Şahin, Hisli-Şahin ve Heppner (1993) tarafından gerçekleştirilmiştir. Toplamda 35 maddeden oluşan ölçek, 6’lı Likert tipi puanlamalıdır. Ölçekte yer alan maddelerin puanlanması “Her zaman böyle davranırım (1)” ile “Hiçbir zaman böyle davranmam (6)” aralığında değişmektedir. Problem Çözme Envanteri, “Aceleci Yaklaşım” (13., 14., 15., 17., 21., 25., 26., 30. ve 32. maddeler), “Düşünen Yaklaşım” (18., 20., 31., 33. ve 35. maddeler), “Kaçıngan Yaklaşım” (1., 2., 3. ve 4. maddeler), “Değerlendirici Yaklaşım” (6., 7. ve 8. maddeler), “Kendine Güvenli Yaklaşım” (5., 23., 24., 27., 28. ve 34. maddeler) ve “Planlı Yaklaşım” (10., 12., 16. ve 19. maddeler) olmak üzere altı alt boyuttan oluşmaktadır. Dolgu maddeler (9., 22. ve 29. maddeler) puanlamaya katılmamaktadır. Ölçeğin 1., 2., 3., 4., 11., 13., 14., 15., 17., 21., 25., 26., 30., 32. ve 34. maddeleri tersten puanlanmaktadır. Ölçek toplam bir problem çözme becerisi puanı da vermektedir. Ölçekten alınan toplam puan 32 ila 192 aralığında değişmektedir. Bu çalışma kapsamında, Şahin ve diğerlerinin (1993) puanlamasından farklı olarak, ölçekten alınan puan yükseldikçe bireyin problem çözme becerisi algısının olumlu yönde arttığı kabul edilmektedir. Toplam varyansın %50.10’unu açıklayan Problem Çözme Envanteri’nin genel iç tutarlık katsayısı ise .88’dir (Şahin vd., 1993).

Mevcut araştırma içerisinde Problem Çözme Envanteri’ni kullanabilmek için ilk olarak geçerliği ve güvenilirliği incelenmiştir. Ölçeğe ait yapı geçerliğinin incelenmesi için DFA kullanılmış ve Problem Çözme Envanteri’nin model-veri uyumunun kabul edilen referans değer aralığında olduğu anlaşılmıştır ($\chi^2[n=407]=497.424$, $sd=241$, $p=.000$, $\chi^2/sd=2.064$, $RMSEA=.058$, $SRMR=.051$, $CFI=.941$). Ölçeğin güvenilirliğinin belirlenmesi adına ise Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı analizi yapılmıştır. Ölçeğe ait iç tutarlık katsayısının .89 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen geçerlik ve güvenilirlik değerleri incelendiğinde Problem Çözme Envanteri’nin alanyazında belirtilen referans değerlerine uygun olduğu ve bu araştırma kapsamında kullanılabilir seviyede geçerliğe (Kline, 2015) ve güvenilirliğe (Büyüköztürk, 2014) sahip olduğu ifade edilebilir.

Verilerin Toplanması

Araştırmacıların hazırladığı uygulama formu, pandemi koşullarındayken veri toplayabilmek için Google Formlar uygulamasının yardımıyla online forma dönüştürülmüştür. Sonrasında ise oluşturulan bu online form Whatsapp, Instagram, Facebook vb. gibi Türkiye’de çalışan kişilerce yaygın olarak kullanılan sosyal medya platformlarında paylaşılmıştır. Araştırma içeriği ve ölçeklerle ilgili gerekli açıklamalar online formun giriş kısmında verilmiştir. Bunun üzerine “Açıklamayı okudum. Çalışmanın amacını anladım. Bu çalışmaya katılmayı gönüllü olarak kabul ediyorum.” ifadesini sanal ortamda kabul ettiğini belirten katılımcılar ile araştırma sürecine devam edilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırmanın amacı doğrultusunda belirlenen ölçme araçları ile elde edilen verilerin çözümlenmesi SPSS 22.0 ve AMOS 21.0 paket programları kullanılarak bilgisayar ortamında gerçekleştirilmiş ve anlamlılık düzeyi olarak .05 alınmıştır. Toplanan verilerle istatistiksel çalışmaların yapılması için ilk olarak veriler SPSS 22.0

programına aktarılmıştır. Veriler online form aracılığıyla toplandığı için tüm değerlerin, beklendiği gibi olası sınırlar (ranj) içinde olduğu ve kayıp verinin bulunmadığı anlaşılmıştır.

Temel analizlere başlamadan önce YEM'in ön şartlarından olan örneklem büyüklüğü, uç değerler incelemesi, çoklu bağlantı problemi ve normallik varsayımlarının sağlanmış olması gerekmektedir (Ullman, 2013). YEM araştırmalarında, gözlem miktarının 250 ile 500 arasında olmasının yeterli olduğu ifade edilmektedir (Schumacker & Lomax, 2016). Bu bağlamda araştırmacının ulaştığı 415 kişilik çalışma grubu, bu koşulun sağlandığını göstermektedir. Veri setinde bulunan uç değerleri belirlemek için tek değişkenli ve çok değişkenli uç değer analizleri yapılmıştır. İlk olarak, tek değişkenli uç değer analizi için z testi gerçekleştirilmiştir. Örneklem büyüklüğü 100'ün üzerinde olduğu için z puanı referans değeri -4.00 ile +4.00 arası olarak kabul edilmiştir (Mertler & Vannatta, 2016). Belirlenmiş olan z puanı aralığının dışındaki 5 veri seti araştırmanın dışında bırakılmıştır. Daha sonra Mahalanobis uzaklık katsayısı testi ile çok değişkenli uç değer incelemesi yapılmış ve uç değer olduğu belirlenen 3 veri seti de yine araştırma kapsamının dışında bırakılmıştır (Tabachnick & Fidell, 2013). Analizlerin devamına, normallik varsayımını sağlayan 407 kişilik veri seti ile devam edilmiştir.

Veri setindeki çoklu bağlantı problemini kontrol etmek için değişkenlerin arasındaki basit (ikili) korelasyonlar incelenmiştir. Yapılan pearson korelasyon katsayısı analizi sonrasında değişkenler arasındaki ikili korelasyon değerlerinin hepsinin referans değer olan .90'dan düşük olduğu anlaşılmıştır (Ullman, 2013). Böylece değişkenler arasında çoklu bağlantı probleminin olmadığı söylenebilir. Daha sonra çalışmada, basıklık (Kurtosis) ve çarpıklık (Skewness) katsayılarının normallik varsayımını sağlayıp sağlamadığı test edilmiştir. Her bir değişken için basıklık ve çarpıklık katsayılarının referans değer aralığı olan -1.00 ile +1.00 aralığında olduğu tespit edilmiştir (Çokluk, Şekercioğlu & Büyüköztürk, 2014).

Bu çalışmanın veri setinin, parametrik olan istatistiki yöntemlere uygun olup olmadığına yönelik yapılan analizlerin sonucunda; veri setinin, YEM temelli yapısal model analizi türlerinden olan örtük değişkenli aracılı yapısal model uygulamalarına uygun olduğu ve ilgili analizlerin yapılabileceği anlaşılmıştır. Bu çalışmada da YEM analizi, Kline'm (2015) önerdiği şekilde ölçüm modeli ve yapısal model olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilmiştir. Aracılı yapısal model analizine başlanmadan önce ilk olarak kullanılan ölçeklere doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve ölçüm modelinin doğrulanıp doğrulanmadığı test edilmiştir. Ayrıca bu çalışmada İşyeri Zorbalığı Ölçeği tek boyutlu olduğundan dolayı parselleme yöntemi tercih edilmiştir. Parselleme yöntemi ölçümdeki standart hataların azaltılmasını sağlayarak güvenilirliği artırmaktadır (Bandalos, 2002). Madde korelasyon değerleri göz önüne alınarak parselleme yapılmış ve İşyeri Zorbalığı Ölçeği iki parçaya ayrılmıştır. Bu çalışmada, çok değişkenli normalliğe sahip modellerin standardizasyonunda sıklıkla kullanılan bir yöntem olan En Çok Olabilirlik (maximum likelihood) yöntemi tercih edilmiştir.

Analiz sonucunda üretilen uyum iyiliği indeks (goodness of fit indices) değerlerine bakılarak, YEM uygulamasında test edilen modelin bir bütün olarak toplanan veriler tarafından desteklenip desteklenmediğine karar verilir (Meydan & Şeşen, 2015). Bu konuda yapılan Monte-Carlo simülasyon çalışmalarına göre uyum iyiliği değerlerine ilişkin tartışmalar devam etmektedir. Güncel araştırmalar ve Monte-Carlo çalışmalarındaki sonuçlar dikkate alındığında ML (maximum likelihood) ve GLS (generalized least squares) hesaplama yöntemiyle yapılan YEM araştırmalarında geniş örneklem (N>250) kullanıldığında " χ^2 " ve buna ait p değeri, χ^2/df , RMSEA, SRMR ve CFI uyum iyiliği indekslerinin raporlanması önerilmektedir (Gürbüz, 2019). Bu araştırmanın YEM analizlerinde kullanılacak olan uyum indeksleri ve bunların kabul edilebilir eşik değerleri Tablo-1'de verilmiştir.

Tablo 1. Yapısal Eşitlik Modelinde Kullanılan Uyum İyiliği İndeksi Değerleri

Uyum İndeksleri	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Değerler
χ^2 (CMIN)	p>.05 (anlamsız) olmalı	
χ^2/df	< 3	$3 < (\chi^2/df) < 5$
RMSEA	< .05	< .08
SRMR	< .05	< .08
CFI	> .95	> .90

Kaynak: (Gürbüz & Şahin, 2018; Gürbüz, 2019; Meydan & Şeşen, 2015).

Ayrıca bu çalışmada aracılığın anlamlı olup olmadığına ilişkin ek kanıt elde etmek için Bootstrap (5000) testi kullanılmıştır (Meydan & Şeşen, 2015). Bootstrap yöntemi, Baron ve Kenny'nin (1986) geleneksel yönteminden ve Sobel testinden daha güvenilir sonuçlar verdiği öne sürüldüğü için tercih edilmiştir (Gürbüz, 2019).

Etik Kurul Onay Bilgileri

Bu araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu tarafından 18/01/2022 tarihinde yapılan 116 nolu toplantıda 16 nolu karar sayısı ile gerekçesi, amacı, yaklaşımı ve yöntemi açısından incelenmiş, kapsam ve uygulama açısından etik ilkelere ve insan haklarına uygun bulunmuştur.

BULGULAR

Araştırmanın örtük değişkenli aracılı yapısal modelinden elde edilen bulgular sunulmadan önce YEM'in ön şartlarının sağlandığını görmek için yapılan ön analizlerde, araştırmanın değişkenlerinin betimsel istatistikleri hesaplanmış ve Pearson momentler çarpımı korelasyon analizi yöntemi kullanılarak değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Tablo-2'de araştırmanın değişkenlerine ait betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 2. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Betimsel İstatistikler

Değişkenler	Ranj	Min.	Max.	\bar{x}	ss	Çarpıklık	Basıklık
Yaşam Doyumu	20.00	5.00	25.00	16.41	3.75	-.364	.091
İşyeri Zorbalığı	84.00	26.00	110.00	68.69	15.49	.132	-.035
Umut	34.00	30.00	64.00	51.45	6.91	-.361	-.117
Problem Çözme Becerisi	85.00	75.00	160.00	120.65	13.03	-.103	.876

Araştırma verilerinin, normallik varsayımını sağlayıp sağlamadığının anlaşılması için Tablo-2'deki basıklık (Kurtosis) ve çarpıklık (Skewness) katsayıları incelendiğinde; her bir değişken için basıklık ve çarpıklık katsayısının, referans değer olan -1.00 ile +1.00 aralığında yer almakta olduğu görülmektedir (Çokluk vd., 2014). Bu bağlamda araştırmanın değişkenlerinin normallik sayılıştığını karşıladığı söylenebilir. Değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkisini gösteren korelasyon katsayıları ise Tablo-3'te verilmiştir.

Tablo 3. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Analizi Değerleri

Değişkenler	Yaşam Doyumu	İşyeri Zorbalığı	Umut	Problem Çözme Becerisi
Yaşam Doyumu	1.00			
İşyeri Zorbalığı	-.212**	1.00		
Umut	.413**	-.216**	1.00	
Problem Çözme Becerisi	.441**	-.339**	.714**	1.00

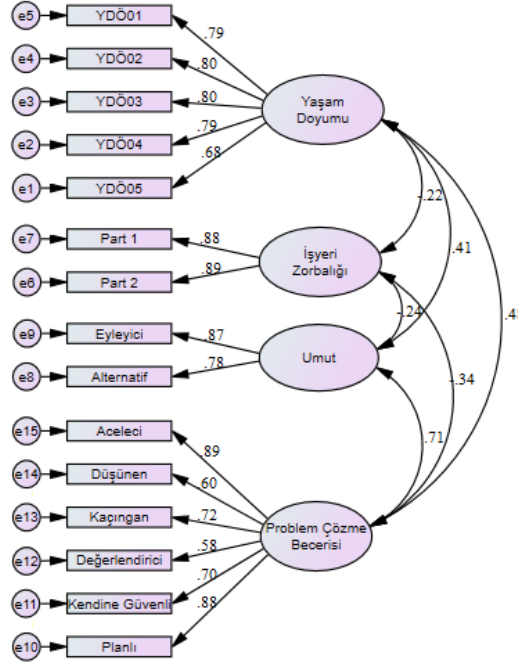
*p<.05, ** p<.01

Tablo-3'e bakıldığında, araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkilerin .21 ile .71 arasında değiştiği görülmektedir. Çoklu bağlantı sorunundan söz edilebilmesi için ilişkilerin, referans değeri olarak kabul edilen .90'dan büyük olmaması gerekmektedir (Ullman, 2013). Bu bağlamda kurgulanan modelin çoklu bağlantı sorunu oluşturacak düzeyde olmadığı söylenebilir.

Yapısal model analizlerinde, araştırmada yer alan gözlenen değişkenlerin kendi aralarında oluşturdukları ilişkiler oldukça önemlidir. Kurgulanan modelin hesaplanabilmesi ve doğrulanması için gözlenen değişkenlerin kendi aralarında doğrusal ilişkiler olmalıdır (Sayın & Gelbal, 2016). Bu nedenlerle örtük değişkenli aracılı yapısal model analizlerine başlanmadan önce analiz sürecinde kullanılacak olan değişkenler yardımıyla ölçüm modellerinin incelenmesi ve araştırmanın yapısal modeline ilişkin ölçüm modelinin analiz edilmesi gerekmektedir.

Bu araştırmada katılımcıların tutumları dört farklı ölçme aracı ile ölçülmüştür. Bu ölçme araçlarıyla ölçülmüş olan değişkenlerin, birbirleriyle olan ilişkilerini gösteren ölçüm modelinde, gizil ve gözlenen değişkenler

arasında bulunan bütün yollar analiz edilmiştir. Bu araştırmanın ölçüm modeline ait yol diyagramı ve standardize edilmiş değerleri Şekil-1’de sunulmuştur.



Şekil 1. Ölçüm Modeli

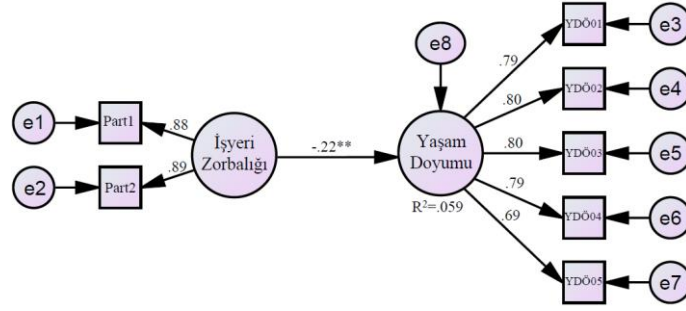
Araştırmanın hipotezleri ve yapısal modelleri analiz edilmeden önce yapısal modelde yer alacak olan tüm değişkenlerin içerisinde bulunduğu ölçüm modeli test edilmiştir. Araştırmanın verileri normal dağılım gösterdiği için Maximum Likelihood hesaplama yöntemi tercih edilerek kovaryans matrisleri oluşturulmuştur (Gürbüz & Şahin, 2019). Daha sonra işyeri zorbalığı, yaşam doyumu, umut ve problem çözme becerisi değişkenlerinin oluşturduğu ölçüm modeli test edilmiştir. Analiz neticesinde ulaşılan uyum iyiliği indeks değerleri ($\chi^2[n=407]=228.900$, $sd=84$, $p=.000$, $\chi^2/sd=2.725$, $RMSEA=.073$, $SRMR=.065$, $CFI=.936$), ölçüm modelinin doğrulandığına işaret etmiştir. Modelin uyum iyiliği değerlerinin yeterli olmasından dolayı herhangi bir modifikasyon işlemi yapılmamıştır.

Ölçüm modelinin uyum iyiliği değerlerinin yeterli olmasından sonra yapısal modelin sınanmasında Baron ve Kenny'nin (1986) önerileri dikkate alınarak toplamda dört adımda sonuca gidilmiştir. Bunun için ilk adımda aracı değişkenler modele dahil edilmeden bağımsız değişkenin (işyeri zorbalığı) bağımlı değişkeni (yaşam doyumu) doğrudan yordayıp yordamadığı incelenmiştir. İkinci adımda ise bağımsız değişken ile aracı değişkenler (umut ve problem çözme becerisi) arasındaki ilişki incelenmiştir. Ardından üçüncü adımda, aracı değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Dördüncü ve son adımda ise aracı değişkenler modele dahil edilmiş, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi tekrar incelenmiştir.

1. Adım

H₁: İşyeri zorbalığı ile yaşam doyumu değişkenleri negatif yönde anlamlı düzeyde ilişkilidir.

H₁ hipotezinin sınanması için işyeri zorbalığı ile yaşam doyumu gizil değişkenleri arasındaki yol incelenmiş ve sonuçlar Şekil-2’de verilmiştir.



Şekil 2. H₁ Hipotezinin Sınanması

İlk olarak H₁ (İşyeri Zorbalığı → Yaşam Doyumu) hipotezini test etmek amacıyla bağımsız değişken olan işyeri zorbalığının dışsal, bağımlı değişken olan yaşam doyumunun ise içsel değişken olduğu örtük değişkenli yapısal model test edilmiştir. YEM sonuçlarına göre işyeri zorbalığı ile yaşam doyumu arasında negatif yönde anlamlı düzeyde ilişki tespit edilmiştir ($\beta=-.22$, $p<.01$). İşyeri zorbalığı değişkeninin yaşam doyumu değişkenine zayıf düzeyde ($-.30<\beta<.00$) doğrudan bir etkisi bulunmaktadır (Büyüköztürk, 2014). Ayrıca Şekil-2 incelendiğinde işyeri zorbalığı değişkeninin yaşam doyumu değişkenindeki toplam varyansın %5.90'lık kısmını açıkladığı görülmektedir ($R^2=.059$, $p<.01$). Bu bağlamda kurgulanan bu öncü modelde işyeri zorbalığının yaşam doyumu üzerinde küçük bir etki değerine ($R^2<.13$) sahip olduğu söylenebilir (Cohen, 1988). Yapısal modelin birinci adımı için kurulan bu öncü modele ait uyum iyiliği değerlerinin alanyazında kabul edilmiş olan referans değerlerin içerisinde olması ($\chi^2[n=407]=28.477$, $sd=13$, $p=.000$, $\chi^2/sd=2.191$, $RMSEA=.054$, $SRMR=.041$, $CFI=.981$), modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Modelin uyum iyiliği değerlerinin yeterli olmasından dolayı herhangi bir modifikasyon işlemi yapılmamıştır. Bu durumda H₁ hipotezi kabul edilmiştir. Yapısal modelin birinci adımına ilişkin yol katsayılarının anlamlılık değerleri ile regresyon katsayısı Tablo-4'de verilmiştir.

Tablo 4. Yapısal Modelin Birinci Adımı İçin Yol Katsayısı, t, R² ve Anlamlılık Değerleri

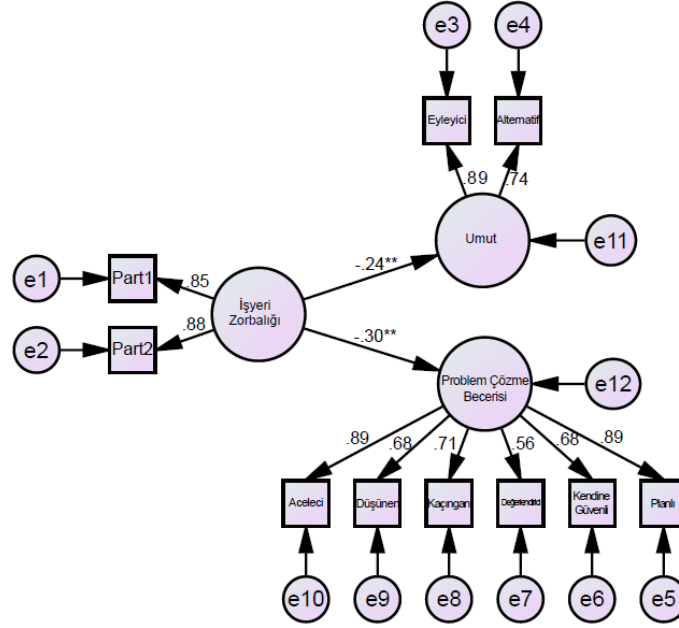
Yordayan		Yordanan	β	t	p	R ²
İşyeri Zorbalığı	→	Yaşam Doyumu	-.220	-4.232	.000	.059

**p<.01

2. Adım

H₂: İşyeri zorbalığı değişkeni umut ve problem çözme becerisi değişkenleri ile negatif yönde anlamlı düzeyde ilişkilidir.

H₂ hipotezinin sınanması için işyeri zorbalığı ile umut ve problem çözme becerileri gizil değişkenleri arasındaki yol incelenmiş ve sonuçlar Şekil-3'te verilmiştir.



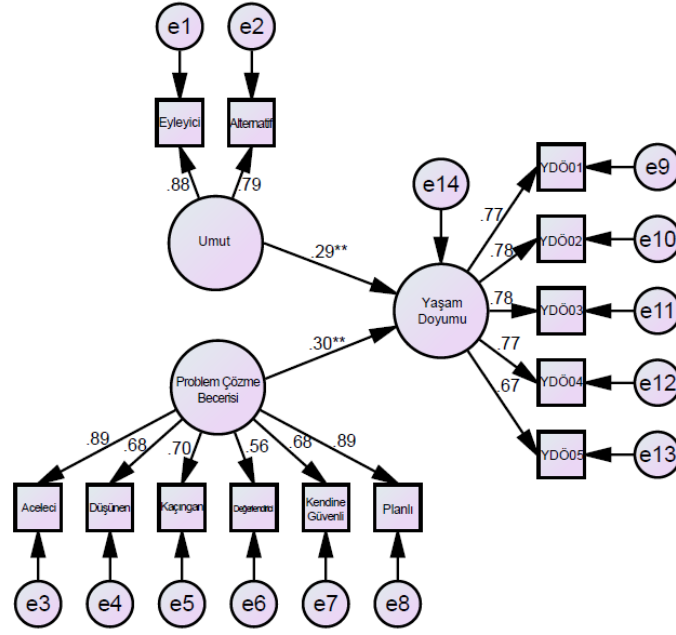
Şekil 3. H₂ Hipotezinin Sınanması

Yapısal modelin ikinci adımı olarak H₂ (İşyeri Zorbalığı → Umut, İşyeri Zorbalığı → Problem Çözme Becerisi) hipotezini test etmek amacıyla bağımsız değişken olan işyeri zorbalığının dışsal, aracı değişkenler olan umut ve problem çözme becerisinin ise içsel değişkenler olduğu örtük değişkenli yapısal model test edilmiştir. YEM sonuçlarına göre işyeri zorbalığı ile umut ($\beta=-.24$, $p<.01$) ve problem çözme becerisi ($\beta=-.30$, $p<.01$) arasında negatif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca yapısal modelin ikinci adımı için kurulan bu öncü modelin uyum iyiliği değerlerinin alanyazında kabul edilmiş olan referans değerler içerisinde yer alması ($\chi^2[n=407]=85.239$, $sd=33$, $p=.000$, $\chi^2/sd=2.583$, $RMSEA=.078$, $SRMR=.068$, $CFI=.906$), modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Modelin uyum iyiliği değerlerinin yeterli olmasından dolayı herhangi bir modifikasyon işlemi yapılmamıştır. Bu durumda H₂ hipotezi kabul edilmiştir.

3. Adım

H₃: Umut ve problem çözme becerisi değişkenleri ile yaşam doyumu değişkeni pozitif yönde anlamlı düzeyde ilişkilidir.

H₃ hipotezinin sınanması için umut ve problem çözme becerisi ile yaşam doyumu gizil değişkenleri arasındaki yol incelenmiş ve sonuçlar Şekil-4’de verilmiştir.



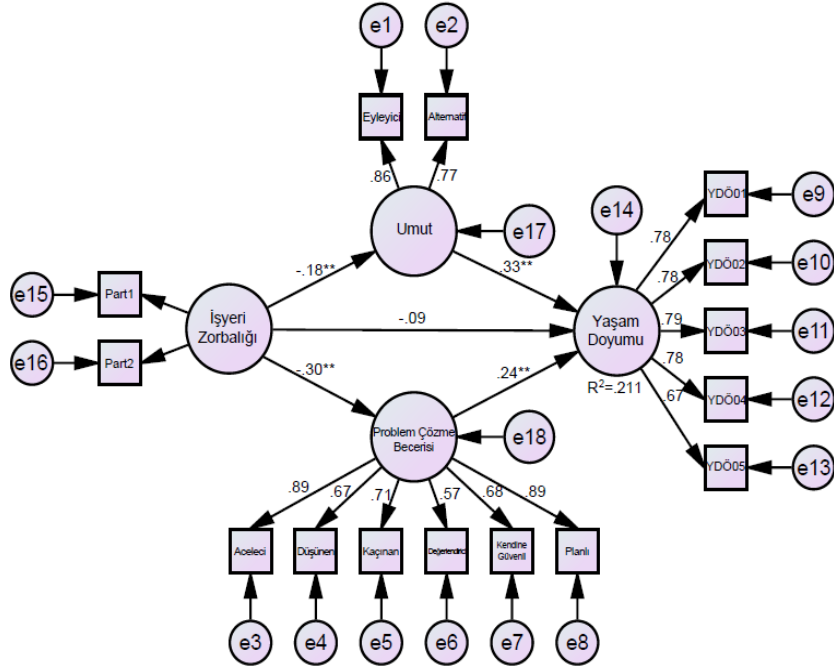
Şekil 4. H₃ Hipotezinin Sınanması

Yapısal modelin üçüncü adımı olarak H₃ (Umut → Yaşam Doyumu, Problem Çözme Becerisi → Yaşam Doyumu) hipotezini test etmek amacıyla aracı değişkenler olan umut ve problem çözme becerisinin dıŖsal, bağımlı değişken olan yaşam doyumunun ise içsel değişkenler olduğu örtük değişkenli yapısal model test edilmiştir. YEM sonuçlarına göre yaşam doyumunu ile umut ($\beta=.29$, $p<.01$) ve problem çözme becerisi ($\beta=.30$, $p<.01$) değişkenleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca yapısal modelin üçüncü adımı için kurulan bu öncü modelin uyum iyiliği değerlerinin alanyazında kabul edilmiş olan referans değerler içerisinde yer alması ($\chi^2[n=407]=185.850$, $sd=63$, $p=.000$, $\chi^2/sd=2.950$, $RMSEA=.073$, $SRMR=.057$, $CFI=.915$), modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Modelin uyum iyiliği değerlerinin yeterli olmasından dolayı herhangi bir modifikasyon işlemi yapılmamıştır. Bu durumda H₃ hipotezi kabul edilmiştir.

4. Adım

H₄: İşyeri zorbalığı ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkide umut ve problem çözme becerisi değişkenlerinin aracı rolü bulunmaktadır.

H₄ hipotezinin sınanması için işyeri zorbalığı ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkide umut ve problem çözme becerisi gizil değişkenleri arasındaki yol incelenmiş ve sonuçlar Şekil-5'te verilmiştir.



Şekil 5. H4 Hipotezinin Sınanması

Yapısal modelin dördüncü adımı olarak H₄ (İşyeri Zorbalığı → Umut ve Problem Çözme Becerisi → Yaşam Doyumu) hipotezini test etmek amacıyla bağımsız değişkenin işyeri zorbalığı, bağımlı değişkenin yaşam doyumunu ve aracı değişkenlerin umut ve problem çözme becerisi olduğu örtük değişkenli aracılı yapısal model test edilmiştir. YEM sonuçlarına göre aracı değişkenlerin modele dahil edilmesiyle işyeri zorbalığı değişkeninden yaşam doyumuna giden yol -0.22 'den -0.09 'a düşmüş ve anlamsızlaşmıştır ($\beta = -0.09$, $p > .05$). Aracı değişkenlerin modelin içerisine dahil edilmesinin ardından bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişki anlamsızlaştığı için umut ve problem çözme becerisi değişkenlerinin yapısal modelde tam aracı rol üstlendikleri söylenebilir (Baron & Kenny, 1986). Ayrıca Şekil-5 incelendiğinde işyeri zorbalığı, umut ve problem çözme becerisi puanlarının hep birlikte yaşam doyumuna giden yolda toplam varyansın %21.10'luk kısmını açıkladığı görülmektedir ($R^2 = .211$, $p < .01$). Bu bağlamda kurgulanan modeldeki tüm değişkenlerin yaşam doyumunu üzerinde orta düzeyde bir etki değerine ($.13 < R^2 < .26$) sahip olduğu söylenebilir (Cohen, 1988). Yapısal model sonucunda ulaşılan uyum iyiliği değerlerinin alanyazında kabul edilen referans değerleri aralığında yer alması ($\chi^2[n=407]=362.270$, $sd=85$, $p=.000$, $\chi^2/sd=4.262$, $RMSEA=.077$, $SRMR=.069$, $CFI=.901$), modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Modelin uyum iyiliği değerlerinin yeterli olmasından dolayı herhangi bir modifikasyon işlemi yapılmamıştır. Bu durumda H₄ hipotezi kabul edilmiştir. Yapısal modelin dördüncü adımına ilişkin yol katsayılarının anlamlılık değerleri ile toplam regresyon katsayısı Tablo-5'de verilmiştir.

Tablo 5. Yapısal Modelin Dördüncü Adımı İçin Yol Katsayısı, t, R² ve Anlamlılık Değerleri

Yordayan		Yordanan	β	t	p	R ²
İşyeri Zorbalığı	→	Yaşam Doyumu	-0.09	-1.842	.065	.211
Umut	→	Yaşam Doyumu	.33	4.380	.000	
Problem Çözme Becerisi	→	Yaşam Doyumu	.24	4.701	.000	

**p<.01

İşyeri zorbalığı ile yaşam doyumunu değişkenleri arasındaki ilişkide umut ve problem çözme becerisi değişkenlerinin aracılık etkisinin anlamlı olup olmadığını test etmek için Bootstrap yönteminin kullanıldığı yol analizi yapılmıştır. Bootstrap analizinde 5000 yeniden örneklem seçeneği tercih edilmiştir. Bootstrap tekniği ile

yapılan aracılık etki analizlerinde, araştırmannın H_4 hipotezinin desteklenebilmesi için analiz neticesinde elde edilen %95 güven aralığındaki (GA) değerlerin, sıfır değerini içermemesi gerekmektedir (Gürbüz, 2019). Gerçekleştirilen Bootstrap işlemi sonucunda Bootstrap katsayısı ve %95 güven aralıkları alt ve üst sınırları hesaplanmış olup, sonuçlara Tablo-6'da yer verilmiştir.

Tablo 6. Yapısal Modele Ait Bootstrap Analiz Sonuçları

Yapısal Model				Bootstrap Analizi			
Dolaylı Etki				%95 GA			
Bağımsız Değişken		Aracı Değişkenler		Bağımlı Değişken	Katsayı	Alt Sınır	Üst Sınır
İşyeri Zorbalığı	→	Umut Problem Çözme Becerisi	→	Yaşam Doyumu	-.133	-.225	-.061

**p<.01

Tablo-6'daki Bootstrap sonuçları işyeri zorbalığı ile yaşam doyumu değişkenleri arasındaki ilişkide umut ve problem çözme becerisinin aracılık etkisinin anlamlı olduğunu göstermektedir ($\beta=-.133$, %95 GA [-.225, -.061]). Zira yüzdellik yöntem aracılığıyla ulaşılmış olan Bootstrap alt ve üst güven aralığı değerleri, sıfır değerini içermemektedir.

SONUÇ

Bu araştırmayla işyeri zorbalığının çalışanların yaşam doyumlarına etkisinde umut ve problem çözme becerisinin aracı rolünü tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırma örneklemini ise özellikle kalabalık iş ortamları olan, bürokrasinin hâkim olduğu devlet kurumlarında çalışan kamu memurları oluşturmuştur. Teoriler ve bulgular ışığında oluşturulan hipotezler, yapılan analizler ışığında test edilmiştir.

Araştırmanın birinci bulgusu, işyeri zorbalığının yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğudur. Yani işyeri zorbalığına maruz kalan çalışanların, mutluluğun önemli bileşenlerinden biri olarak gösterilen yaşam doyumları olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu bağlamda zorbalık davranışlarını minimum seviyeye düşürmek, çalışan mutluluğunu belirli bir oranda artıracaktır. Dışlanma, taciz veya zorlama gibi davranışlar huzur kaçıran, ilişkileri ve etkileşimleri olumsuz yönde etkileyen davranışlar arasında gösterilmektedir. Zorbalık, çalışanları sessizliğe itebilmekte (Demirtaş, 2018) ve yaşam kalitelerini düşürebilmektedir (Güngör-Tavşanlı, Türkmen & Es, 2017). Ayrıca işyerinde meydana gelen kaba davranışların da çalışanların mutluluğunu baltaladığı ifade edilmiştir (Tortumlu & Taş, 2020). Dolayısıyla duygusal birer varlık olan çalışan bireylerin, işyeri huzurunu sağlamak mutluluklarını ve yaşam doyumlarını korumak açısından önem arz etmektedir.

Araştırmanın ikinci bulgusu ise işyeri zorbalığının çalışanların umut ve problem çözme becerilerine olumsuz etkisinin olduğudur. Yani işyeri zorbalığına maruz kalan bireylerin daha fazla umutsuzluğa düşebildikleri ve problem çözme becerilerinin baltalanabildiği ifade edilebilir. Zira zorbalığa uğrayan bireyler, korkuya ve umutsuzluğa kapılabilmektedirler (Totan vd., 2017); ancak umut, kişiyi yaşama bağlayan önemli bir duygudur. İşyeri zorbalığına maruz kalan bireyler, birçok psikolojik sorunla karşı karşıya kalmaktadırlar (Björkqvist vd., 1994; Leymann & Gustafsson, 1996; Matthiesen & Einarsen, 2004; Quine, 2001). Bu sorunlarla mücadele ederken, 21. yüzyıl becerileri arasında gösterilen problem çözme becerilerinin önemli bir yer tuttuğu açıktır. İşyeri zorbalığı, bireylerin motivasyonları üzerinde önemli bir etkiye sahip olan problem çözme becerisini azaltmaktadır. Diğer yandan tam tersi olarak problem çözme becerileri ve umut da işyeri zorbalığının olumsuz etkisini düşüren ve tamponlayan etkenler arasında bulunmaktadır.

Araştırmanın üçüncü bulgusu, umut ve problem çözme becerisinin yaşam doyumunu olumlu anlamda etkilediğidir. Yani çalışanların umut düzeylerinin artması ve problem çözme becerilerinin yüksek olması, yaşam doyumlarını artırmaktadır. Umudun bireye yaşam arzusu aşılacaktır. Nitekim yapılan çalışmalar umudun yaşam doyumuyla yakından ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Totan vd., 2017). Ayrıca Kaynakların Korunması Kuramı, bireylerin yaşam doyumunu gibi pozitif kaynaklarını korumak için zorluklarla başa çıkabilecek stratejiler ve çözümler aramaya eğilimli olduklarını göstermiştir (Hobfoll, 2001).

Araştırmanın son bulgusunda, işyeri zorbalığının yaşam doyumuna etkisinde umut ve problem çözme becerisinin tam aracı rolü olduğu anlaşılmıştır. İşyeri zorbalığına maruz kalan çalışanlar moral bozukluğu, huzursuzluk ve mutsuzluk yaşayabilmektedirler. İşyeri zorbalığı gibi çeşitli saldırılar karşısında, güçlü umut duygularına ve problem çözme becerilerine sahip olmaları, çalışanların yaşam doyumlarına yansiyacak olumsuz

etkilerin önünü kesmektedir. Yani umut ve problem çözme becerisi, işyerlerinde karşılaşılan zorbalık davranışlarına karşı güçlü bir panzehir görevi görmekte ve çalışanların yaşam doyumlarını koruyucu bir rol üstlenmektedir.

Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmanın da sınırlılıkları mevcuttur. Araştırma, Türkiye'deki çeşitli kamu kurumlarında çalışmakta olan 415 memurun; kişisel inançlarını ve mevcut değişkenleri ölçmek için geliştirilmiş Yaşam Doyumu Ölçeği, İşyeri Zorbalığı Ölçeği, Sürekli Umut Ölçeği ve Problem Çözme Envanteri ile toplanan verilerle sınırlandırılmıştır. Dolayısıyla veriler kamu memurlarının kişisel değerlendirmeleri sonucunda elde edilmiştir; yani kamu memurlarının ölçeklerde yer alan maddelerde işaretleyerek gösterdikleri tepkileri gerçek yaşamdaki davranışlarıyla bağdaşmayabilir. Ayrıca veriler, araştırmacılar tarafından oluşturulan online formun Whatsapp, Instagram, Facebook vb. gibi çeşitli sosyal medya platformlarında paylaşılmasıyla toplanmıştır. Bu bağlamda her ne kadar sayılarımız az olduğu düşünülse de internete erişimi olmayan ve sosyal medya kullanmayan kamu memurları, bu araştırmanın çalışma grubunda temsil edilememiştir.

Öneriler

Araştırmanın bulgularından yola çıkarak şu öneriler geliştirilebilir;

Bu araştırmada, çalışanların işyeri zorbalığı karşısında yaşam doyumlarının zarar gördüğü ve bunu önleyebilmek için umut duygusundan ve problem çözme becerisinden yararlanılabileceği tespit edilmiştir. Buradan hareketle kamuda memur olarak çalışanların hem yaşam doyumlarının artırılması hem de işyeri zorbalığıyla etkili bir şekilde baş edebilmeleri için umut duygularının ve problem çözme becerilerinin desteklenmesi gerektiği söylenebilir. Bu bağlamda umut duygusunu ve problem çözme becerisinin artırılmasına hizmet edecek ve içeriği bu yönde düzenlenmiş psikoeğitim programları geliştirilebilir. Bu programlar kamu çalışanlarına 6 ila 8 oturum arasında 12 ila 14 kişilik gruplar halinde uygulanabilir. Büyük gruplara ise umut ve problem çözme becerileri ile ilgili seminerler planlanarak kısa sürede yüzeysel bilgilendirmeler yapıp bu konuda farkındalık oluşturulabilir. Diğer yandan araştırmacılar, işyeri zorbalığının yaşam doyum üzerindeki yıkıcı etkilerini tamponlayabilecek diğer muhtemel aracı değişkenlerin tespit edilmesiyle ilgili araştırmalar yapmaya devam edebilir. Ayrıca bu araştırmada çalışma grubu olarak kamuda çalışan memurlar seçilmiştir; bundan sonra planlanacak olan araştırmalarda ise aynı değişkenlerin farklı sektörlerde veya farklı kültürlerde kamuda memur olarak çalışan bireyler üzerinde de etkili sonuçlar verip vermediği incelenebilir. Son olarak aynı değişkenler, kamuda memur olarak çalışan bireylerin demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş vb.) göre ayrı ayrı incelenebilir ve karşılaştırmalı sonuçlar elde edilebilir.

KAYNAKLAR

- Adams, DL (1971). Correlates of satisfaction among the elderly. *The Gerontologist*, 11(4, Pt. 2), 64-68. https://doi.org/10.1093/geront/11.4_Part_2.64
- Agervold, M., & Mikkelsen, EG (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18(4), 336-351. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370412331319794>
- Akdemir, H., Taş, MA, & Çiçek, H. (2019). İş yerinde duygusal taciz (mobbing) ve yaşam doyum ilişkisi: Burdur ilinde bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (54), 138-159. <https://doi.org/10.18070/erciyesuibd.546662>
- Aksu, M. (1989). *Problem çözme becerilerinin geliştirilmesi*. Kültür ve Turizm Bakanlığı & Orta Doğu Teknik Üniversitesi Problem Çözme Yöntemleri Sempozyumu, ss. 44-54.
- Appleton, S., & Song, L. (2008). Life satisfaction in urban China: Components and determinants. *World Development*, 36(11), 2325-2340. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2008.04.009>
- Aslan, Z., & Cengiz, E. (2015). Akademisyenlerin iş stresi ile iş motivasyonu ilişkisi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 6(12), 25-43.

- Aydın, O., & Öcel, H. (2009). İşyeri zorbalığı ölçeği: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 12(24), 94-103.
- Aydoğdu, F. (2021). Öğretmenlerde çözüm odaklı düşünme ile mutluluk ilişkisinde sürekli umut ve yaşam doyumunun aracı rolü. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 13(Ek 1), 337-360. <https://doi.org/10.18863/pgy.983099>
- Bailey, TC, & Snyder, CR (2007). Satisfaction with life and hope: A look at age and marital status. *The Psychological Record*, 57(2), 233-240. <https://doi.org/10.1007/BF03395574>
- Bandalos, DL (2002). The effects of item parceling on goodness-of-fit and parameter estimate bias in structural equation modeling. *Structural Equation Modeling*, 9(1), 78-102. https://doi.org/10.1207/S15328007SEM0901_5
- Baron, RM, & Kenny, DA (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Bernstein, C., & Trimm, L. (2016). The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), a792. <http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v14i1.792>
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20(3), 173-184. [https://doi.org/10.1002/1098-2337\(1994\)20:3<173::AID-AB2480200304>3.0.CO;2-D](https://doi.org/10.1002/1098-2337(1994)20:3<173::AID-AB2480200304>3.0.CO;2-D)
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 595-614. <https://doi.org/10.1348/096317905X26822>
- Bloch, E. (2007). *Umut ilkesi, cilt-1* (Çev. T. Bora). İletişim Yayınları.
- Büyükkaragöz, S. (1994). *Genel öğretim metotları*. Atlas Kitabevi.
- Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (19.Basım). Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (21.Basım). Pegem Akademi.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(1), 1-10.
- Cenkseven, F., & Akar-Vural, R. (2006). Ergenlerin düşünme gereksinimine cinsiyetlerine göre problem çözme becerilerinin karşılaştırılması. *Eurasian Journal of Educational Research*, 25, 45-53.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2.Basım). Erlbaum.
- Çiltaş, Ç. (2019). *Kadın konukevi hizmeti almakta olan kadınların psikolojik dayanıklılık ile umut düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* [Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi].
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik SPSS ve LISREL uygulamaları* (3.Basım). Pegem Akademi.
- Cole, BP (2008). *Correlations between trait and academic measure of hope and the inventory on learning climate and student well-being* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, University of Kansas].

- Dağlı, A., & Baysal, N. (2016). Yaşam doyumu ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(59), 1250-1262. <https://doi.org/10.17755/esosder.75955>
- Demirtaş, N. (2018). *Otel işletmelerinde işyeri zorbalığı ile örgütsel sessizlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi: Kuşadası örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi].
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>
- Diener, E., & Suh, E. (1997). Measuring quality of life: Economic, social, and subjective indicators. *Social Indicators Research*, 40(1-2), 189-216. <https://doi.org/10.1023/A:1006859511756>
- Diener, ED, Emmons, RA, Larsen, RJ, & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13
- Einarsen, S., & Raknes, BI (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.12.3.247>
- Einarsen, S., & Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Oral presentation at the 10th European Congress on Work and Organisational Psychology, Prague, Czech Republic.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, CL (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper, (Ed.), *Bullying and emotional abuse in the workplace* içinde (ss. 3-30). Taylor and Francis.
- Enc, M. (1982). *Eğitim ruh bilimi*. Aka Kitabevi.
- Güngör-Tavşanlı, N., Türkmen, SN, & Es, B. (2017). Hemşirelerin işyeri zorbalığına maruz kalma durumları ve yaşam kalitelerinin değerlendirilmesi. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 26(6), 231-236.
- Gürbüz, S. (2019). *AMOS ile yapısal eşitlik modellemesi* (1.Basım). Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (5.Basım). Seçkin Yayıncılık.
- Haybron, DM (2004). *Happiness and the importance of life satisfaction*. Delivered at the department of philosophy. University of Arizona. Erişim adresi: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.199.9197&rep=rep1&type=pdf>
- Heppner, PP, & Petersen, CH (1982). The development and implications of a personal problem-solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29(1), 66-75. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.29.1.66>
- Hobfoll, SE (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hobfoll, SE (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing Conservation of Resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-370. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Hoch, A., Mikkelsen, EG, & Hansen, AM (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. S. H. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. Cooper (Ed.), *Workplace bullying: Developments in theory research and practice* içinde (ss. 129-148). Taylor and Francis.

- İlgin, C. (2019). *İşyeri nezaketsizliği ile sinizm arasındaki ilişkide öznel iyi oluş halinin rolü* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi].
- Kanten, P. (2016). İşyeri nezaketsizliği. P. Kanten & S. Kanten (Ed.), *Örgütlerde davranışın aydınlık ve karanlık yüzü* içinde (ss. 527-564). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi* (24.Basım). Nobel Yayın Dağıtım.
- Karataş, Z., Uzun, K., & Tagay, Ö. (2021). Relationships between the life satisfaction, meaning in life, hope and Covid-19 fear in Turkish adults during the Covid-19 outbreak. *Frontiers in Psychology, 12*, 633384. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.633384>
- Kato, T., & Snyder, CR (2005). The relationship between hope and subjective well-being: Reliability and validity of the dispositional hope scale, Japanese version. *Japanese Journal of Psychology, 76*(3), 227-234. <https://doi.org/10.4992/jjpsy.76.227>
- Kılınç, M., & Uzun, K. (2020a). Ergenlerin yaşam doyumlarının yordayıcıları olarak direkt ve dolaylı akran baskısı. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 16*(28), 1241-1271. <https://doi.org/10.26466/opus.748254>
- Kılınç, M., & Uzun, K. (2020b). Ergenlerin öznel iyi oluşlarının yordayıcıları olarak akran zorbalığı ve akran mağduriyeti. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, 21*(3), 1400-1439. <https://doi.org/10.29299/kefad.853992>
- Kline, RB (2015). *Principles and practice of structural equation modeling* (4.Basım). Guilford Publications.
- Kuzgun, Y. (1992). *Rehberlik ve psikolojik danışma*. ÖSYM Eğitim Yayınları.
- Küçük, Ö., & Çakıcı, A. (2018). İşyeri kabalığının öznel iyi oluş haline etkisi. *İş ve İnsan Dergisi, 5*(1), 75-87. <https://doi.org/10.18394/iid.368835>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 165-184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
- Leymann, H., & Gustafson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 251- 275. <https://doi.org/10.1080/13594329608414858>
- Leung, WB (2010). *Can hope buffer the negative effects of bullying on psychological well-being and promote growth?* [Yayımlanmamış Doktora Tezi, The University of Hong Kong].
- Manion, J. (2003). Joy at work!: Creating a positive workplace. *JONA: The Journal of Nursing Administration, 33*(12), 652-659. <https://doi.org/10.1097/00005110-200312000-00008>
- Martin, KK (2007). *Measuring hope: Is hope related to problem solving and criminal behaviour in offenders?* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, University of Toronto].
- Matthiesen, SB, & Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance & Counselling, 32*(3), 335-356. <https://doi.org/10.1080/03069880410001723558>
- Mertler, CA, & Vannatta, RA (2016). *Advanced and multivariate statistical methods: Practical application and interpretation* (6.Basım). Pyrczak Publishing.

- Meydan, CH, & Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları* (2.Basım). Detay Yayıncılık.
- Özkul, AS, & Alparşlan, AM (2019). Yaşam doyumunu artıran motivasyon kaynağı: Düşünme-anlama ihtiyacı. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 3272-3288.
- Rugulies, R., Madsen, IE, Hjärsbech, PU, Høgh, A., Borg, V., Carneiro, IG, & Aust, B. (2012). Bullying at work and onset of a major depressive episode among Danish female eldercare workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 38(3), 218-227. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3278>
- Salin, D. (2003). Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 35-46.
- Saunders, P., Huynh, A., & Goodman-Delahunty, J. (2007). Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30(4-5), 340-354. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.007>
- Sayın, A., & Gelbal, S. (2016). Yapısal eşitlik modellemesinde parametrelerin klasik test kuramı ve madde tepki kuramına göre sınırlandırılmasının uyum indekslerine etkisi. *Uluslararası Eğitim Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 2(2), 57-71.
- Schumacker, RE, & Lomax, RG (2016). *A beginner's guide to structural equation modeling* (4.Basım). Routledge.
- Shin, DC, & Johnson, DM (1978). Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life. *Social Indicators Research*, 5(1), 475-492. <https://doi.org/10.1007/BF00352944>
- Snyder, CR (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1304_01
- Snyder, CR, Harris, C., Anderson, JR, Holleran, SA, Irving, LM, Sigmon, ST, Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C., & Harney, P. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.60.4.570>
- Snyder, CR, LaPointe, AB, Crowson, JJ, & Early, S. (1998). Preferences of high and low-hope people for self-referential input. *Cognition & Emotion*, 12(6), 807-823. <https://doi.org/10.1080/026999398379448>
- Snyder, CR, Lopez, SJ, Shorey, HS, Rand, KL, & Feldman, DB (2003). Hope theory, measurements, and applications to school psychology. *School Psychology Quarterly*, 18(2), 122-139. <https://doi.org/10.1521/scpq.18.2.122.21854>
- Staats, SR, & Stassen, MA (1985). Hope: An affective cognition. *Social Indicators Research*, 17(3), 235-242. <https://doi.org/10.1007/BF00319312>
- Şahin, N., Hisli-Şahin, N., & Heppner, PP (1993). Psychometric properties of the Problem Solving Inventory in a group of Turkish university students. *Cognitive Therapy and Research*, 17(4), 379-396. <https://doi.org/10.1007/BF01177661>
- Tabachnick, BG, & Fidell, LS (2013). *Using multivariate statistics*. Pearson.
- Tarhan, S., & Bacanlı, H. (2015). Sürekli Umut Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 1-14.

- Tulunay-Ateş, Ö. (2021). Motivasyon ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide problem çözme becerilerinin aracı rolü. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 41(3), 1465-1487.
- Tortumlu, M., & Taş, MA (2019). Örgüt iklimi, iş stresi ve çalışan performansı ilişkisi: İstanbul Avrupa Yakası ilçe belediyelerinde bir uygulama. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7(18), 349-367. <https://doi.org/10.33692/avrasyad.595667>
- Tortumlu, M., & Taş, MA (2020). İşyeri kabalığı ve mutluluk ilişkisinde iş yaşamında yalnızlığın düzenleyici etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 23(2), 706-719.
- Totan, T., Özer, A., & Özmen, O. (2017). The role of hope, life satisfaction, and motivation in bullying among adolescents. *International Online Journal of Educational Sciences*, 9(2), 391-400. <https://doi.org/10.15345/iojes.2017.02.008>
- Türk Dil Kurumu [TDK] (2022a). *Zorba*. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Türk Dil Kurumu [TDK] (2022b). *Umut*. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Türküm, AS (2011). Okulda şiddet: Problem çözme becerilerine ilişkin algıları ergenleri ne kadar koruyor? *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 11(1), 115-132.
- Olweus, D. (1996). Bullying at school: Knowledge base and an effective intervention programs. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 794(1), 265-276. <https://doi.org/10.1111/j.1749-6632.1996.tb32527.x>
- Ullman, JB (2013). Structural equation modeling. B. G. Tabachnick & L. S. Fidell (Ed.), *Using multivariate statistics* içinde (ss. 681-785). Pearson.
- Usta, F. (2013). *Üniversite öğrencilerinin psikolojik iyi olma ve umut düzeyleri arasındaki ilişki* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi].
- Vartia, M. (2003). *Workplace bullying: A study on the environment, well-being and health* (Yayımlanmamış doktora tezi). Université d'Helsinki, Helsinki, Finlande.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73-84. <https://doi.org/10.1177/135910530100600106>
- Watson, D., Clark, LA, & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measure of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.54.6.1063>
- Weiss, HM, & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. M. B. Staw & L. L. Cummings (Ed.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews* içinde (ss. 1- 74). Elsevier Science/JAI Press.
- Yakut, S., & Yakut, İ. (2018). Öğretmenlerde psikolojik iyi oluş ve iş yerinde dışlanma ilişkisi. *Turkish Studies & Social Sciences*, 13(18), 1357-1376. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.13883>
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice—an introduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 369-373. <https://doi.org/10.1080/13594320143000807>
- Zournazi, M. (2004). *Umut değişim için yeni felsefeler* (Çev. U. Abacı). Literatür.

Yazar Katkı Oranı

Araştırma hipotezlerinin oluşturulması, uygun yöntemin seçimi ve analizlerin yapılması başta olmak üzere ikinci yazarın araştırmaya katkısı %50'dir. Araştırmanın problem durumunun olgunlaştırılması, kuramsal çerçevesinin oluşturulması ve sonuçlandırılması süreçleri başta olmak üzere birinci yazarın katkı oranı %50'dir. Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.